

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada Bab IV ini akan membahas hasil analisis dalam perencanaan *Incident Management* di layanan gangguan pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jatim. Hasil dari pembuatan perencanaan *incident management* yang didapatkan terdiri dari empat tahapan, yang pertama *incident reporting* yang di dalamnya terdapat proses *incident identification, incident logging, & inciient categorization*.

Tahap kedua *managing incident* yang di dalamnya terdapat proses *incident prioritization, initial diagnosis & incident escalation*. Tahap ketiga *resolve* yang di dalamnya terdapat proses *investigation and diagnosis & resolution and recovery*, dan tahap terakhir *closure* yang di dalamnya terdapat proses *resolve reporting & incident closure*. Penjelasan masing-masing proses sebagai berikut.

#### **4.1. Incident Reporting**

Tahap awal *incident reporting* merupakan tahap dilakukanya sebuah deteksi awal dari laporan gangguan dan melakukan kegiatan pencatatan terkait gangguan yang terjadi. Dalam tahapan ini dibagi menjadi 3 proses yaitu *incident identification, incident logging, dan incident categorization*.

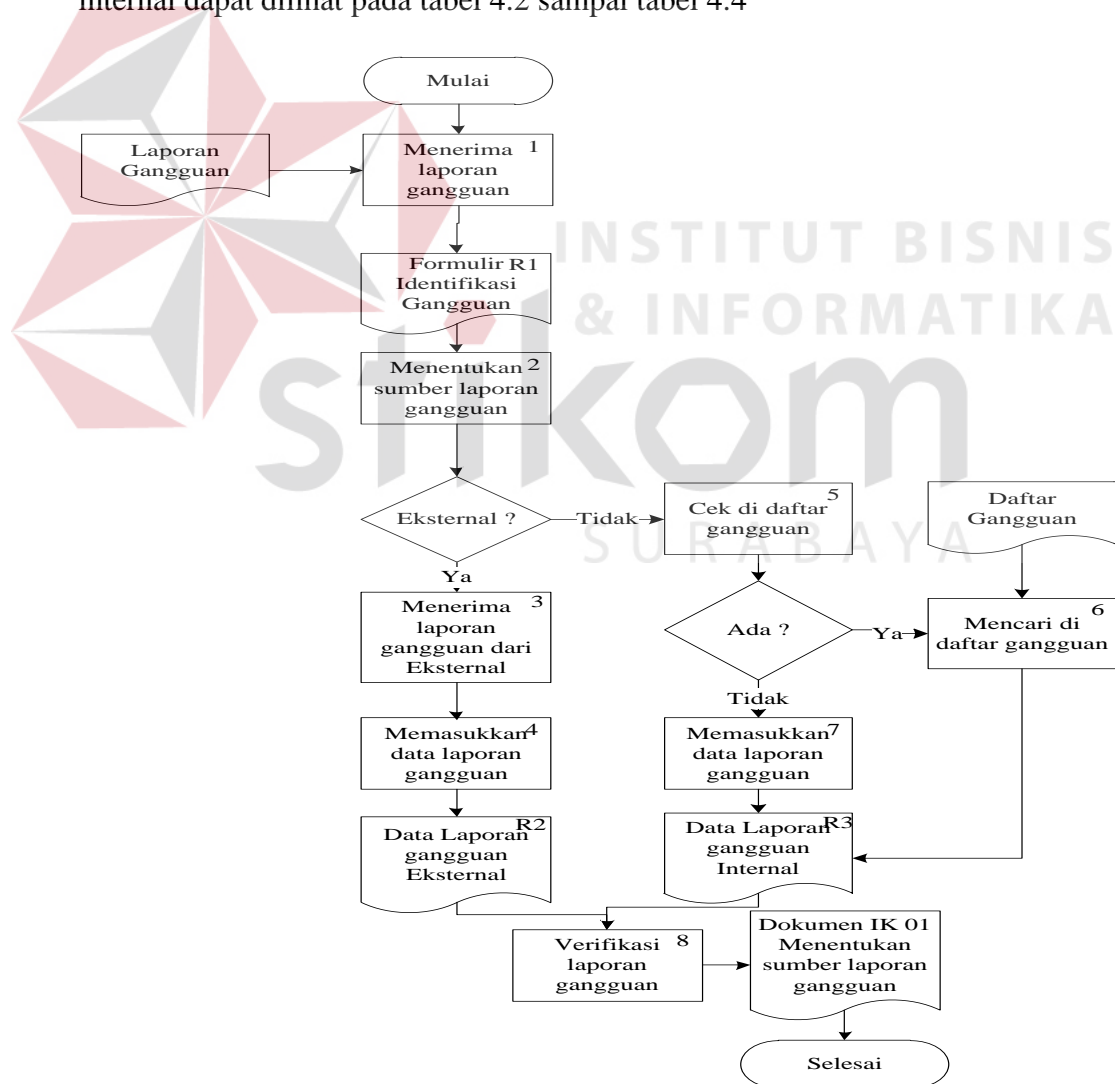
##### **4.1.1. Incident Identification**

Hasil dari prosedur *incident identification* yaitu proses instruksi kerja menentukan sumber laporan gangguan dan membuat deskripsi awal gangguan dapat dilihat pada gambar 4.1 dan gambar 4.2. Untuk penjelesan alur proses dapat dilihat pada tabel 4.1 dan tabel 4.4. Sedangkan untuk dokumen rekaman kerja daftar laporan gangguan eksternal, daftar laporan gangguan internal dan daftar

laporan gangguan dapat dilihat pada tabel 4.2 sampai dengan tabel 4.5. Berikut merupakan kegiatan dalam membuat prosedur terkait dengan data inputan untuk tahapan *incident identification*.

#### 4.1.1.1. Menentukan Sumber Laporan Gangguan

Hasil dari prosedur *incident identification* terdapat proses pertama instruksi kerja menentukan sumber laporan gangguan yang dapat dilihat pada gambar 4.1 penjelasan alur dapat dilihat pada tabel 4.1 dan dokumen rekaman kerja formulir identifikasi gangguan, daftar laporan gangguan eksternal dan internal dapat dilihat pada tabel 4.2 sampai tabel 4.4



Gambar 4.1 Proses LG-IK-01-Menentukan sumber laporan gangguan

Proses menentukan sumber laporan gangguan dilakukan mengacu dokumen kebijakan perusahaan terkait penerimaan laporan gangguan dan disesuaikan dengan *framework* ITIL V-3 *incident management*. Data dari laporan gangguan yang diterima akan dicek apakah laporan tersebut berasal dari eksternal yaitu berasal dari pelanggan yang datang langsung ke PLN maupun yang menghubungi 123. Atau laporan yang berasal dari internal yaitu laporan dari pegawai PLN atau teknisi. Hal ini dilakukan bertujuan untuk mempermudah dalam mengidentifikasi sumber laporan yang diterima.

Tabel 4.1 Penjelasan proses LG-IK-01- Menentukan sumber laporan gangguan

<b>Nama Proses</b>	<b>Pemilik proses</b>	<b>Input</b>	<b>Proses</b>	<b>Output</b>
1. Menerima laporan gangguan	CSO 123	Laporan gangguan	1.Menerima laporan gangguan 2. Mengecek sumber asal laporan	LG-RK-01-Formulir Identifikasi Gangguan
1. Menentukan sumber laporan gangguan	CSO 123	LG-RK-01-Formulir Identifikasi Gangguan	Menentukan dari mana sumber laporan gangguan yang diterima	LG-RK-01-Formulir Identifikasi Gangguan
3. Memasukkan data laporan gangguan eksternal	CSO 123	LG-RK-01-Formulir Identifikasi Gangguan	Memasukkan data-data pelapor dan laporan gangguan	LG-RK-02-Daftar Laporan gangguan eksternal
4. Cek atau memeriksa daftar gangguan	CSO 123	LG-RK-01-Formulir Identifikasi Gangguan	Memeriksa apakah laporan gangguan sudah ada di dalam daftar gangguan	LG-RK-01-Formulir Identifikasi Gangguan
5. Mencari laporan di daftar gangguan	CSO 123	Daftar gangguan	Mencari laporan gangguan yang ada di daftar gangguan	LG-RK-01-Formulir Identifikasi Gangguan
6. Memasukkan data laporan gangguan baru	CSO 123	LG-RK-01-Formulir Identifikasi Gangguan	Membuat laporan gangguan internal yang baru	LG-RK-03-Daftar Laporan gangguan internal



Pada tabel 4.3 terdapat kolom no.laporan untuk mengetahui urutan laporan, tgl / jam lapor merupakan waktu laporan dibuat, nama, alamat, no.tlp digunakan untuk mengetahui identitas pelapor dan keterangan laporan merupakan uraian singkat tentang gangguan yang dilaporkan.

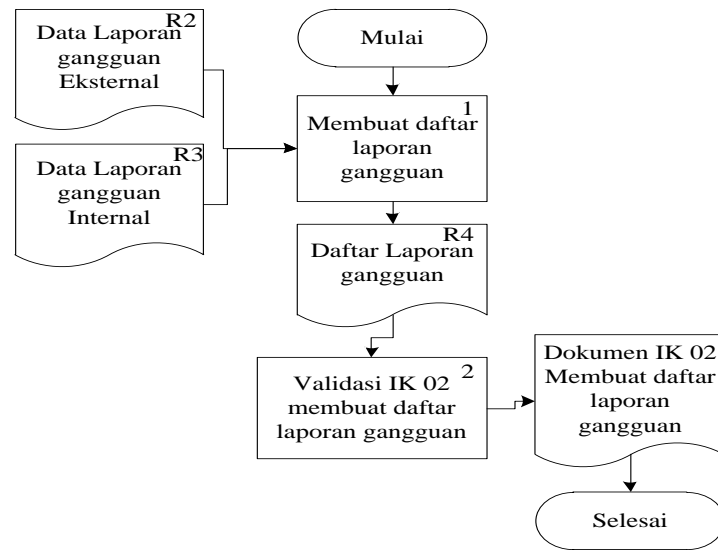
Tabel 4.4 LG-RK-03-Daftar laporan gangguan internal

SOP-01-Incident Identification : RK-03-Daftar Laporan Gangguan Internal							
No	No. Laporan	Tgl / Jam Lapor	NIK	Nama Karyawan	No. Tlp Karyawan	Posko / Rayon	Keterangan Laporan

Pada tabel 4.4 diatas terdapat kolom no.laporan untuk mengetahui urutan laporan, tgl / jam lapor merupakan waktu laporan dibuat, NIK (Nomor Induk Karayawan), nama karyawan, dan no. tlp karyawan digunakan untuk mengetahui identitas pelapor, posko / rayon merupakan tempat karyawan pelapor bertugas, dan keterangan laporan merupakan uraian singkat tentang gangguan yang dilaporkan.

#### 4.1.1.2. Membuat Daftar Laporan Gangguan

Proses kedua dari prosedur *incident identification* yaitu instruksi kerja membuat daftar laporan gangguan yang dapat dilihat pada gambar 4.2 penjelesan alur dapat dilihat pada tabel 4.5 dan dokumen rekaman kerja daftar laporan gangguan dapat dilihat pada tabel 4.6



Gambar 4.2 Proses LG-02-Membuat daftar laporan gangguan

Alur proses pada gambar 4.2 menjelaskan setelah laporan gangguan diterima dan dibuat baik yang berasal dari eksternal maupun internal, CSO 123 akan membuat daftar laporan gangguan yang telah dilaporkan tersebut. Hal ini digunakan untuk mempermudah dalam pencatatan laporan gangguan.

Tabel 4.5 Penjelasan proses LG-02- Membuat daftar laporan gangguan

Nama Proses	Pemilik proses	Input	Proses	Output
1. Membuat deskripsi awal gangguan	CSO 123	1. LG-RK-02- Daftar Laporan Gangguan Eksternal  2. LG-RK-03- Daftar Laporan Gangguan Internal	Memasukkan deskripsi awal gangguan	LG-RK-04- Daftar Laporan Gangguan
2. Validasi IK 02 membuat daftar laporan gangguan	Manajer CSO 123	LG-RK-04- Daftar Laporan Gangguan	Melakukan validasi IK 02 membuat daftar laporan gangguan	LG-02- Membuat Daftar Laporan Gangguan

Tabel 4.6 LG-RK-04-Daftar laporan gangguan

SOP-01-Incident Identification : RK-04-Data Laporan Gangguan						
No	No. Laporan	Tgl / Jam Lapor	Sumber Laporan	Keterangan Laporan	Status	Posko / Rayon

Pada tabel 4.6 diatas terdapat kolom no.laporan untuk mengetahui urutan laporan, tgl / jam lapor merupakan waktu laporan dibuat, sumber laporan merupakan asal laporan berasal dari eksternal atau internal, keterangan merupakan deskripsi awal tentang gangguan yang terjadi, status merupakan status perkembangan penanganan gangguan diterima, terkonfirmasi, proses penugasan, proses penanganan, selesai atau belum selesai, dan posko / rayon merupakan lokasi pihak yang bertanggungjawab melakukan penanganan gangguan.

Dari kegiatan *incident identification* menghasilkan dokumen :

- 1 dokumen SOP : *Incident Identification*
- 2 dokumen instruksi kerja (IK) : Menentukan sumber laporan gangguan dan membuat daftar laporan gangguan.
- 4 dokumen rekaman kerja (RK) : Formulir identifikasi gangguan, daftar laporan gangguan eksternal, daftar laporan gangguan internal, dan daftar laporan gangguan.

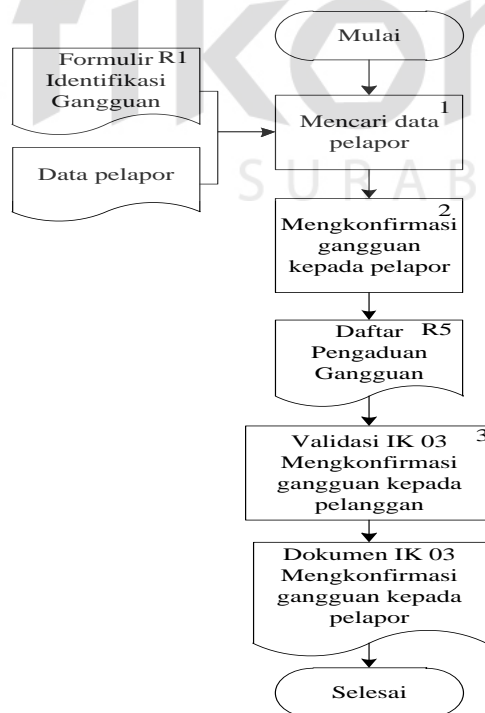
Keterangan : Apabila ingin melihat hasil dokumen secara detail dapat dilihat pada lampiran SOP No. : LG-SOP-01-*Incident Identification*

#### 4.1.2. Incident Logging

Hasil dari prosedur *incident logging* yaitu proses instruksi kerja mengkonfirmasi gangguan kepada pelapor dan mencatat daftar pengaduan dapat dilihat pada gambar 4.3 dan gambar 4.4. Untuk penjelesan alur proses dapat dilihat pada tabel 4.7 dan tabel 4.8. Sedangkan untuk dokumen rekaman kerja daftar pengaduan gangguan, dan daftar laporan pengaduan dapat dilihat pada tabel 4.7 dan tabel 4.9. Berikut merupakan kegiatan dalam membuat prosedur terkait dengan data inputan untuk tahapan *incident logging*.

##### 4.1.2.1. Mengkonfirmasi Gangguan Kepada Pelapor

Hasil dari prosedur *incident logging* terdapat proses pertama instruksi kerja mengkonfirmasi gangguan kepada pelapor yang dapat dilihat pada gambar 4.3. Penjelesan alur dapat dilihat pada tabel 4.7 dan dokumen rekaman daftar pengaduan gangguan dapat dilihat pada tabel 4.8.



Gambar 4.3 Proses LG-IK-03-Mengkonfirmasi gangguan kepada pelapor



Pada alur proses diatas dilakukan berdasarkan hasil dari proses *identification* yang kemudian akan dikonfirmasi kembali kepada pelpor. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan informasi yang benar tentang gangguan yang terjadi sehingga memberikan informasi detail dalam pencatatan data pengduan.

Tabel 4.7 Penjelasan proses LG-IK-03-Mengkonfirmasi gangguan kepada pelapor

Nama Proses	Pemilik proses	Input	Proses	Output
1. Mencari data pelanggan	CSO 123	1. LG-RK-01-Formulir Identifikasi Gangguan 2. Data Pelangan	Mencari data pelapor berdasarkan laporan gangguan yang diterima	Data Pelapor
2. Mengkonfirmasi gangguan kepada pelanggan	CSO 123	1. LG-RK-01-Formulir Identifikasi Gangguan 2. Data Pelapor	Mengkonfirmasi laporan gangguan kepada pelapor untuk memperoleh informasi lebih lanjut yang diperlukan	LG-RK-05-Daftar Pengaduan Gangguan
3. Validasi dokumen IK 03 mengkonfirmasi gangguan kepada pelapor	Manajer CSO 123	LG-RK-05-Daftar Pengaduan Gangguan	Memvalidasi dokumen IK 03 mengkonfirmasi gangguan kepada pelapor	LG-IK-03-Mengkonfirmasi Gangguan Kepada Pelapor

Tabel 4.8 LG-RK-05-Daftar pengaduan gangguan

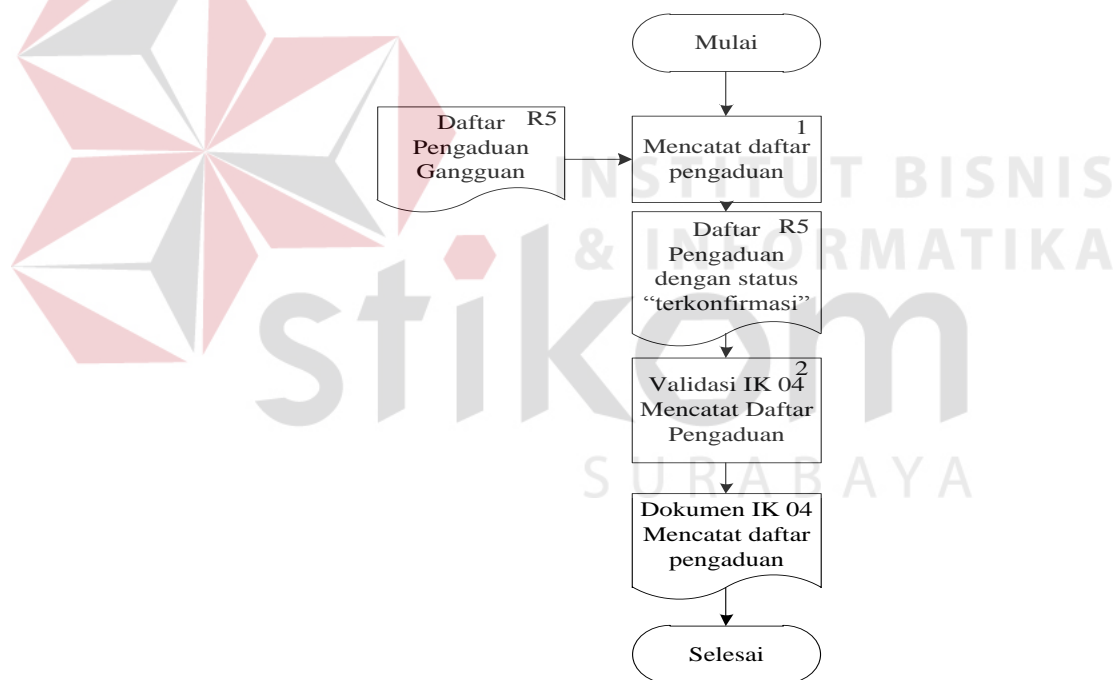
SOP-02-Incident Logging : RK-05-Daftar Pengaduan Gangguan								
No	No. Laporan	Tgl / Jam Lapor	Sumber Laporan	Nama Pelapor	Alamat Pelapor	Posko / Rayon	Keterangan Laporan	Status

Pada tabel 4.8 diatas terdapat kolom no.laporan untuk mengetahui urutan laporan, tgl / jam lapor merupakan waktu laporan dibuat, sumber laporan merupakan asal laporan berasal dari eksternal atau internal, nama, alamat,

posko/rayon merupakan data identitas pelapor, keterangan merupakan update deskripsi awal tentang gangguan yang sudah dikonfirmasi, status merupakan status perkembangan penanganan gangguan sudah konfirmasi “diterima”, “terkonfirmasi”, “selesai” atau “belum selesai”.

#### 4.1.2.2. Mencatat Daftar Pengaduan

Proses kedua dari prosedur *incident logging* yaitu instruksi kerja mencatat daftar pengaduan yang dapat dilihat pada gambar 4.4 penjelasan alur dapat dilihat pada tabel 4.9 dan dokumen rekaman daftar pengaduan gangguan dapat dilihat pada tabel 4.10.



Gambar 4.4 Proses LG-IK-04-Mencatat daftar pengaduan

Alur proses pada gambar 4.4 menjelaskan setelah data laporan gangguan dikonfirmasi kembali kepada pelapor, CSO 123 akan mencatat laporan gangguan yang telah dilaporkan tersebut. Hal ini digunakan untuk mempermudah dalam langkah-langkah penanganan gangguan selanjutnya.

Tabel 4.9 Penjelasan proses LG-IK-04-Mencatat daftar pengaduan

Nama Proses	Pemilik proses	Input	Proses	Output
1. Mencatat data pengaduan	CSO 123	LG-RK-05- Daftar Pengaduan Gangguan	Mencatat data-data pengaduan secara terperinci berdasarkan data-data laporan gangguan	LG-RK-05- Daftar Pengaduan Gangguan dengan status “terkonfirmasi”
2. Validasi IK 04 Mencatat daftar pengaduan gangguan	Manajer CSO 123	LG-RK-05- Daftar Pengaduan	Melakukan validasi IK 04 mencatat daftar pengaduan gangguan	LG-IK-04- Mencatat Data Pengaduan

Tabel 4.10 LG-RK-05-Daftar pengaduan gangguan

SOP-02-Incident Logging : RK-05-Daftar Pengaduan Gangguan								
No	No. Laporan	Tgl / Jam Lapor	Sumber Laporan	Nama Pelapor	Alamat Pelapor	Posko / Rayon	Keterangan Laporan	Status

Pada tabel 4.10 diatas terdapat kolom no.laporan untuk mengetahui urutan laporan, tgl / jam lapor merupakan waktu laporan dibuat, sumber laporan merupakan asal laporan berasal dari eksternal atau internal, nama dan alamat pelapor merupakan identitas pelapor, posko / rayon merupakan lokasi pihak yang bertanggungjawab melakukan penanganan gangguan, keterangan merupakan deskripsi tentang gangguan yang terjadi, status merupakan status “terkonfirmasi”.

Dokumen ini akan digunakan dalam tahap berikutnya.

Dari kegiatan *incident logging* menghasilkan dokumen :

- 1 dokumen SOP : *Incident Logging*
- 2 dokumen instruksi kerja (IK) : Mengkonfirmasi gangguan kepada pelapor dan mencatat data pengaduan.

- 1 dokumen rekaman kerja (RK) : Daftar pengaduan pengaduan.

Keterangan : Apabila ingin melihat hasil dokumen secara detail dapat dilihat pada lampiran SOP No. : LG-SOP-02-*Incident Logging*

#### **4.1.3. Incident Categorization**

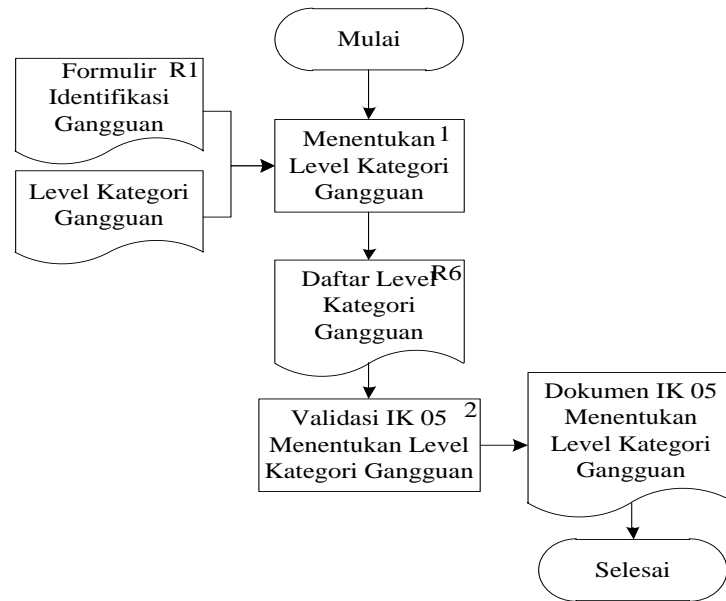
Prosedur *incident categorization* menghasilkan dua proses instruksi kerja yaitu proses instruksi kerja menentukan level kategori gangguan dan membuat nomor unik laporan gangguan dapat dilihat pada gambar 4.5 dan gambar 4.6.

Untuk penjelesan alur proses dapat dilihat pada tabel 4.11 dan tabel 4.13.

Sedangkan untuk dokumen rekaman kerja daftar level kategori gangguan, dan data laporan pengaduan dapat dilihat pada tabel 4.12 dan tabel 4.14. Berikut merupakan kegiatan dalam membuat prosedur terkait dengan data inputan untuk tahapan *incident categorization*.

##### **4.1.3.1. Menentukan level kategori gangguan**

Hasil dari prosedur *incident categorization* terdapat proses pertama instruksi kerja menentukan level kategori gangguan dapat dilihat pada gambar 4.5 penjelesan alur dapat dilihat pada tabel 4.11 dan dokumen rekaman data laporan gangguan dapat dilihat pada tabel 4.12.



Gambar 4.5 Proses LG-IK-05-Menentukan level kategori gangguan

Proses menentukan level kategori gangguan dilakukan mengacu dokumen kebijakan perusahaan terkait kategori yang dimiliki. Alur proses pada gambar 4.5 menjelaskan CSO 123 akan menentukan level kategori gangguan berdasarkan data keterangan gangguan di formulir identifikasi gangguan dan data level kategori yang dimiliki PLN. Hal ini digunakan untuk mempermudah dalam langkah-langkah penanganan gangguan selanjutnya.

Tabel 4.11 Penjelasan proses LG-IK-05-Menentukan level kategori gangguan

Nama Proses	Pemilik proses	Input	Proses	Output
1. Menentukan level kategori gangguan	CSO 123	1. LG-RK-01- Formulir Identifikasi Gangguan 2. Level Kategori Gangguan	Menentukan kategori data pengaduan berdasarkan level kategori yang sudah ditentukan PLN	LG-RK-06- Daftar Level Kategori Gangguan
2. Validasi IK 05 menentukan level kategori gangguan	Manager CSO 123	LG-RK-06- Daftar Level Kategori Gangguan	Melakukan validasi IK 05 menentukan level kategori gangguan	LG-IK-05- Menentukan Level Kategori Gangguan

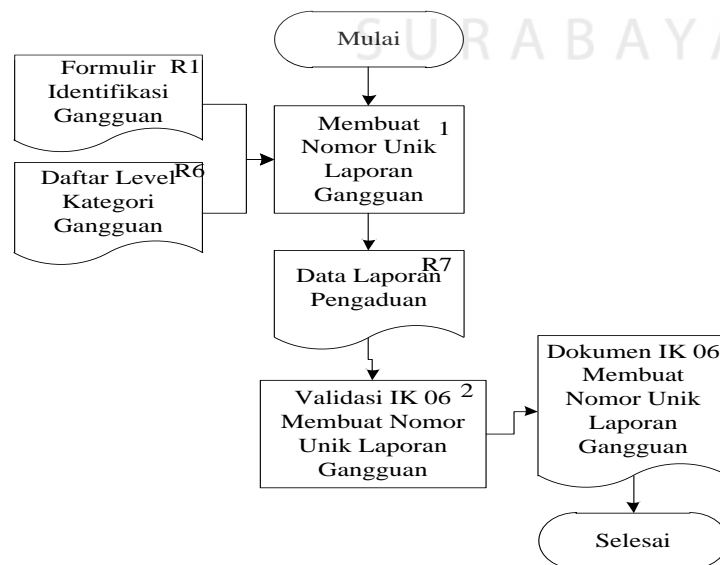
Tabel 4.12 LG-RK-06-Daftar level kategori gangguan

SOP-03-Incident Categorization : RK-06-Daftar Level Kategori Gangguan				
No	No. Laporan	Kategori Gangguan	Sub Kategori Gangguan	Keterangan

Pada kolom kategori gangguan terdapat 4 pilihan pengisian yaitu, kategori gardu PLN, trafo PLN, jaringan PLN, kabel instalasi. Pada kolom sub kategori gangguan akan menjelaskan sub dari kategori. Dan kolom keterangan merupakan uraian penjelesan gangguan yang terjadi.

#### 4.1.3.2. Membuat nomor unik laporan gangguan

Prose kedua dari prosedur *incident categorization* yaitu proses instruksi kerja membuat nomor unik laporan gangguan dapat dilihat pada gambar 4.6 penjelesan alur dapat dilihat pada tabel 4.13 dan dokumen rekaman data laporan pengaduan dapat dilihat pada tabel 4.14.



Gambar 4.6 Proses LG-06-Membuat nomor unik laporan gangguan

Proses membuat nomor unik laporan gangguan dilakukan mengacu dokumen kebijakan perusahaan terkait kategori yang dimiliki. Alur proses pada gambar 4.6 menjelaskan CSO 123 akan membuat nomor unik laporan gangguan berdasarkan data keterangan gangguan di formulir identifikasi gangguan dan daftar level kategori gangguan yang telah ditetapkan. Nomor unik ini digunakan untuk mempermudah dalam pencarian langkah-langkah penanganan gangguan selanjutnya.

Tabel 4.13 Penjelasan proses LG-IK-06-Membuat nomor unik laporan gangguan

<b>Nama Proses</b>	<b>Pemilik proses</b>	<b>Input</b>	<b>Proses</b>	<b>Output</b>
1. Membuat nomor unik gangguan	CSO 123	1. LG-RK-01-Formulir Identifikasi Gangguan 2. LG-RK-06-Daftar Level Kategori Gangguan	Membuat nomor unik laporan gangguan berdasarkan level kategori yang sudah ditetapkan	LG-RK-07-Data Laporan Pengaduan
2. Validasi IK 06 membuat nomor unik laporan gangguan	Manager CSO 123	LG-RK-07-Data Laporan Pengaduan	Melakukan validasi data pengaduan gangguan	LG-IK-06-Membuat Nomor Unik Laporan Gangguan

Tabel 4.14 LG-RK-07-Data laporan pengaduan

<b>SOP-03-Incident Categorization : RK-07-Data Laporan Pengaduan</b>							
<b>No</b>	<b>No. Laporan</b>	<b>Tgl / Jam Lapo</b>	<b>Sumber Laporan</b>	<b>Nama Pelapor</b>	<b>Status</b>	<b>Kategori Gangguan</b>	<b>Keterangan Laporan</b>

Pada tabel 4.13 diatas terdapat kolom no.laporan merupakan nomor unik setiap gangguan berdasar kan kategori gangguan. Contoh penomoran yang digunakan yaitu “GG15022802920”. Terdapat kode “GG” sebagai tanda laporan

tersebut merupakan “gangguan gardu”, tgl / jam lapor merupakan waktu laporan dibuat, sumber laporan merupakan asal laporan berasal, nama pelapor merupakan nama orang yang melapor, status merupakan status perkembangan penanganan gangguan, kategori merupakan kategori gangguan yang telah ditetapkan, dan keterangan berisi uraian gangguan yang dilaporkan.

Dari kegiatan *incident categorization* menghasilkan dokumen :

- 1 dokumen SOP : *Incident categorization*
- 2 dokumen instruksi kerja (IK) : Menentukan level kategori gangguan dan membuat nomor unik gangguan.
- 2 dokumen rekaman kerja (RK) : Daftar level kategori gangguan dan data laporan pengaduan.

Keterangan : Apabila ingin melihat hasil dokumen secara detail dapat dilihat pada lampiran SOP No. : LG-SOP-03-*Incident Categorization*

## **4.2. Managing Incident**

Tahap kedua *managing incident* merupakan tahap pengelolaan data laporan gangguan dan penentuan regu gangguan yang akan menangani gangguan yang terjadi. Dalam tahapan ini dibagi menjadi 3 proses yaitu *incident prioritization*, *initial diagnosis*, dan *incident escalation*.

### **4.2.1. Incident Prioritization**

Hasil dari prosedur *incident prioritization* yaitu proses menentukan prioritas gangguan dan menentukan prioritas penanganan gangguan. Untuk penjelasan alur proses dapat dilihat pada tabel 4.15 sampai tabel 4.30. Sedangkan untuk dokumen rekaman kerja dapat dilihat pada tabel 4.16 sampai dengan tabel



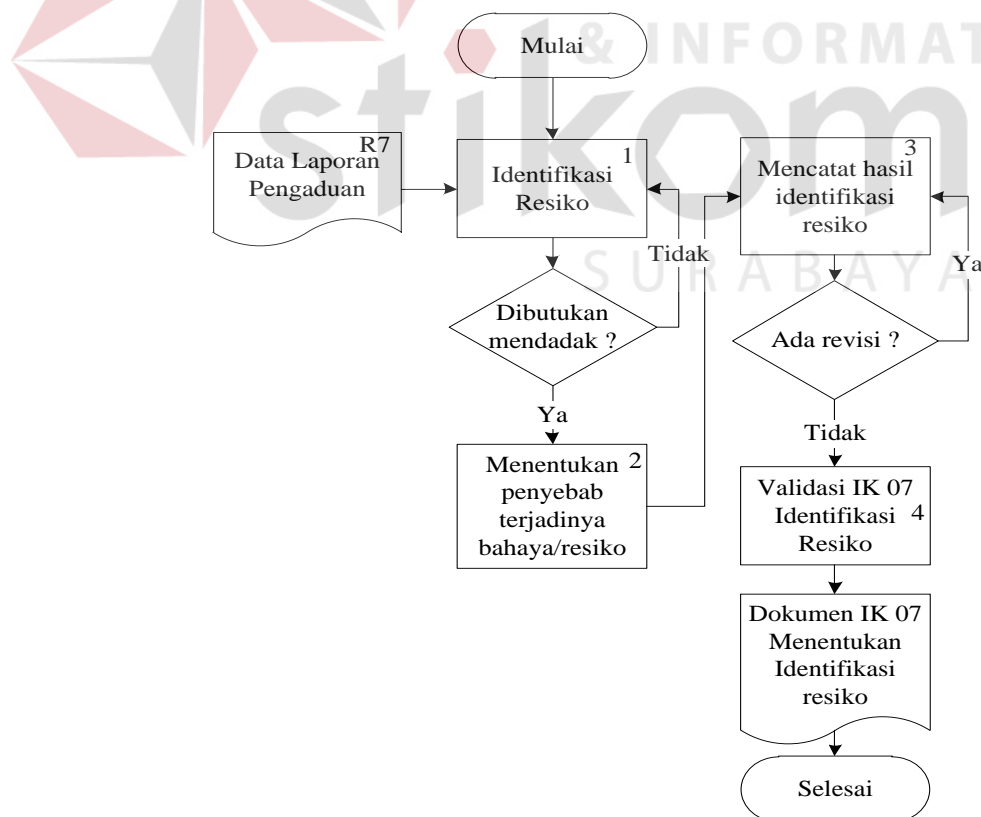
4.32. Berikut merupakan kegiatan dalam membuat prosedur terkait dengan data inputan untuk tahapan *incident prioritization*.

#### 4.2.1.1. Menentukan Prioritas Gangguan

Pada prosedur *incident prioritization* terdapat proses pertama instruksi kerja menentukan prioritas gangguan dengan menggunakan metode M\_O\_R (*Management of Risk*). Terdapat 4 tahapan dalam melakukan manajemen resiko:

##### A. Menentukan Identifikasi Resiko

Tujuan dari kegiatan identifikasi resiko adalah agar mengetahui resiko apa saja yang kemungkinan bisa terjadi pada proses *incident prioritization*. Tahapan proses instruksi kerja menentukan identifikasi resiko dapat dilihat pada gambar 4.7. penjelesan alur proses dapat dilihat pada tabel 4.15, dan dokumen rekaman kerja identifikasi resiko dapat dilihat pada tabel 4.16 sampai tabel 4.18.



Gambar 4.7 Proses LG-IK-07-Menentukan identifikasi resiko

Dalam melakukan kegiatan identifikasi resiko, harus mengetahui dulu bahaya/resiko apa yang kemungkinan bisa terjadi pada proses *incident prioritization*. Data gangguan (*incident*) bisa digunakan analisa dalam melakukan identifikasi bahaya/resiko. Selanjutnya menentukan penyebab dari terjadinya resiko tersebut.

Tabel 4.15 Penjelasan Proses LG-IK-07-Menentukan identifikasi resiko

Nama Proses	Pemilik proses	Input	Proses	Output
1. Identifikasi bahaya	supervisor unit posko	LG-RK-07-Data Laporan Pengaduan	Melakukan identifikasi bahaya/resiko yang kemungkinan bisa terjadi	LG-RK-08-Identifikasi Resiko
2. Menentukan penyebab bahaya	supervisor unit posko	LG-RK-08-Identifikasi Resiko	Menentukan penyebab dari resiko yang terjadi	LG-RK-09-Penyebab Resiko
3. Mencatat identifikasi bahaya	supervisor unit posko	LG-RK-09-Penyebab Resiko	Mencatat hasil dari identifikasi dan penyebab resiko	LG-RK-10-Hasil Identifikasi Resiko
4. Validasi IK 07 menentukan identifikasi resiko	Manager unit posko	LG-RK-10-Hasil Identifikasi Resiko	Melakukan validasi IK 07 identifikasi resiko yang telah ditetapkan	LG-IK-07-Menentukan Identifikasi Resiko

Tabel 4.16 LG-RK-08-Identifikasi resiko

SOP-04-Incident Prioritization : RK-08-Identifikasi Resiko			
No	Resiko	Terjadinya Resiko	
		Kapan	Dimana

Tabel diatas terdapat kolom resiko untuk melakukan identifikasi resiko/bahaya apa saja yang terjadi, terjadinya resiko untuk mengetahui kapan dan dimana resiko/bahaya tersebut terjadi.

Tabel 4.17 LG-RK-09-Penyebab resiko

SOP-04-Incident Prioritization : RK-09-Penyebab Resiko		
No	Resiko	Penyebab Resiko

Pada table 4.17 terdapat tambahan kolom penyebab resiko, untuk menjelaskan kemungkinan penyebab terjadinya bahaya/resiko tersebut.

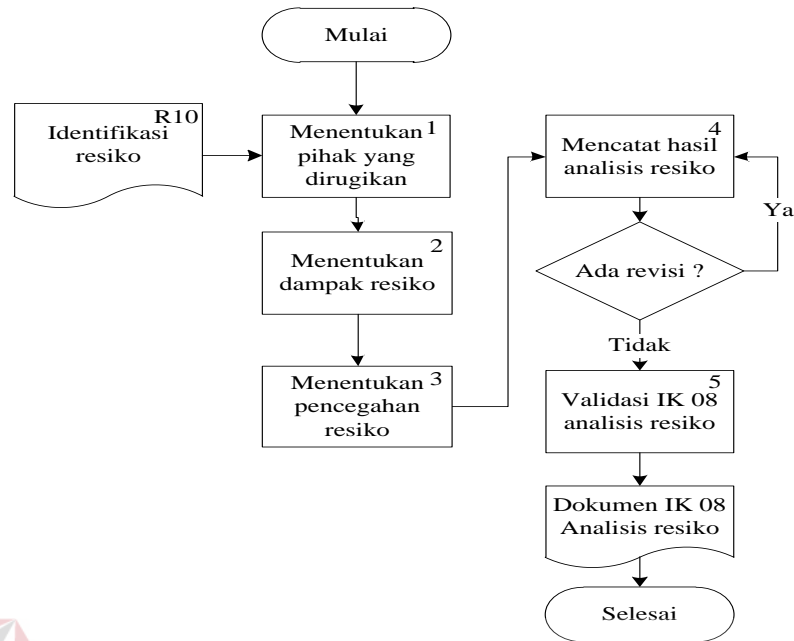
Tabel 4.18 LG-RK-10-Hasil identifikasi resiko

SOP-04-Incident Prioritization : RK-10-Hasil Identifikasi Resiko					
No	Resiko	Terjadinya Resiko		Penyebab Resiko	Catatan
		Kapan	Dimana		

Pada tabel diatas merupakan penjelasan dari semua identifikasi yang dilakukan terkait manajemen resiko dan terdapat tambahan kolom catatan sebagai catatan terkait penyelesaian resiko yang terjadi.

### B. Menentukan Analisis Resiko

Kegiatan ini bertujuan untuk melakukan analisis terhadap resiko yang terjadi. Untuk mengetahui pihak yang dirugikan, dampak dari resiko tersebut, dan tindakan pencegahan yang bisa dilakukan. Tahapan proses instruksi kerja melakukan analisa resiko dapat dilihat pada gambar 4.8. penjelasan alur proses dapat dilihat pada tabel 4.19, dan dokumen rekaman kerja melakukan analisis resiko dapat dilihat pada tabel 4.20 sampai tabel 4.23.



Gambar 4.8 Proses LG-IC-08-Menentukan analisis resiko

Alur proses diatas menjelaskan bahwa dalam hasil dari identifikasi resiko akan dilakukan *review* kembali untuk menentukan pihak-pihak yang akan dirugikan apabila resiko/bahaya sampai terjadi. Kemudian menentukan dampak dari terjadinya resiko tersebut dan menentukan tindakan pencegahan yang bisa dilakukan untuk menghindari terjadinya resiko/bahaya.

Tabel 4.19 Penjelasan Proses LG-IC-08-Menentukan analisis resiko

Nama Proses	Pemilik proses	Input	Proses	Output
1. Menentukan pihak yang dirugikan	supervisor unit posko	LG-RK-10-Hasil Identifikasi Resiko	Menentukan pihak yang dirugikan akibat resiko yang terjadi	LG-RK-11-Pihak Yang Dirugikan
2. Menentukan dampak resiko	supervisor unit posko	LG-RK-10-Hasil Identifikasi Resiko	Menentukan dampak yang terjadi akibat resiko	LG-RK-12-Dampak Resiko
3. Menentukan pencegahan resiko	supervisor unit posko	LG-RK-10-Hasil Identifikasi Resiko	Menentukan tindakan pencegahan resiko yang diambil	LG-RK-13-Pencegahan Resiko

<b>Nama Proses</b>	<b>Pemilik proses</b>	<b>Input</b>	<b>Proses</b>	<b>Output</b>
4. Mencatat analisis bahaya	supervisor unit posko	1. LG-RK-11- Pihak Yang Dirugikan 2. LG-RK-12- Dampak Resiko 3. LG-RK-13- Pencegahan Resiko	Mencatat hasil analisa resiko	LG-RK-14- Hasil Analisis Resiko
4. Validasi IK 08 menentukan analisis resiko	Manager unit posko	LG-RK-14- Hasil Analisis Resiko	Melakukan validasi IK 08 analisis resiko yang telah ditetapkan	LG-IK-08- Menentukan Analisis Resiko

Tabel 4.20 LG-RK-11-Pihak yang dirugikan

<b>SOP-04-Incident Prioritization : RK-11-Pihak Yang Dirugikan</b>		
No	Resiko	Siapa saja yang dirugikan ?

Pada tabel diatas terdapat tambahan kolom siapa saja yang dirugikan ?, digunakan untuk mengidentifikasi siapa saja pihak yang dirugikan terkait bahaya/resiko yang terjadi.

Tabel 4.21 LG-RK-12-Dampak resiko

<b>SOP-04-Incident Prioritization : RK-12-Dampak Resiko</b>		
No	Resiko	Dampak

Tabel diatas digunakan untuk menentukan dampak apa saja yang bisa terjadi akibat dari terjadinya resiko/bahaya.

Tabel 4.22 LG-RK-13-Pencegahan resiko

SOP-04-Incident Prioritization : RK-13-Pencegahan Resiko		
No	Resiko	Kegiatan Pencegahan

Pada tabel diatas terdapat kolom kegiatan pencegahan, yang digunakan untuk menentukan langkah pencegahan apa saja yang bisa dilakukan untuk menghindari atau menghilangkan resiko/bahaya yang terjadi.

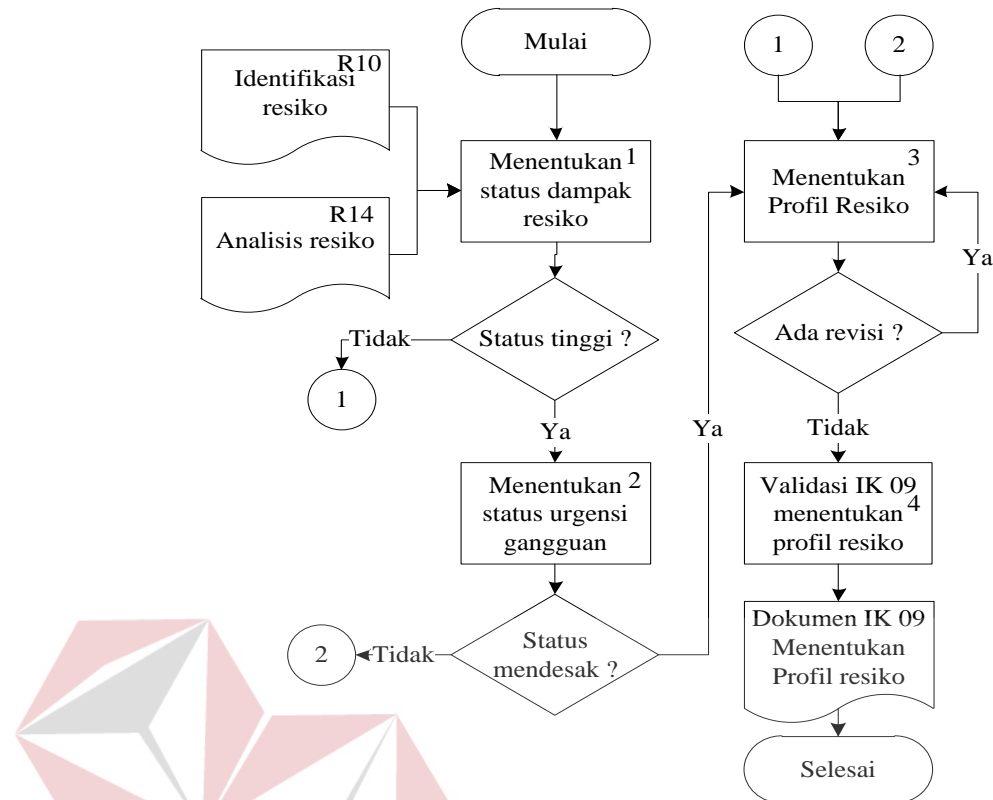
Tabel 4.23 LG-RK-14-Hasil analisis resiko

SOP-04-Incident Prioritization : RK-14-Hasil Analisis Resiko				
No	Resiko	Siapa saja yang dirugikan ?	Dampak	Kegiatan Pencegahan

Tabel diatas menampilkan hasil dalam melakukan analisis resiko yaitu menentukan bahaya/resiko yang kemungkinan bisa terjadi, menentukan pihak yang dirugikan, kemudian menentukan dampak dan tindakan pencegahan yang bisa dilakukan untuk menghindari terjadinya resiko tersebut.

### C. Menentukan Profil Resiko

Penentuan profil resiko ini bertujuan untuk mengetahui dampak gangguan/resiko yang terjadi. Dan menentukan kode prioritaas gangguan. Tahapan alur proses menentukan profil resiko dapat dilihat pada gambar 4.9 penjelasan alur proses dapat dilihat pada tabel 4.24 dan dokumen rekaman kerja profil resiko dapat dilihat pada tabel 4.25 sampai dengan tabel 4.27.



Gambar 4.9 Proses LG-IC-09-Menentukan profil resiko

Pada alur proses diatas menjelaskan bahwa dokumen hasil identifikasi dan analisa bahaya/resiko akan di *review* kembali untuk ditentukan status dampak dari resiko tersebut apakah berdampak tinggi/rendah terhadap kegiatan operasional organisasi. Kemudian menentukan status urgensi gangguan tersebut apakah mendesak untuk ditangani atau tidak dan akan ditentukan profil dan prioritas resiko/bahaya untuk memberikan informasi resiko/bahaya mana yang lebih diprioritaskan penanganannya dan yang paling sering terjadi.

Tabel 4.24 Penjelasan Proses LG-IC-09-Menentukan profil resiko

Nama Proses	Pemilik proses	Input	Proses	Output
1. Menentukan status dampak resiko	supervisor unit posko	1. LG-RK-10- Hasil Identifikasi Resiko	Menentukan status dampak yang dihasilkan oleh setiap bahaya/resiko	LG-RK-15- Status Dampak Resiko

Nama Proses	Pemilik proses	Input	Proses	Output
		2. LG-RK-14- Hasil Analisis Resiko		
2. Menentukan status urgensi gangguan	supervisor unit posko	1. LG-RK-10- Hasil Identifikasi Resiko  2. LG-RK-14- Hasil Analisis Resiko	Menentukan status mendesak gangguan kemungkinan terjadi	LG-RK-16- Status Urgensi Resiko
3. Menentukan profil resiko	supervisor unit posko	1. LG-RK-15- Status Dampak Resiko  2. LG-RK-16- Status Urgensi Resiko	Menentukan profil resiko	LG-RK-17- Hasil Profil Resiko
4. Validasi IK 09 menentukan profil resiko	Manager unit posko	LG-RK-17- Hasil Profil Resiko	Melakukan validasi IK 09 menentukan profil	LG-IK-09- Menentukan Profil Resiko

Tabel 4.25 LG-RK-15-Status dampak resiko

SOP-04-Incident Prioritization : RK-15-Status Dampak Resiko	
Kategori Resiko	Dampak Resiko

Tabel diatas digunakan untuk melakukan pencatatan dalam menentukan status dampak resiko berdasarkan kategori resiko. Kategori resiko diantaranya :

- *High* : beresiko tinggi pada biaya, waktu dan kualitas
- *Medium*: beresiko sedang pada biaya, waktu dan kualitas
- *Low* : beresiko kecil pada biaya, waktu dan kualitas



Tabel 4.26 LG-RK-16-Status urgensi gangguan

SOP-04-Incident Prioritization : RK-16-Status Urgensi Gangguan	
Kategori Resiko	Urgensi Gangguan

Terdapat pilihan dalam mengisi kolom urgensi gangguan, diantaranya :

- *High* : membutuhkan penanganan yang mendesak
- *Medium*: membutuhkan penanganan yang tidak terlalu mendesak
- *Low* : membutuhkan penanganan yang tidak mendesak

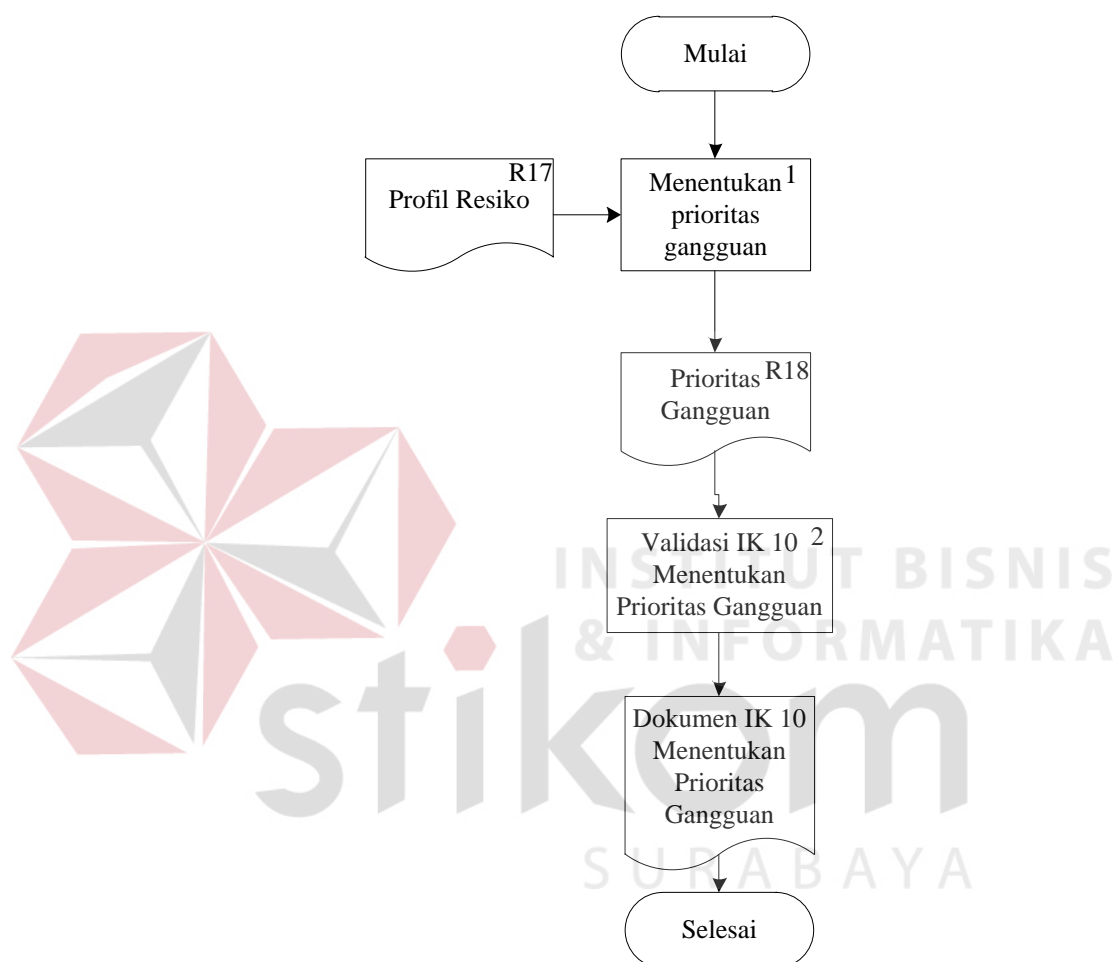
Tabel 4.27 LG-RK-17-Hasil profil resiko

SOP-04-Incident Prioritization : RK-17-Hasil Profil Resiko				
Berdasarkan dampak	High			
	Medium			
	Low			
		High	Medium	Low
Berdasarkan Urgensi				
Rahasia				

Letak resiko akan disesuaikan dengan kolom-kolom yang ada pada tabel diatas. Dengan menentukan letak resiko pada tabel diatas akan terlihat resiko mana yang akan menjadi prioritas untuk diselesaikan.

#### D. Menentukan Prioritas Gangguan

Proses ini dapat dilihat pada gambar 4.10 penjelesan alur dapat dilihat pada tabel 4.28 dan dokumen rekaman prioritas gangguan dapat dilihat pada tabel 4.29.



Gambar 4.10 Proses LG-IK-10-Menentukan prioritas gangguan

Proses membuat menentukan prioritas dilakukan mengacu dokumen kebijakan perusahaan terkait daftar prioritas gangguan yang dimiliki. Alur proses pada gambar 4.10 menjelaskan petugas unit posko akan menentukan prioritas gangguan berdasarkan data hasil profil resiko yang telah ditetapkan. Prioritas gangguan ini ditentukan berdasarkan metode  $M_o_R$  berbasis waktu untuk mengidentifikasi seberapa besar resiko/bahaya yang kemungkinan bisa terjadi dan

analisa pihak yang dirugikan sehingga dapat ditentukan dampak dan urgensi gangguan yang terjadi. Prioritas gangguan ini digunakan untuk mempermudah dalam proses menentukan prioritas penanganan gangguan selanjutnya.

Tabel 4.28 Penjelasan proses LG-IK-10-Menentukan prioritas gangguan

Nama Proses	Pemilik proses	Input	Proses	Output
1. Menentukan prioritas gangguan	supervisor unit posko	LG-RK-17- Hasil Profil Resiko	Menentukan prioritas setiap gangguan	LG-RK-18- Prioritas Gangguan
4. Validasi data prioritas gangguan	Manager unit posko	LG-RK-18- Prioritas Gangguan	Melakukan validasi prioritas yang telah dibuat	LG-IK-10- Menentukan Prioritas Gangguan

Tabel 4.29 LG-RK-18-Prioritas gangguan

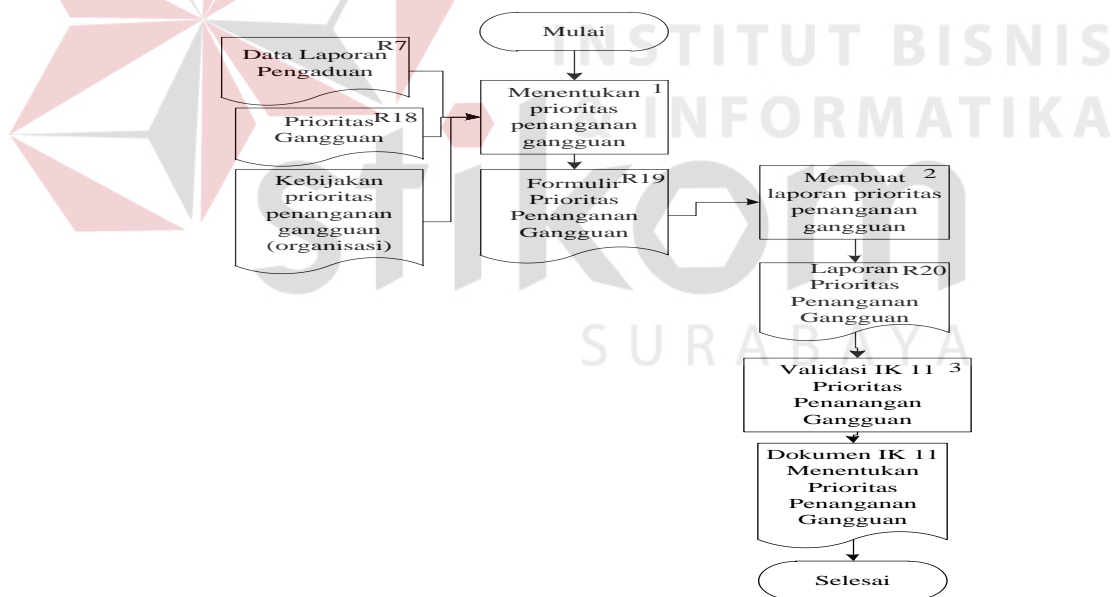
SOP-04-Incident Prioritization : RK-07-Prioritas Gangguan				
Berdasarkan dampak	High	1	2	3
	Medium	2	3	4
	Low	3	4	5
		High	Medium	Low
Berdasarkan Urgensi				
Rahasia				

Kode Prioritas	Keterangan
1	Critical
2	High
3	Medium
4	Low
5	Planning

Tabel 4.29 diatas digunakan untuk menentukan prioritas gangguan berdasarkan dampak dan urgensi gangguan yang terjadi. Letak nomor prioritas akan disesuaikan dengan kolom-kolom yang ada pada tabel diatas. Sehingga akan ditentukan prioritas nomor berapa yang akan ditetapkan dalam prioritas penanganan gangguan di proses selanjutnya.

#### 4.2.1.2. Menentukan Prioritas Penanganan Gangguan

Pada proses kedua dari prosedur *incident prioritization* terdapat proses instruksi kerja menentukan prioritas penanganan gangguan. Proses ini dapat dilihat pada gambar 4.11 penjelesan alur dapat dilihat pada tabel 4.30 dan dokumen rekaman laporan prioritas penanganan gangguan dapat dilihat pada tabel 4.31.



Gambar 4.11 Proses LG-IK-11-Menentukan prioritas penanganan gangguan

Proses menentukan prioritas penanganan dilakukan mengacu dokumen kebijakan perusahaan terkait daftar prioritas penanganan gangguan yang dimiliki. Alur proses pada gambar 4.8 menjelaskan petugas unit posko akan menentukan prioritas penanganan gangguan berdasarkan prioritas gangguan, pihak yang

dirugikan yang telah ditetapkan di proses sebelumnya dan daftar prioritas penanganan gangguan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Prioritas penanganan gangguan ini berdasarkan kode prioritas gangguan yang telah ditetapkan di tahap prioritas gangguan sebelumnya. Kode prioritas penanganan gangguan ini untuk menentukan status penanganan dan target waktu penanganan gangguan.

Tabel 4.30 Penjelasan proses LG-IK-11-Menentukan prioritas penanganan gangguan

<b>Nama Proses</b>	<b>Pemilik proses</b>	<b>Input</b>	<b>Proses</b>	<b>Output</b>
1. Menentukan prioritas penanganan gangguan	supervisor unit posko	1. LG-RK-07-Data Laporan Pengaduan 2. LG-RK-18-Prioritas Gangguan 3. Kebijakan Prioritas Penanganan Gangguan Perusahaan	Menentukan prioritas penanganan berdasarkan prioritas gangguan yang telah ditentukan, pihak yang dirugikan, dan dampak yang ditimbulkan	LG-RK-19-Formulir Prioritas Penanganan Gangguan
2. Membuat laporan prioritas penanganan gangguan	supervisor unit posko	LG-RK-19-Formulir Prioritas Penanganan Gangguan	Membuat laporan prioritas gangguan yang telah ditetapkan sebelumnya	LG-RK-20-Laporan Prioritas Penanganan Gangguan
3. Validasi IK 11 menentukan prioritas penanganan gangguan	Manager unit posko	LG-RK-20-Laporan Prioritas Penanganan Gangguan	Melakukan validasi IK 11 menentukan prioritas penanganan gangguan	LG-IK-11-Menentukan Prioritas Penanganan Gangguan

Tabel 4.31 LG-RK-19-Formulir prioritas penanganan gangguan

**PELAKSANAAN PRIORITAS PENANGANAN GANGGUAN  
PADA LAYANAN GANGGUAN PELANGGAN**

Nomor Laporan : \_\_\_\_\_

Lokasi Gangguan : \_\_\_\_\_

Kategori Gangguan : \_\_\_\_\_

Pihak Yang Dirugikan : \_\_\_\_\_

Dampak/Bahaya Gangguan : \_\_\_\_\_

Penilaian Kode Prioritas

Penilaian Kode Prioritas					
<b>Berdasarkan dampak</b>	High	1	2	3	
	Medium	2	3	4	
	Low	3	4	5	
			High	Medium	Low
<b>Berdasarkan Urgensi</b>					

Kode Prioritas	Keterangan	Target Waktu Penanganan
1	Critical	20 menit
2	High	30 menit
3	Medium	60 menit
4	Low	120 menit
5	Planning	Planned

Hasil Penilaian Kode Prioritas Gangguan : \_\_\_\_\_

1     2     3     4     5

Petugas,  
\_\_\_\_\_ (ttd dan nama)

Tabel 4.32 LG-RK-20-Laporan prioritas penanganan gangguan

SOP-04-Incident Prioritization : RK-20-Laporan Prioritas Penanganan Gangguan						
No	No. Laporan	Kategori	Dampak	Urgensi	Kode Prioritas	Target Waktu Penanganan

Tabel 4.32 diatas digunakan untuk menentukan prioritas penanganan gangguan dan waktu penanganan gangguan berdasarkan prioritas gangguan yang telah ditentukan. Kolom kode prioritas merupakan kode yang telah ditentukan melalui pemetaan prioritas gangguan ditahap penentuan prioritas gangguan sebelumnya.

Dari kegiatan *incident prioritization* menghasilkan dokumen :

- 1 dokumen SOP : *Incident prioritization*
- 5 dokumen instruksi kerja (IK) : Menentukan identifikasi resiko, menentukan analisis resiko, menentukan profil resiko, menentukan prioritas gangguan, dan menentukan prioritas penanganan gangguan.
- 13 dokumen rekaman kerja (RK) : identifikasi resiko, penyebab resiko, hasil identifikasi resiko, pihak yang dirugikan, dampak resiko, pencegahan resiko, hasil analisis resiko, status dampak resiko, status urgensi gangguan, hasil profil resiko, perioritas gangguan, formulir prioritas penanganan gangguan dan laporan prioritas penanganan gangguan.

Keterangan : Apabila ingin melihat hasil dokumen secara detail dapat dilihat pada lampiran SOP No. : LG-SOP-04-*Incident Prioritization*

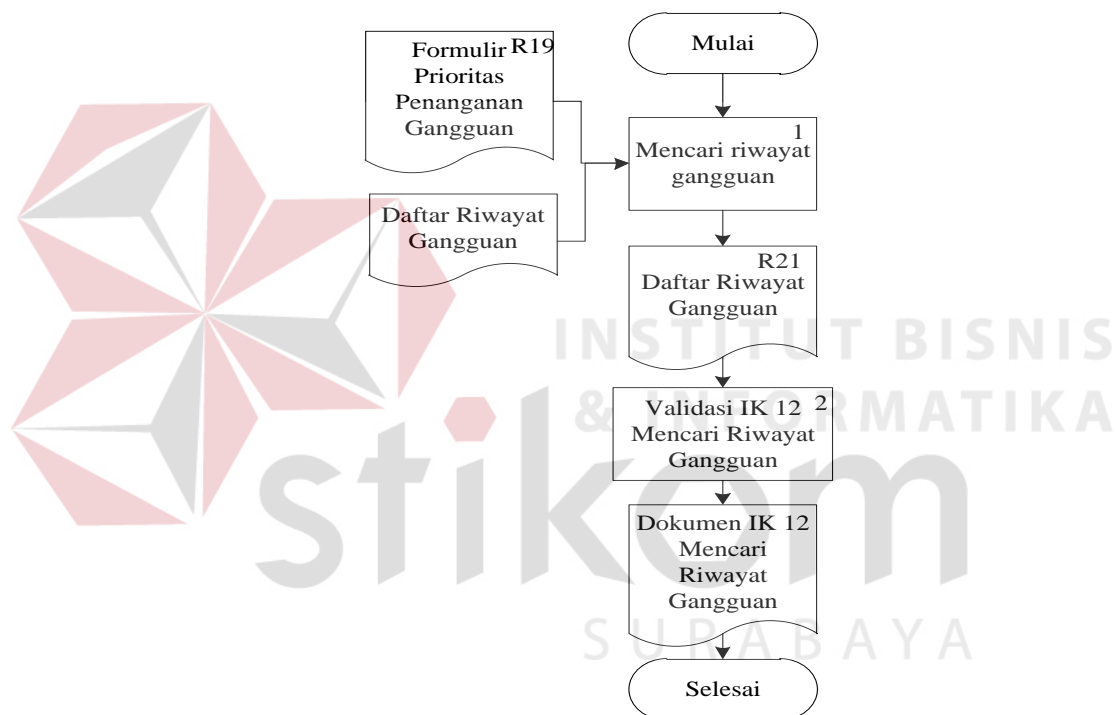
#### **4.2.2. Initial Diagnosis**

Hasil dari prosedur *initial diagnosis* yaitu proses instruksi kerja mencari riwayat gangguan dan menentukan diagnosis awal gangguan dapat dilihat pada gambar 4.12 dan gambar 4.13. Untuk penjelesan alur proses dapat dilihat pada tabel 4.33 dan tabel 4.35. Sedangkan untuk dokumen rekaman kerja daftar daftar riwayat gangguan, dan laporan diagnosis awal gangguan dapat dilihat pada tabel

4.34, table 4.46 dan tabel 4.37. Berikut merupakan kegiatan dalam membuat prosedur terkait dengan data inputan untuk tahapan *initial diagnosis*.

#### 4.2.2.1. Mencari Riwayat Gangguan

Pada prosedur *intial diagnosis* terdapat proses pertama instruksi kerja mencari riwayat gangguan. Proses ini dapat dilihat pada gambar 4.12 penjelesan alur dapat dilihat pada tabel 4.33 dan dokumen rekaman daftar riwayat gangguan dapat dilihat pada tabel 4.34.



Gambar 4.12 Proses LG-IK-12-Mencari riwayat gangguan

Proses membuat mencari riwayat gangguan dilakukan mengacu dokumen kebijakan perusahaan terkait daftar riwayat gangguan yang dimiliki. Alur proses pada gambar 4.12 menjelaskan petugas unit posko akan mencari riwayat gangguan berdasarkan laporan prioritas penanganan gangguan dan daftar riwayat gangguan yang telah dimiliki perusahaan. Riwayat gangguan sangat berguna dalam mengetahui informasi detail gangguan yang pernah ditangani, sehingga



dapat diketahui hal-hal yang harus dilakukan nantinya dalam penanganan gangguan selanjutnya.

Tabel 4.33 Penjelasan proses LG-IK-12-Mencari riwayat gangguan

Nama Proses	Pemilik proses	Input	Proses	Output
1. Mencari riwayat gangguan	supervisor unit posko	1. LG-RK-19-Formulir Prioritas Penanganan Gangguan 2. Daftar Riwayat Gangguan PLN	Mencari riwayat gangguan yang terjadi berdasarkan daftar riwayat gangguan yang dimiliki perusahaan	LG-RK-21-Daftar Riwayat Gangguan
2. Validasi IK 12 mencari riwayat gangguan	Manager unit posko	LG-RK-21-Daftar Riwayat Gangguan	Melakukan validasi IK 12 mencari riwayat gangguan yang telah dibuat	LG-IK-12-Mencari Riwayat Gangguan

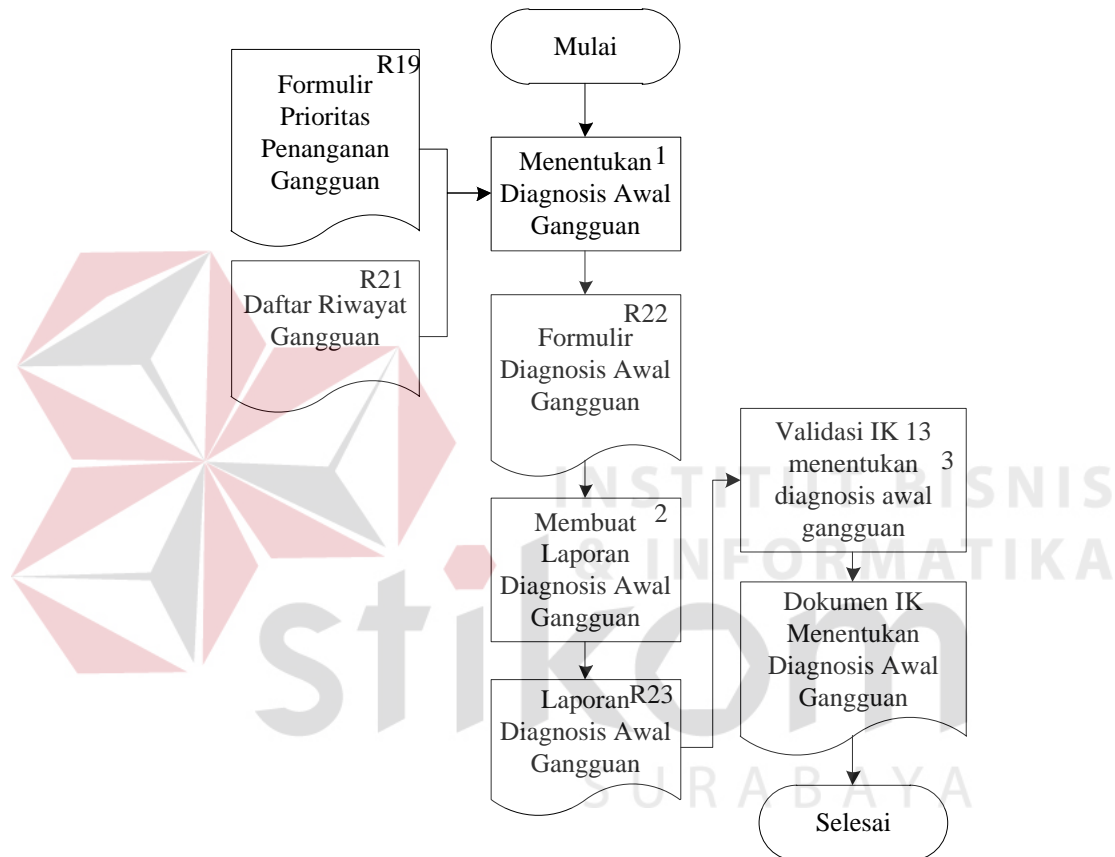
Tabel 4.34 LG-RK-21-Daftar riwayat gangguan

SOP-05-Initial Diagnosis : RK-21-Daftar Riwayat Gangguan								
No	No. Laporan	Kategori	Dampak	Urgensi	Kode Prioritas	Target Waktu Penanganan	Realisasi Waktu Penanganan	Keterangan

Tabel 4.34 digunakan untuk mencari riwayat gangguan yang terjadi berdasarkan riwayat gangguan yang telah dimiliki. Kolom realisasi waktu penanganan merupakan waktu penyelesaian gangguan yang telah terjadi sebelumnya, dan keterangan merupakan penjelasan terkait dengan penjelasan gangguan dan penanganan yang telah dilakukan.

#### 4.2.2.2. Menentukan Diagnosis Awal Gangguan

Proses kedua dari tahap *intial diagnosis* terdapat proses instruksi kerja menentukan diagnosis awal gangguan. Proses ini dapat dilihat pada gambar 4.10 penjelasan alur dapat dilihat pada tabel 4.21 dan dokumen rekaman laporan diagnosis gangguan dapat dilihat pada tabel 4.22.



Gambar 4.13 Proses LG-IK-13-Menentukan diagnosis awal gangguan

Alur proses pada gambar 4.13 menjelaskan petugas unit posko akan menentukan diagnosis awal gangguan berdasarkan formulir prioritas penanganan gangguan dan data daftar riwayat gangguan yang telah ditetapkan pada proses sebelumnya. Diagnosis awal gangguan sangat berguna dalam memberikan informasi tentang gambaran gangguan yang terjadi, sehingga dapat ditentukan pihak atau regu gangguan yang akan menangani gangguan tersebut.

Tabel 4.35 Penjelasan proses LG-IK-13-Menentukan diagnosis awal gangguan

Nama Proses	Pemilik proses	Input	Proses	Output
1. Menentukan diagnosis awal gangguan	supervisor unit posko	1. LG-RK-19-Formulir Prioritas Penanganan Gangguan 2. LG-RK-21-Daftar Riwayat Gangguan	Menentukan diagnosis awal gangguan	LG-RK-22-Formulir Diagnosis Awal Gangguan
2. Membuat laporan diagnosis awal gangguan	supervisor unit posko	LG-RK-22-Formulir Diagnosis Awal Gangguan	Membuat laporan diagnosis awal gangguan berdasarkan data-data formulir diagnosis gangguan yang ditetapkan sebelumnya	LG-RK-23-Laporan Diagnosis Awal Gangguan
3. Validasi IK 13 menentukan diagnosis awal gangguan	Manager unit posko	LG-RK-23-Laporan Diagnosis Awal Gangguan	Melakukan validasi IK 13 menentukan diagnosis awal gangguan yang telah dibuat	LG-IK-13-Menentukan Diagnosis Awal Gangguan

Tabel 4.36 LG-RK-22-Formulir diagnosis awal gangguan

PELAKSANAAN DIAGNOSIS AWAL GANGGUAN PADA LAYANAN GANGGUAN PELANGGAN	
Nomor Laporan	:
Lokasi Gangguan	:
Kategori Gangguan	:
Pihak Yang Dirugikan	:
Dampak/Bahaya Gangguan	:
Kode Prioritas	:
Keterangan Gangguan	
<input type="text"/>	
Penyebab Gangguan	
<input type="text"/>	
Tindakan Penanganan Gangguan	
<input type="text"/>	
Petugas,	
_____ (ttg dan nama)	

Tabel 4.37 LG-RK-23-Laporan diagnosis awal gangguan

SOP-05-Initial Diagnosis : RK-23-Laporan Diagnosis Awal Gangguan									
No	No. Laporan	Kategori	Pihak Yang Dirugikan	Dampak Gangguan	Kode Prioritas	Target Waktu Penanganan	Keterangan Gangguan	Penyebab Gangguan	Tindakan Penanganan

Pada tabel 4.37 diatas terdapat kolom keterangan gangguan merupakan keterangan gangguan yang terjadi, kolom penyebab merupakan penyebab terjadinya gangguan, dan kolom tindakan penanganan merupakan tindakan-tindakan yang telah dilakukan dalam menangani gangguan.

Dari kegiatan *intial diagnosis* menghasilkan dokumen :

- 1 dokumen SOP : *Initial Diagnosis*.
- 2 dokumen instruksi kerja (IK) : Mencari riwayat gangguan dan menentukan diagnosis awal gangguan.
- 3 dokumen rekaman kerja (RK) : Daftar riwayat gangguan, formulir diagnosis awal gangguan, dan laporan diagnosis awal gangguan.

Keterangan : Apabila ingin melihat hasil dokumen secara detail dapat dilihat pada lampiran SOP No. : LG-SOP-05-*Initial Diagnosis*.

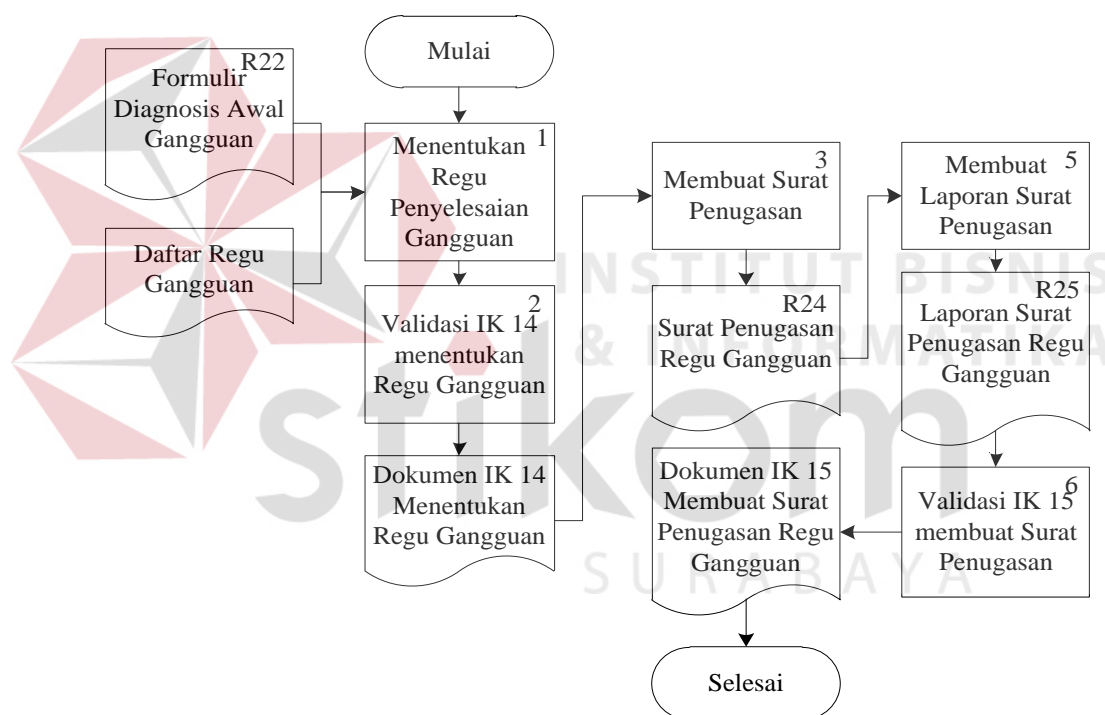
#### 4.2.3. *Incident Escalation*

Hasil dari prosedur *incident escalation* yaitu proses instruksi kerja menentukan regu penyelesaian gangguan dan membuat surat penugasan dapat dilihat pada gambar 4.14. Untuk penjelesan alur proses dapat dilihat pada tabel 4.38. Sedangkan untuk dokumen rekaman kerja formulir surat penugasan regu gangguan pada tabel 4.39 dan laporan surat penugasan regu gangguan gangguan

dapat dilihat pada tabel 4.40. Berikut merupakan kegiatan dalam membuat prosedur terkait dengan data inputan untuk tahapan *incident escalation*.

#### 4.2.3.1. Menentukan Regu Penyelesaian Gangguan dan Membuat Surat Penugasan

Kedua proses pada tahap *incident escalation* ini dapat dilihat pada gambar 4.14 dan penjelesan alur dapat dilihat pada tabel 4.38. Rekaman kerja formulir surat penugasan pada tabel 4.39 dan laporan surat penugasan regu gangguan dapat dilihat pada tabel 4.40.



Gambar 4.14 Proses LG-IK-14-Menentukan regu penyelesaian gangguan dan LG-IK-15-Membuat surat penugasan

Alur proses pada gambar 4.14 menjelaskan petugas unit posko akan menentukan regu penyelesaian gangguan berdasarkan data-data yang berasal dari formulir diagnosis awal gangguan yang telah ditetapkan sebelumnya dan daftar regu gangguan yang dimiliki perusahaan. Surat penugasan regu gangguan ini

akan digunakan sebagai dokumen penugasan yang berisi informasi terkait gangguan dan penanganan gangguan kepada pihak atau regu yang telah dipilih.

Tabel 4.38 Penjelasan proses LG-IK-14- Menentukan regu penyelesaian gangguan dan LG-IK-15-Membuat surat penugasan

<b>Nama Proses</b>	<b>Pemilik proses</b>	<b>Input</b>	<b>Proses</b>	<b>Output</b>
1. Menentukan regu penyelesaian gangguan	supervisor unit posko	1. LG-RK-22-Formulir Diagnosis Awal Gangguan 2. Daftar Regu Gangguan	Menentukan regu gangguan mana yang akan menyelesaikan gangguan	Regu Gangguan
2. Validasi IK 14 menentukan regu gangguan	Manager unit posko	Regu Gangguan	Validasi IK 14 menentukan regu gangguan	LG-IK-14- Menentukan Regu Penyelesaian Gangguan
3. Membuat surat penugasan	Supervisor unit posko	LG-IK-14- Menentukan Regu Penyelesaian Gangguan	Membuat surat penugasan regu gangguan	LG-RK-24- Surat Penugasan Regu Gangguan
4. Membuat laporan surat penugasan	Supervisor unit posko	LG-RK-24- Surat Penugasan Regu Gangguan	Membuat laporan surat penugasan regu gangguan	LG-RK-25- Laporan Surat Penugasan Regu Gangguan
4. Validasi IK 15 membuat surat penugasan regu gangguan	Manager unit posko	LG-RK-25- Laporan Surat Penugasan Regu Gangguan	Melakukan validasi IK 15 membuat surat penugasan regu gangguan	LG-IK-15- Membuat Surat Penugasan Regu Gangguan



Pada tabel 4.40 terdapat kolom no.surat penugasan merupakan nomor surat penugasan regu gangguan, status merupakan status perkembangan penanganan gangguan, regu gangguan merupakan regu yang dipilih untuk menangani gangguan, dan keterangan berisi penjelesan tambahan sebagai diagnosis gangguan yang terjadi.

Dari kegiatan *incident escalation* menghasilkan dokumen :

- 1 dokumen SOP : *Incident Escalation*.
- 2 dokumen instruksi kerja (IK) : Menentukan regu penyelesaian gangguan dan membuat surat penugasan.
- 2 dokumen rekaman kerja (RK) : Formulir surat penugasan regu gangguan dan laporan surat penugasan regu gangguan.

Keterangan : Apabila ingin melihat hasil dokumen secara detail dapat dilihat pada lampiran SOP No. : LG-SOP-06-*Incident Escalation*.

### **4.3. Resolve**

Tahap ketiga *resolve* merupakan tahap diagnosis gangguan dan langkah-langkah penanganan gangguan yang dilakukan. Dalam tahapan ini dibagi menjadi 2 proses yaitu *investigation and diagnosis*, dan *resolve and recovery*.

#### **4.3.1. Investigation and Diagnosis**

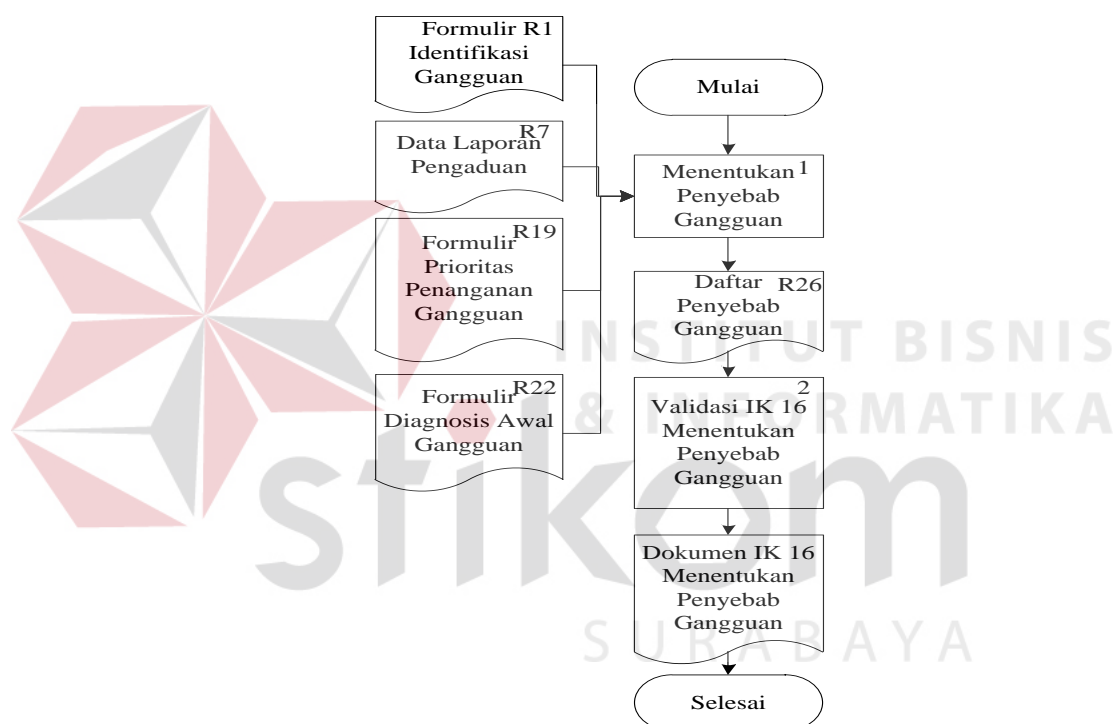
Hasil dari prosedur *investigation and diagnosis* yaitu proses instruksi kerja menentukan penyebab gangguan, menentukan dampak gangguan, dan menentukan tindakan penyelesaian gangguan dapat dilihat pada gambar 4.15 sampai dengan gambar 4.16. Untuk penjelesan alur proses dapat dilihat pada tabel 4.41, tabel 4.43, dan tabel 4.51. Sedangkan untuk dokumen rekaman kerja dapat dilihat pada tabel 4.42 sampai tabel 4.53. Berikut merupakan kegiatan



dalam membuat prosedur terkait dengan data inputan untuk tahapan *investigation and diagnosis*.

#### 4.3.1.1. Menentukan Penyebab Gangguan

Pada prosedur *investigation and diagnosis* terdapat proses pertama instruksi kerja menentukan penyebab gangguan. Proses ini dapat dilihat pada gambar 4.15 penjelesan alur dapat dilihat pada tabel 4.41 dan dokumen rekaman daftar penyebab gangguan dapat dilihat pada tabel 4.42.



Gambar 4.15 Proses LG-IK-16-Menentukan penyebab gangguan

Alur proses pada gambar 4.15 menjelaskan petugas regu gangguan akan menentukan penyebab gangguan berdasarkan data-data formulir identifikasi gangguan, laporan pengaduan gangguan, prioritas penanganan gangguan dan diagnosis awal gangguan yang ditetapkan sebelumnya. Penyebab gangguan ini nantinya akan digunakan pertimbangan dalam menentukan tindakan penyelesaian gangguan.

Tabel 4.41 Penjelasan proses LG-IK-16- Menentukan penyebab gangguan

<b>Nama Proses</b>	<b>Pemilik proses</b>	<b>Input</b>	<b>Proses</b>	<b>Output</b>
1. Menentukan penyebab gangguan	Regu gangguan	1. LG-RK-01- Formulir Identifikasi Gangguan 2. LG-RK-07- Data Laporan Pengaduan 3. LG-RK-19- Formulir Prioritas Penanganan Gangguan 4. LG-RK-22- Formulir Dignosis Awal Gangguan	Menentukan penyebab gangguan yang terjadi berdasarkan data laporan gangguan yang dimiliki sebelumnya	LG-RK-26- Daftar Penyebab Gangguan
2. Validasi IK 16 menentukan penyebab gangguan	Supervisor regu gangguan	LG-RK-26- Daftar Penyebab Gangguan	Melakukan validasi IK 16 menentukan penyebab gangguan	LG-IK-16- Menentukan Penyebab Gangguan

Tabel 4.42 LG-RK-26-Daftar penyebab gangguan

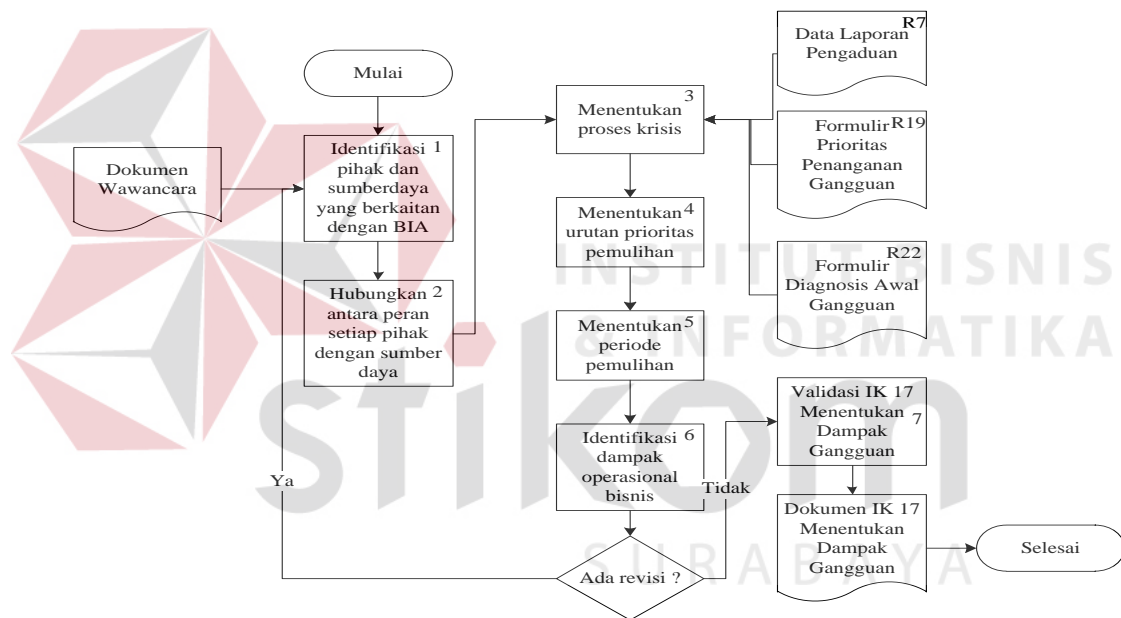
<b>SOP-07-Investigation and Diagnosis : RK-26-Daftar Penyebab Gangguan</b>							
<b>No. Laporan</b>	<b>Kategori</b>	<b>Kode Prioritas</b>	<b>Tgl / Jam Lapor</b>	<b>Target Waktu Penanganan</b>	<b>Penyebab Gangguan</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Regu Gangguan</b>

Pada tabel 4.42 terdapat kolom no.laporan merupakan nomor laporan pengaduan gangguan, kategori merupakan kategori gangguan yang terjadi, target waktu penanganan merupakan batas maksimal lama penanganan gangguan yang telah ditetapkan sebelumnya, penyebab gangguan adalah penyebab yang menimbulkan terjadinya gangguan, keterangan berisi penjelasan tambahan

sebagai diagnosis gangguan yang terjadi, dan regu gangguan merupakan pihak yang menangani gangguan tersebut.

#### 4.3.1.2. Menentukan Dampak Gangguan (*Business Impact Analysis*)

Pada proses kedua dari tahap *investigation and diagnosis* terdapat proses instruksi kerja menentukan dampak gangguan. Proses ini menggunakan metode analisis dampak bisnis (*Business Impact Analysis*) BIA. Proses ini dapat dilihat pada gambar 4.16 penjelesaian alur dapat dilihat pada tabel 4.43 dan dokumen rekaman kerja dapat dilihat pada tabel 4.44 sampai tabel 4.50.



Gambar 4.16 Proses LG-IC-17-Menentukan dampak gangguan

Alur proses pada gambar 4.16 menjelaskan petugas regu gangguan akan menentukan dampak gangguan dengan menggunakan metode BIA berdasarkan data-data laporan pengaduan gangguan, prioritas penanganan gangguan dan diagnosis awal gangguan yang ditetapkan sebelumnya. Proses yang terjadi meliputi proses menentukan pihak dan sumber daya yang terkait, menentukan proses kritis, menentukan prioritas dan periode pemulihan Dampak gangguan ini

nantinya akan digunakan pertimbangan dalam menentukan tindakan penyelesaian gangguan.

Tabel 4.43 Penjelasan proses LG-17- Menentukan dampak gangguan

<b>Nama Proses</b>	<b>Pemilik proses</b>	<b>Input</b>	<b>Proses</b>	<b>Output</b>
1. Identifikasi pihak dan sumber daya yang berkaitan dengan BIA	Regu gangguan	Dokumen wawancara	Melakukan penetapan status terkait dengan penyelesaian gangguan	LG-RK-27- Identifikasi Pihak dan Sumber Daya
2. Hubungan antara peran setiap pihak dengan sumber daya	Regu gangguan	LG-RK-27- Identifikasi Pihak dan Sumber Daya	Menghubungkan antara personil dan peran mereka dengan sumber daya	LG-RK-28- Peran Pihak Dengan Sumber Daya
3. Menentukan proses kritis	Regu gangguan	1. LG-RK-07- Data Laporan Pengaduan 2. LG-RK-19- Formulir Prioritas Penanganan Gangguan 3. LG-RK-22- Formulir Diagnosis Awal Gangguan	Melakukan penentuan proses mana yang akan di analisa dampaknya	LG-RK-29- Proses Kritis
4. Menentukan urutan prioritas penanganan	Regu gangguan	LG-RK-29- Proses Kritis	Melakukan identifikasi urutan penanganan proses yang akan dilakukan terlebih dahulu	LG-RK-30- Urutan Prioritas Penanganan
5. Menentukan periode penanganan	Regu gangguan	LG-RK-30- Urutan Prioritas Penanganan	Melakukan identifikasi berapa lama periode penanganan yang diperlukan	LG-RK-31- Periode Penanganan
6. Identifikasi Dampak Operasional Bisnis	Regu gangguan	LG-RK-31- Periode Penanganan	Melakukan identifikasi dampak gangguan terhadap organisasi	LG-RK-32- Dampak Operasional Bisnis
7. Validasi IK 17 menentukan dampak gangguan	Supervisor regu gangguan	LG-RK-32- Dampak Operasional Bisnis	Melakukan IK 17 menentukan dampak gangguan	LG-17- Menentukan Dampak Gangguan

Tabel 4.44 LG-RK-27- Identifikasi pihak dan sumber daya

<b>SOP-07-Investigation and Diagnosis : RK-27-Identifikasi Pihak dan Sumber Daya</b>				
<i>No.</i>	<i>Contents</i>			
1.	<i>Point of Contact</i>			
	Memasukkan nama, posisi pihak yang berhubungan dengan BIA (Business Impact Analysis).			
	<i>Internal Contacts</i>			
	Nama	Posisi	Peran	Telepon
Rahasia				

Pada tabel 4.44 diatas untuk menjelaskan pihak-pihak yang terkait terhadap pelaksanaan analisa dampak masalah.

Tabel 4.45 LG-RK-28- Peran pihak dan sumber daya

<b>SOP-07-Investigation and Diagnosis : RK-28-Peran Pihak dan Sumber Daya</b>				
<i>No.</i>	<i>Contents</i>			
1.	<i>Critical Contact and Resources</i>			
	Menghubungkan antara personil dan peran mereka dengan sumber daya.			
	No.	Nama / Peran	Sumber Daya	
Rahasia				

Tabel diatas digunakan untuk mengidentifikasi keterkaitan antara pihak yang terkait dengan pelaksanaan BIA, dengan sumber daya yang dikuasai.

Tabel 4.46 LG-RK-29- Proses kritis

<b>SOP-07-Investigation and Diagnosis : RK-29-Proses Kritis</b>	
Mission/business process	Description

Kolom *mission/bussiness process* pada tabel diatas digunakan untuk mencatat proses kritis apa saja yang mungkin ditimbulkan dari gangguan yang terjadi. Kolom *description* digunakan untuk menjelaskan deskripsi dari proses kritis tersebut.

Tabel 4.47 LG-RK-30- Urutan prioritas penanganan

<b>SOP-07-Investigation and Diagnosis : RK-30-Urutan Prioritas Penanganan</b>					
Mission/business process	Category	Impact Category			
		Critical	High	Medium	Low

Tabel 4.47 menjelaskan dampak terjadinya masalah berdasarkan masing-masing kategori masalah dan proses kritis yang telah ditetapkan sebelumnya. Sehingga dapat diketahui ketegori mana yang akan berdampak tinggi dan dapat mengganggu kegiatan operasional.

Tabel 4.48 LG-RK-31- Periode penanganan

<b>SOP-07-Investigation and Diagnosis : RK-31-Periode Penanganan</b>				
Mission/busineses process	Category	MTD	RTO	RPO

Tabel 4.48 merupakan kegiatan menentukan batasan waktu penanganan akibat terjadinya resiko. Penjelasan masing-masing kolom sebagai berikut :

- MTD (*Maximum Tolerable Downtime*) = toleransi waktu yang diberikan oleh manajemen terhadap kegagalan penanganan sebuah gangguan.
- RTO (*Recovery Time Objectives*) = batasan waktu yang bisa digunakan oleh manajemen dalam pemanfaatan sumber daya yang tersedia
- RPO (*Recovery Point Objective*) = waktu melakukan *recovery* penyimpanan data setelah adanya gangguan.

Tabel 4.49 LG-RK-32- Dampak operasional bisnis

SOP-07-Investigation and Diagnosis : RK-32-Dampak Operasional Bisnis				
Department / Process :				
No	Product category	Timing/duration	Impact category	Operation impact

Tabel 4.49 bertujuan untuk melakukan identifikasi dampak yang terjadi apabila dalam menangani proses *incident management* melebihi batasan waktu yang telah ditentukan oleh pihak manajemen. Terdapat kolom *product category*, untuk mengetahui kategori apa saja yang terjadi masalah. *Timing/duration*, untuk mengetahui batasan waktu yang ditentukan untuk menyelesaikan masalah tersebut *Impact category*, untuk mengetahui dampak yang disebabkan dari kategori gangguan. *Operation impact*, untuk mengetahui dampak apa yang kemungkinan bisa terjadi terhadap kegiatan operasional.

Tabel 4.50 LG-RK-33-Daftar dampak gangguan

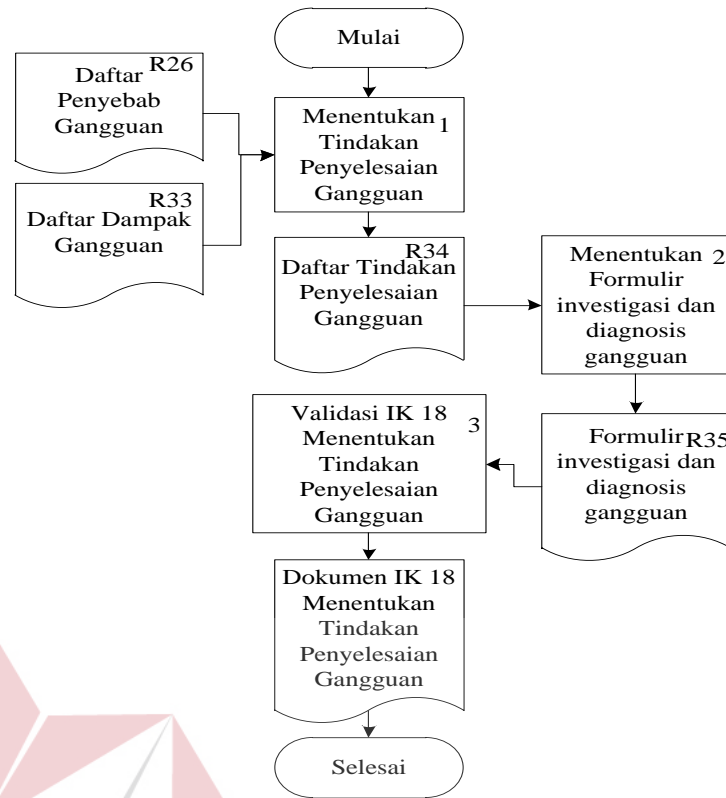
SOP-07-Investigation and Diagnosis : RK-33-Daftar Dampak Gangguan							
No. Laporan	Kategori	Kode Prioritas	Tgl / Jam Lapor	Kategori Dampak	Dampak Operasional	Keterangan	Regu Gangguan

Pada tabel 4.50 terdapat kolom no.laporan merupakan nomor laporan pengaduan gangguan, kategori merupakan kategori gangguan yang terjadi, kode prioritas merupakan prioritas target waktu atau batas maksimal lama penanganan gangguan yang telah ditetapkan sebelumnya, dampak operasional adalah dampak yang ditimbulkan oleh gangguan, keterangan berisi penjelesan tambahan sebagai diagnosis gangguan yang terjadi, dan regu gangguan merupakan pihak yang menangani gangguan tersebut.

#### 4.3.1.3. Menentukan Tindakan Penyelesaian Gangguan

Proses ketiga dari tahap *investigation and diagnosis* terdapat proses instruksi kerja menentukan tindakan penyelesaian gangguan. Proses ini dapat dilihat pada gambar 4.17 penjelesan alur dapat dilihat pada tabel 4.51 dan dokumen rekaman daftar tindakan penyelesaian gangguan dan formulir investigasi dan diagnosis dapat dilihat pada tabel 4.52 dan tabel 4.53.





Gambar 4.17 Proses LG-18-Menentukan tindakan penyelesaian gangguan

Pada gambar 4.17 menjelaskan alur proses petugas regu gangguan akan menentukan tindakan penyelesaian gangguan berdasarkan data-data penyebab dan dampak gangguan yang ditetapkan sebelumnya. Tindakan penyelesaian gangguan ini nantinya akan digunakan pertimbangan dalam menentukan tindakan penanganan gangguan yang akan dilakukan.

Tabel 4.51 Penjelasan proses LG-18-Menentukan tindakan penyelesaian gangguan

Nama Proses	Pemilik proses	Input	Proses	Output
1. Menentukan tindakan penyelesaian gangguan	Regu gangguan	1. LG-RK-26- Daftar Penyebab Gangguan 2. LG-RK-33- Dafta Dampak Gangguan	Menentukan tindakan penyelesaian gangguan berdasarkan data penyebab dan dampak gangguan yang dimiliki sebelumnya	LG-RK-34- Daftar Tindakan Penyelesaian Gangguan

<b>Nama Proses</b>	<b>Pemilik proses</b>	<b>Input</b>	<b>Proses</b>	<b>Output</b>
2. Menentukan formulir investigasi dan diagnosis gangguan	Regu gangguan	LG-RK-34- Daftar Tindakan Penyelesaian Gangguan	Menentukan formulir investigasi dan diagnosis gangguan	LG-RK-35- Formulir Investigasi dan Diagnosis Gangguan
3. Validasi IK 18 menentukan tindakan penyelesaian gangguan	Supervisor regu gangguan	LG-RK-35- Formulir Investigasi dan Diagnosis Gangguan	Melakukan validasi IK 18 menentukan tindakan penyelesaian gangguan	LG-18- Menentukan Tindakan Penyelesaian Gangguan

Tabel 4.52 LG-RK-34-Daftar Tindakan penyelesaian gangguan

<b>SOP-07-Investigation and Diagnosis : RK-34-Daftar Tindakan Penyelesaian Gangguan</b>							
<b>No. Laporan</b>	<b>Kategori</b>	<b>Kode Prioritas</b>	<b>Tgl / Jam Lapor</b>	<b>Penyebab Gangguan</b>	<b>Dampak Operasional</b>	<b>Tindakan Penyelesaian Gangguan</b>	<b>Regu Gangguan</b>

Pada tabel 4.52 terdapat kolom no.laporan merupakan nomor laporan pengaduan gangguan, kategori merupakan kategori gangguan yang terjadi, kode prioritas merupakan prioritas target waktu atau batas maksimal lama penanganan gangguan yang telah ditetapkan sebelumnya, penyebab gangguan merupakan penyebab gangguan yang terjadi, dampak operasional adalah dampak yang ditimbulkan oleh gangguan, tindakan penyelesaian gangguan berisi penjelesan tindakan-tindakan penyelesaian gangguan yang akan dilakukan, dan regu gangguan merupakan pihak yang menangani gangguan tersebut.

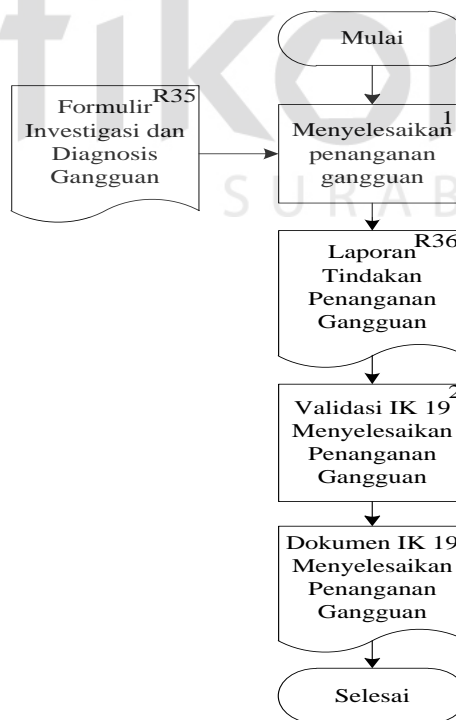


### 4.3.2. *Resolve and Recovery*

Hasil dari prosedur *resolve and recovery* yaitu proses instruksi kerja menyelesaikan penanganan gangguan, dan menentukan permintaan bantuan pihak lain yang dapat dilihat pada gambar 4.18 sampai dengan gambar 4.19. Untuk penjelesan alur proses dapat dilihat pada tabel 4.54 dan tabel 4.56. Sedangkan untuk dokumen rekaman kerja dapat dilihat pada tabel 4.55 sampai tabel 4.58. Berikut merupakan kegiatan dalam membuat prosedur terkait dengan data inputan untuk tahapan *resolve and recovery*.

#### 4.3.2.1. Menyelesaikan Penanganan Gangguan

Pada prosedur *resolve and recovery* terdapat proses pertama instruksi kerja menyelesaikan penanganan gangguan. Proses ini dapat dilihat pada gambar 4.18 dan penjelesan alur dapat dilihat pada tabel 4.53 dan dokumen rekaman laporan tindakan penanganan gangguan dapat dilihat pada tabel 4.54.



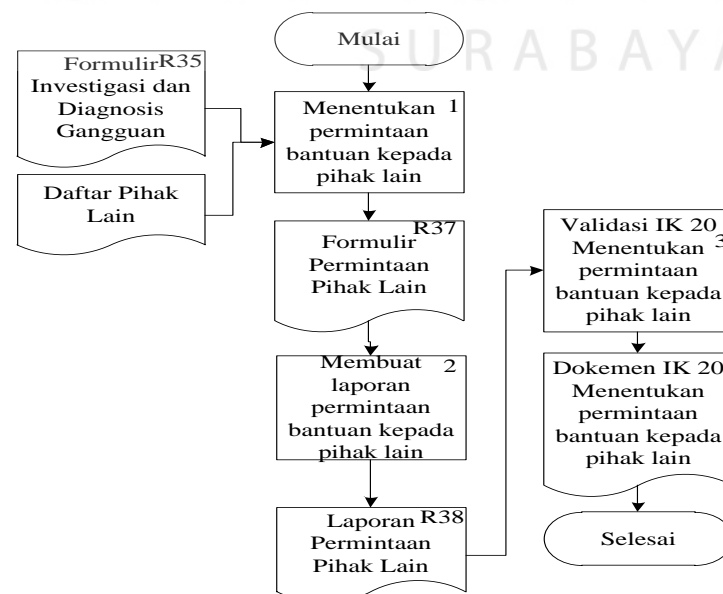
Gambar 4.18 Proses LG-19-Menyelesaikan penanganan gangguan



Pada tabel 4.55 terdapat kolom no.laporan merupakan nomor laporan pengaduan gangguan, kategori merupakan kategori gangguan yang terjadi,kode prioritas merupakan prioritas target waktu atau batas maksimal lama penanganan gangguan yang telah ditetapkan sebelumnya, penyebab dan dampak gangguan adalah penyebab dan dampak yang ditimbulkan dari terjadinya gangguan, tindakan penanganan merupakan tindakan-tindakan yang telah dilakukan dalam menangani gangguan, dan regu gangguan merupakan pihak yang menangani gangguan tersebut.

#### 4.3.2.2. Menentukan Permintaan Bantuan Pihak Lain

Proses kedua dari prosedur *resolve and recovery* terdapat proses instruksi kerja menentukan permintaan bantuan pihak lain. Proses ini dilakukan pada saat regu gangguan mengalami kendala dalam melakukan penanganan gangguan, sehingga memerlukan bantuan pihak lain dalam menyelesaikannya. Proses ini dapat dilihat pada gambar 4.19 dan penjelesan alur dapat dilihat pada tabel 4.56 dan dokumen rekaman dapat dilihat pada tabel 4.57 dan tabel 4.58.



Gambar 4.19 Proses LG-IK-20-Menentukan permintaan bantuan pihak lain

Alur proses pada gambar 4.19 menjelaskan petugas regu gangguan akan menentukan permintaan bantuan pihak lain apabila mengalami kendala dalam tindakan penyelesaian penanganan gangguan berdasarkan data-data tindakan penyelesaian penanganan gangguan yang telah ditetapkan sebelumnya. Tindakan permintaan bantuan pihak lain ini akan digunakan sebagai catatan solusi penanganan yang dilakukan pihak lain.

Tabel 4.56 Penjelasan proses LG-IK-20-Menentukan permintaan bantuan pihak lain

<b>Nama Proses</b>	<b>Pemilik proses</b>	<b>Input</b>	<b>Proses</b>	<b>Output</b>
1. Menentukan Permintaan Bantuan Pihak Lain	Regu gangguan	1. LG-RK-35- Formulir Investigasi dan Diagnosis Gangguan 2. Daftar Pihak Lain	Menentukan permintaan bantuan kepada pihak lain pada saat regu gangguan mengalami kendala dalam menangani gangguan yang sedang terjadi.	LG-RK-37- Formulir Permintaan Pihak Lain
2. Membuat Laporan Permintaan Pihak Lain	Regu gangguan	LG-RK-37- Formulir Permintaan Pihak Lain	Membuat laporan bantuan pihak lain	LG-RK-38- Laporan Permintaan Pihak Lain
2. Validasi IK 20 Menentukan Permintaan Pihak Lain	Supervisor regu gangguan	LG-RK-38- Laporan Permintaan Pihak Lain	Melakukan validasi IK 20 menentukan permintaan pihak lain	LG-IK-20- Menentukan Permintaan Bantuan Pihak Lain

Tabel 4.57 LG-RK-37-Formulir permintaan pihak lain

PELAKSANAAN PERMINTAAN BANTUAN PIHAK LAIN PADA LAYANAN GANGGUAN PELANGGAN	
Nomor Laporan	:
Tgl/Jam Lapor	:
Regu Gangguan	:
Lokasi Gangguan	:
Kategori Gangguan	:
Kode Prioritas	:
Diagnosis Gangguan	
<input type="text"/>	
Tindakan penanganan yang telah dilakukan	
<input type="text"/>	
Analisis kendala penanganan	
<input type="text"/>	
Status Penanganan :	Tanggal :
	Petugas,
	(ttd dan nama)

Tabel 4.58 LG-RK-38-Laporan permintaan pihak lain

SOP-08-Resolve and Recovery : RK-38-Laporan Permintaan Pihak Lain									
No. Laporan	Kategori	Kode Prioritas	Tgl / Jam Lapor	Penyebab Gangguan	Dampak Operasional	Tindakan Penanganan	Kendala Penanganan	Pihak Lain	Regu Gangguan

Pada tabel 4.58 terdapat kolom no.laporan merupakan nomor laporan pengaduan gangguan, kategori merupakan kategori gangguan yang terjadi, kode prioritas merupakan prioritas target waktu atau batas maksimal lama penanganan gangguan yang telah ditetapkan sebelumnya, penyebab dan dampak gangguan adalah penyebab dan dampak yang ditimbulkan dari terjadinya gangguan,



tindakan penanganan merupakan tindakan-tindakan yang telah dilakukan dalam menangani gangguan, kendala penanganan merupakan keterangan kendala penanganan yang dihadapi, pihak lain merupakan pihak di luar regu gangguan yang menangani kendala penanganan dan regu gangguan merupakan pihak yang mengalami kendala dalam menangani gangguan tersebut.

Dari kegiatan *resolve and recovery* menghasilkan dokumen :

- 1 dokumen SOP : *Resolve and Recovery*.
- 2 dokumen instruksi kerja (IK) : Menyelesaikan penanganan gangguan dan menentukan permintaan bantuan pihak lain.
- 3 dokumen rekaman kerja (RK) : Laporan tindakan penanganan gangguan, formulir permintaan pihak lain dan laporan permintaan pihak lain.

Keterangan : Apabila ingin melihat hasil dokumen secara detail dapat dilihat pada lampiran SOP No. : LG-SOP-08-*Resolve and Recovery*

#### **4.4. Closure**

Tahap keempat *closure* merupakan tahap pencatatan hasil penanganan gangguan dan penutupan status laporan gangguan yang telah ditangani. Dalam tahapan ini dibagi menjadi 2 proses yaitu *resolve reporting*, dan *incident closure*.

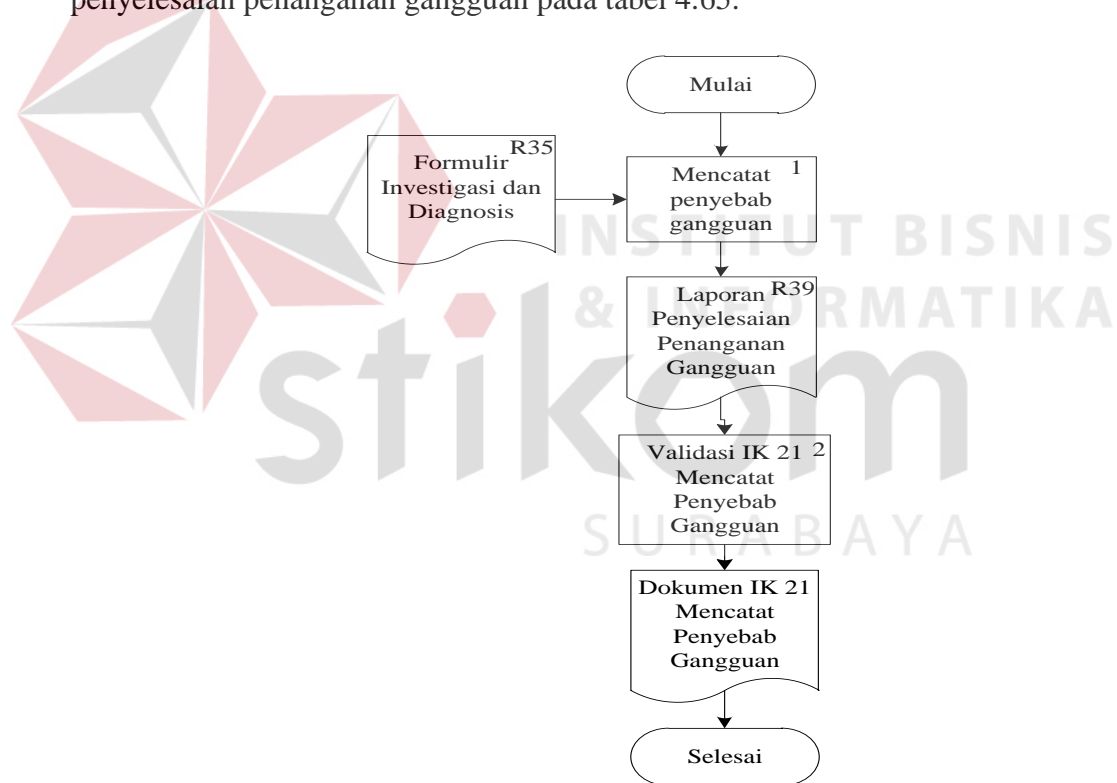
##### **4.4.1. Resolve Reporting**

Hasil dari prosedur *resolve reporting* yaitu proses instruksi kerja mencatat penyebab gangguan, mencatat tindakan penanganan dan pemulihan gangguan, menentukan status gangguan, menentukan tindakan penanganan gangguan lanjutan, menentukan tindakan pencegahan gangguan, dan menentukan status selesai pada laporan gangguan yang dapat dilihat pada gambar 4.20 sampai dengan gambar 4.25. Untuk penjelesan alur proses dapat dilihat pada tabel 4.59

sampai dengan tabel 4.64. Sedangkan untuk dokumen rekaman kerja laporan penyelesaian penanganan gangguan pada tabel 4.65. Berikut merupakan kegiatan dalam membuat prosedur terkait dengan data inputan untuk tahapan *resolve reporting*.

#### 4.4.1.1. Mencatat Penyebab Gangguan

Pada prosedur *resolve reporting* terdapat proses pertama instruksi kerja mencatat penyebab gangguan. Proses ini dapat dilihat pada gambar 4.20 penjelesan alur dapat dilihat pada tabel 4.58, dan dokumen kerja laporan penyelesaian penanganan gangguan pada tabel 4.65.



Gambar 4.20 Proses LG-IK-21-Mencatat penyebab gangguan

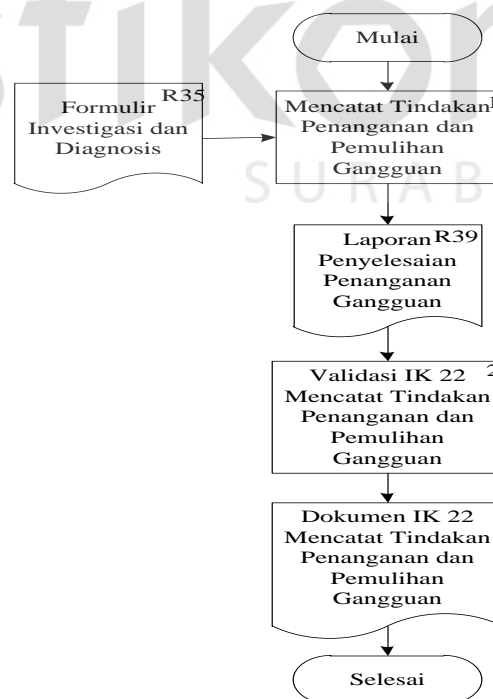
Alur proses pada gambar 4.20 menjelaskan petugas regu gangguan akan mencatat penyebab gangguan berdasarkan data-data penyebab gangguan dan data-data pada saat melakukan penanganan gangguan. Penyebab gangguan ini nantinya akan dicatatat kedalam laporan penyelesaian penanganan gangguan.

Tabel 4.59 Penjelasan proses LG-IK-21- Mencatat penyebab gangguan

Nama Proses	Pemilik proses	Input	Proses	Output
1. Mencatat penyebab gangguan	Regu gangguan	LG-RK-35- Formulir Investigasi dan Diagnosis Gangguan	Mencatat penyebab gangguan yang terjadi pada saat melakukan penanganan gangguan	LG-RK-39- Laporan Penyelesaian Penanganan Gangguan
2. Validasi IK 21 mencatat penyebab gangguan	Supervisor regu gangguan	LG-RK-39- Laporan Penyelesaian Penanganan Gangguan	Melakukan validasi IK 21 mencatat penyebab gangguan	LG-IK-21- Mencatat Penyebab Gangguan

#### 4.4.1.2. Mencatat Tindakan Penanganan dan Pemulihan Gangguan

Proses kedua pada prosedur *resolve reporting* terdapat instruksi kerja mencatat tindakan penanganan dan pemulihan gangguan. Proses ini dapat dilihat pada gambar 4.21 penjelasan alur dapat dilihat pada tabel 4.60, dan dokumen kerja laporan penyelesaian penanganan gangguan pada tabel 4.65.



Gambar 4.21 Proses LG-IK-22-Mencatat tindakan penanganan dan pemulihan gangguan

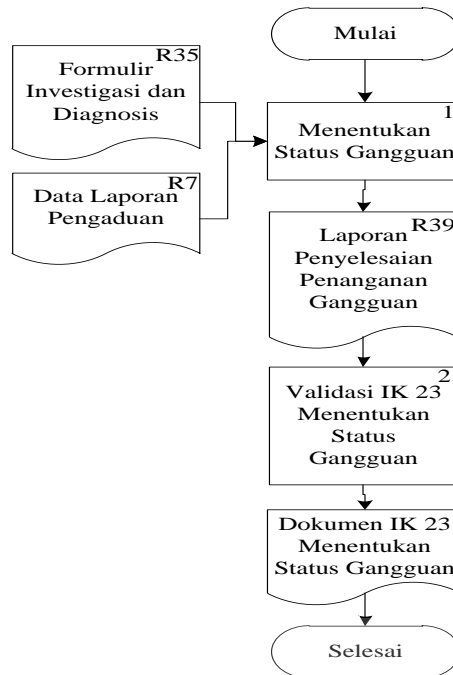
Alur proses pada gambar 4.21 menjelaskan petugas regu gangguan akan mencatat tindakan penanganan dan pemulihan gangguan berdasarkan data-data tindakan pada saat melakukan penanganan gangguan. Tindakan penanganan dan pemulihan gangguan ini nantinya akan dicatat ke dalam laporan penyelesaian penanganan gangguan.

Tabel 4.60 Penjelasan proses LG-IK-22- Mencatat tindakan penanganan dan pemulihan gangguan

<b>Nama Proses</b>	<b>Pemilik proses</b>	<b>Input</b>	<b>Proses</b>	<b>Output</b>
1. Mencatat tindakan penanganan dan pemulihan gangguan	Regu gangguan	LG-RK-35- Formulir Investigasi dan Diagnosis Gangguan	Mencatat tindakan penanganan dan pemulihan gangguan yang telah dilakukan	LG-RK-39- Laporan Penyelesaian Penanganan Gangguan
2. Validasi IK 22 mencatat tindakan penanganan dan pemulihan gangguan	Supervisor regu gangguan	LG-RK-39- Laporan Penyelesaian Penanganan Gangguan	Melakukan validasi mencatat tindakan penanganan dan pemulihan gangguan	LG-IK-22- Mencatat Tindakan Penanganan dan Pemulihan Gangguan

#### 4.4.1.3. Menentukan Status Gangguan

Proses ketiga pada prosedur *resolve reporting* terdapat instruksi kerja menentukan status gangguan. Proses ini dapat dilihat pada gambar 4.22 penjelasan alur dapat dilihat pada tabel 4.61, dan dokumen kerja laporan penyelesaian penanganan gangguan pada tabel 4.65.



Gambar 4.22 Proses LG-IC-23-Menentukan status gangguan

Alur proses pada gambar 4.22 menjelaskan petugas regu gangguan akan menentukan gangguan berdasarkan data-data tindakan pada saat melakukan penanganan gangguan dan data-data di dalam laporan pengaduan yang telah dibuat sebelumnya. Penentuan status gangguan ini nantinya akan dicatat ke dalam laporan penyelesaian penanganan gangguan.

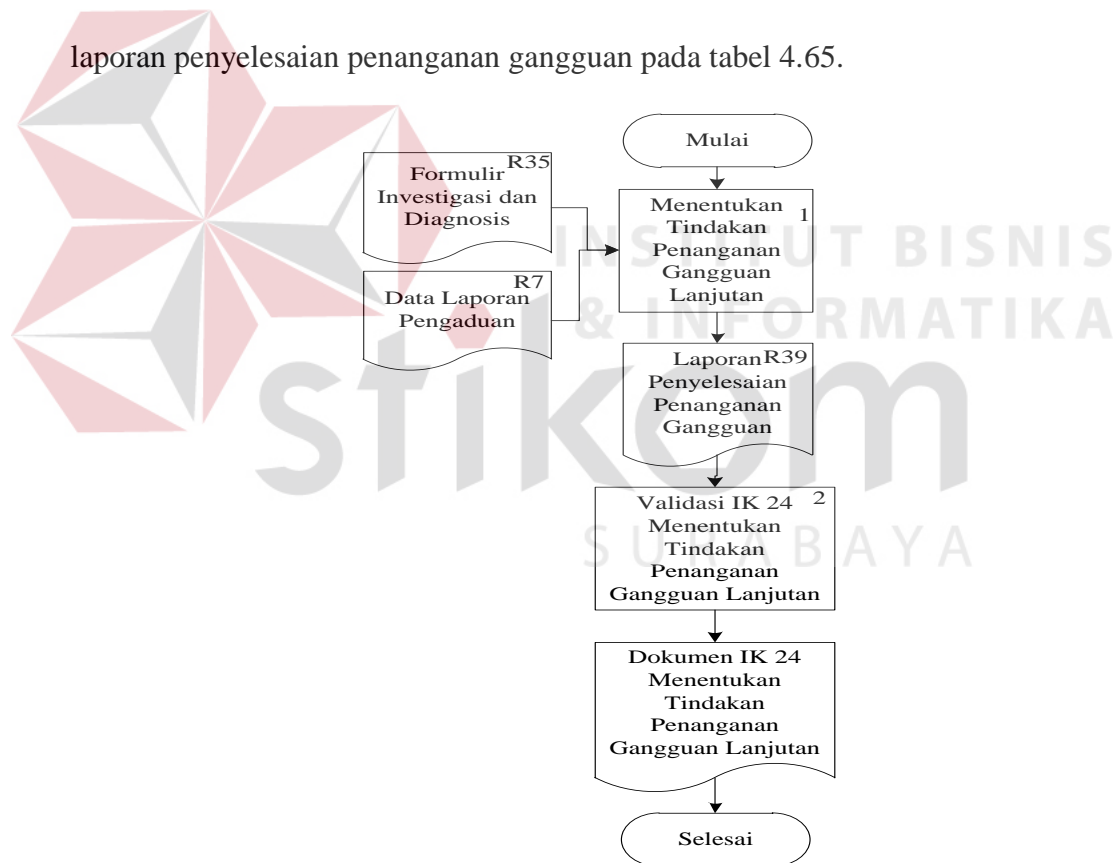
Tabel 4.61 Penjelasan proses LG-IC-23- Menentukan status gangguan

Nama Proses	Pemilik proses	Input	Proses	Output
1. Menentukan status gangguan	Regu gangguan	1.LG-RK-35- Formulir Investigasi dan Diagnosis Gangguan  2.LG-RK-07- Data Laporan Pengaduan	Menentukan status gangguan yang telah ditangani berdasarkan data tindakan penanganan gangguan dan laporan pengaduan yang telah ditetapkan sebelumnya.	LG-RK-39- Laporan Penyelesaian Penanganan Gangguan

Nama Proses	Pemilik proses	Input	Proses	Output
2. Validasi IK 23 menentukan status gangguan	Supervisor regu gangguan	LG-RK-39- Laporan Penyelesaian Penanganan Gangguan	Melakukan validasi IK 23 menentukan status gangguan	LG-IK-23- Menentukan Status Gangguan

#### 4.4.1.4. Menentukan Tindakan Penanganan Gangguan Lanjutan

Proses keempat pada prosedur *resolve reporting* terdapat instruksi kerja menentukan tindakan penanganan gangguan lanjutan. Proses ini dapat dilihat pada gambar 4.23 penjelesan alur dapat dilihat pada tabel 4.62, dan dokumen kerja laporan penyelesaian penanganan gangguan pada tabel 4.65.



Gambar 4.23 Proses LG-IK-24-Menentukan tindakan penanganan gangguan lanjutan

Alur proses pada gambar 4.23 menjelaskan petugas regu gangguan akan menentukan tindakan penanganan gangguan lanjutan berdasarkan data-data

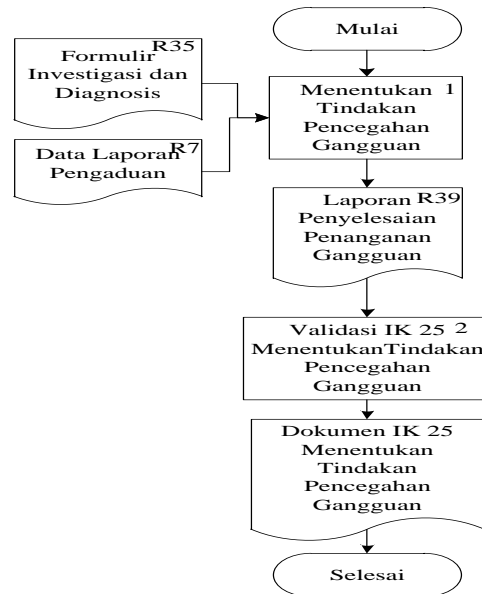
tindakan pada saat melakukan penanganan gangguan dan data-data di dalam laporan pengaduan yang telah dibuat sebelumnya. Penentuan tindakan penanganan gangguan lanjutan ini nantinya akan dicatat ke dalam laporan penyelesaian penanganan gangguan.

Tabel 4.62 Penjelasan proses LG-IK-24-Menentukan tindakan penanganan gangguan lanjutan

Nama Proses	Pemilik proses	Input	Proses	Output
1. Menentukan tindakan penanganan gangguan lanjutan	Regu gangguan	1. LG-RK-35-Formulir Investigasi dan Diagnosis Gangguan 2. LG-RK-07-Data Laporan Pengaduan	Menentukan tindakan penanganan gangguan lanjutan yang telah ditangani berdasarkan data tindakan penanganan gangguan dan laporan pengaduan yang telah ditetapkan sebelumnya.	LG-RK-39-Laporan Penyelesaian Penanganan Gangguan
2. Validasi IK 24 menentukan tindakan penanganan gangguan lanjutan	Supervisor regu gangguan	LG-RK-39-Laporan Penyelesaian Penanganan Gangguan	Melakukan validasi IK 24 menentukan tindakan penanganan gangguan lanjutan	LG-IK-24-Menentukan Tindakan Penanganan Gangguan Lanjutan

#### 4.4.1.5. Menentukan Tindakan Pencegahan Gangguan

Proses kelima pada prosedur *resolve reporting* terdapat instruksi kerja menentukan tindakan pencegahan gangguan. Proses ini dapat dilihat pada gambar 4.24 penjelesan alur dapat dilihat pada tabel 4.63 dan dokumen kerja laporan penyelesaian penanganan gangguan pada tabel 4.65.



Gambar 4.24 Proses LG-25-Menentukan tindakan pencegahan gangguan

Alur proses pada gambar 4.24 menjelaskan petugas regu gangguan akan menentukan tindakan pencegahan gangguan berdasarkan data-data tindakan pada saat melakukan penanganan gangguan dan data-data di dalam laporan pengaduan yang telah dibuat sebelumnya. Penentuan tindakan pencegahan gangguan ini nantinya akan dicatat ke dalam laporan penyelesaian penanganan gangguan.

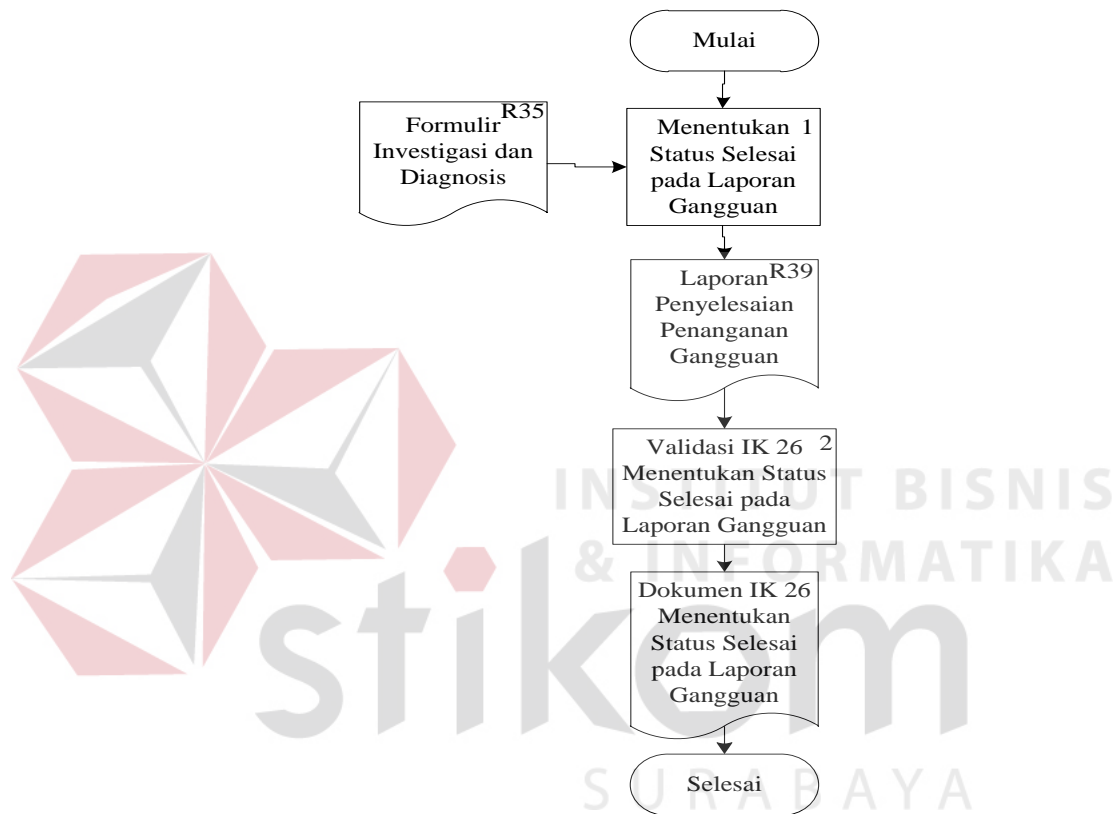
Tabel 4.63 Penjelasan proses LG-25-Menentukan tindakan pencegahan gangguan

Nama Proses	Pemilik proses	Input	Proses	Output
1. Menentukan tindakan pencegahan gangguan	Regu gangguan	1.LG-RK-35- Formulir Investigasi dan Diagnosis Gangguan  2.LG-RK-07- Data Laporan Pengaduan	Menentukan tindakan pencegahan gangguan berdasarkan data tindakan penanganan gangguan dan laporan pengaduan yang telah ditetapkan sebelumnya.	LG-RK-39- Laporan Penyelesaian Penanganan Gangguan
2. Validasi IK 25 menentukan tindakan pencegahan gangguan	Supervisor regu gangguan	LG-RK-39- Laporan Penyelesaian Penanganan Gangguan	Melakukan validasi IK 25 menentukan tindakan pencegahan gangguan	LG-25- Menentukan Tindakan Pencegahan Gangguan



#### 4.4.1.6. Menentukan Status Selesai pada Laporan Gangguan

Proses keenam pada prosedur *resolve reporting* terdapat instruksi kerja menentukan status selesai pada laporan gangguan. Proses ini dapat dilihat pada gambar 4.25 penjelasan alur dapat dilihat pada tabel 4.64, dan dokumen rekaman kerja laporan penyelesaian penanganan gangguan pada tabel 4.65.



Gambar 4.25 Proses LG-26-Menentukan status selesai pada laporan gangguan

Alur proses pada gambar 4.25 menjelaskan petugas regu gangguan akan menentukan status selesai pada laporan gangguan berdasarkan data- data laporan penyelesaian penanganan gangguan yang telah ditetapkan sebelumnya. Penentuan status selesai pada laporan gangguan ini nantinya akan dicatat ke dalam laporan penyelesaian penanganan gangguan.

Tabel 4.64 Penjelasan proses LG-IK-26-Menentukan status selesai pada laporan gangguan

<b>Nama Proses</b>	<b>Pemilik proses</b>	<b>Input</b>	<b>Proses</b>	<b>Output</b>
1. Menentukan status selesai pada laporan gangguan	Regu gangguan	LG-RK-35- Formulir Investigasi dan Diagnosis Gangguan	Menentukan status selesai pada laporan gangguan berdasarkan data laporan penyelesaian penanganan gangguan yang telah ditetapkan sebelumnya.	LG-RK-39- Laporan Penyelesaian Penanganan Gangguan
2. Validasi IK 26 menentukan status selesai pada laporan gangguan	Supervisor regu gangguan	LG-RK-39- Laporan Penyelesaian Penanganan Gangguan	Melakukan validasi IK 26 menentukan status selesai pada laporan gangguan	LG-IK-26- Menentukan Status Selesai Pada Laporan Gangguan

Tabel 4.65 LG-RK-39- Laporan penyelesaian penanganan gangguan

<b>SOP-09-Resolve Reporting : RK-39-Laporan Penyelesaian Penanganan Gangguan</b>									
<b>No. Laporan</b>	<b>Kategori</b>	<b>Kode Prioritas</b>	<b>Tgl / Jam Lapo</b>	<b>r / Jam Selesai</b>	<b>Penyebab Gangguan</b>	<b>Tindakan Penanganan</b>	<b>Tindakan Pencegahan Gangguan</b>	<b>Regu Gangguan</b>	<b>Status Laporan</b>

Pada tabel 4.65 terdapat kolom no.laporan merupakan nomor laporan pengaduan gangguan, kategori merupakan kategori gangguan yang terjadi, kode prioritas merupakan prioritas target waktu atau batas maksimal lama penanganan gangguan yang telah ditetapkan sebelumnya, tgl/jam lapor dan selesai merupakan waktu penanganan laporan gangguan, penyebab gangguan adalah penyebab dan yang menimbulkan dari terjadinya gangguan, tindakan penanganan merupakan tindakan-tindakan yang telah dilakukan dalam menangani gangguan, tindakan pencegahan merupakan tindakan pencegahan yang dilakukan untuk

meminimalisir terjadinya gangguan kembali, regu gangguan merupakan pihak yang mengalami kendala dalam menangani gangguan tersebut, dan status laporan adalah status laporan tersebut telah selesai atau masih dalam proses.

Dari kegiatan *resolve reprotng* menghasilkan dokumen :

- 1 dokumen SOP : *Resolve Reporting*.
- 6 dokumen instruksi kerja (IK) : Mencatat penyebab gangguan, mencatat tindakan penanganan dan pemulihan gangguan, menentukan status gangguan, menentukan tindakan penanganan gangguan lanjutan, menentukan tindakan pencegahan gangguan, dan menentukan status selesai pada laporan gangguan.
- 1 dokumen rekaman kerja (RK) : Laporan penyelesaian penanganan gangguan.

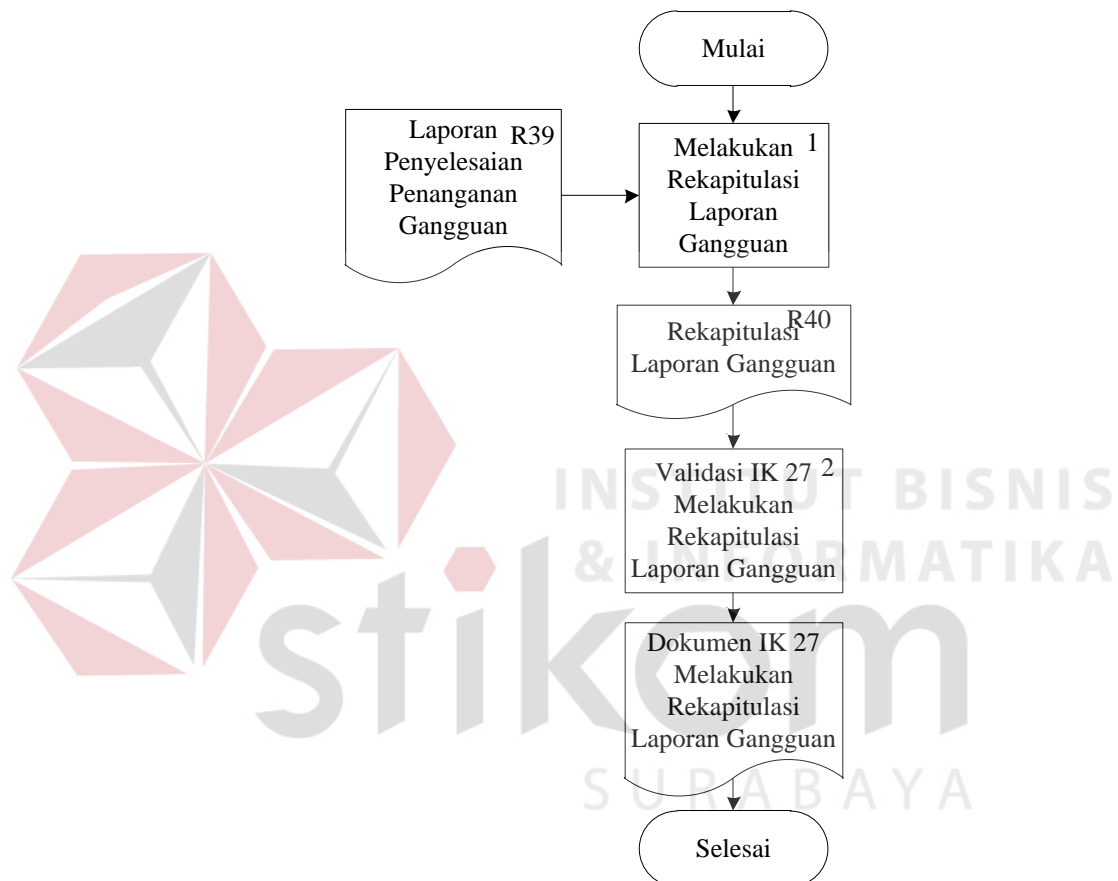
Keterangan : Apabila ingin melihat hasil dokumen secara detail dapat dilihat pada lampiran SOP No. : *LG-SOP-09-Resolve Reporting*.

#### **4.4.2. Incident Closure**

Hasil dari prosedur *incident closure* yaitu proses instruksi kerja melakukan rekapitulasi laporan gangguan dan mendapatkan *feedback* kepuasan pelanggan yang dapat dilihat pada gambar 4.26 sampai dengan gambar 4.28. Untuk penjelesan alur proses dapat dilihat pada tabel 4.66 sampai dengan tabel 4.68 Sedangkan untuk dokumen rekaman kerja dapat dilihat pada tabel 4.67 sampai tabel 4.70. Berikut merupakan kegiatan dalam membuat prosedur terkait dengan data inputan untuk tahapan *incident closure*.

#### 4.4.2.1. Melakukan Rekapitulasi Laporan Gangguan

Pada prosedur *incident closure* terdapat proses pertama instruksi kerja melakukan rekapitulasi laporan gangguan. Proses ini dapat dilihat pada gambar 4.26 penjelesan alur dapat dilihat pada tabel 4.66, dan dokumen kerja laporan rekapitulasi laporan gangguan pada tabel 4.67.



Gambar 4.26 Proses LG-IC-27-Melakukan rekapitulasi laporan gangguan

Alur proses pada gambar 4.26 menjelaskan petugas CSO 123 akan melakukan rekapitulasi laporan gangguan berdasarkan data- data laporan penyelesaian penanganan gangguan yang telah ditetapkan sebelumnya. Rekapitulasi laporan gangguan ini akan digunakan sebagai dasar dalam melakukan konfirmasi kepuasan pelanggan di tahap berikutnya.

Tabel 4.66 Penjelasan proses LG-IK-27- Melakukan rekapitulasi laporan gangguan

Nama Proses	Pemilik proses	Input	Proses	Output
1. Melakukan rekapitulasi laporan gangguan	CSO 123	LG-RK-39- Laporan Penyelesaian Penanganan Gangguan	Melakukan rekapitulasi laporan gangguan berdasarkan data laporan penyelesaian penanganan gangguan yang telah ditetapkan sebelumnya	LG-RK-40- Rekapitulasi Laporan Gangguan
2. Validasi IK 27 melakukan rekapitulasi laporan gangguan	Manager CSO 123	LG-RK-40- Rekapitulasi Laporan Gangguan	Melakukan validasi IK 27 melakukan rekapitulasi laporan gangguan	LG-IK-27- Melakukan Rekapitulasi Laporan Gangguan

Tabel 4.67 LG-RK-40- Rekapitulasi laporan gangguan

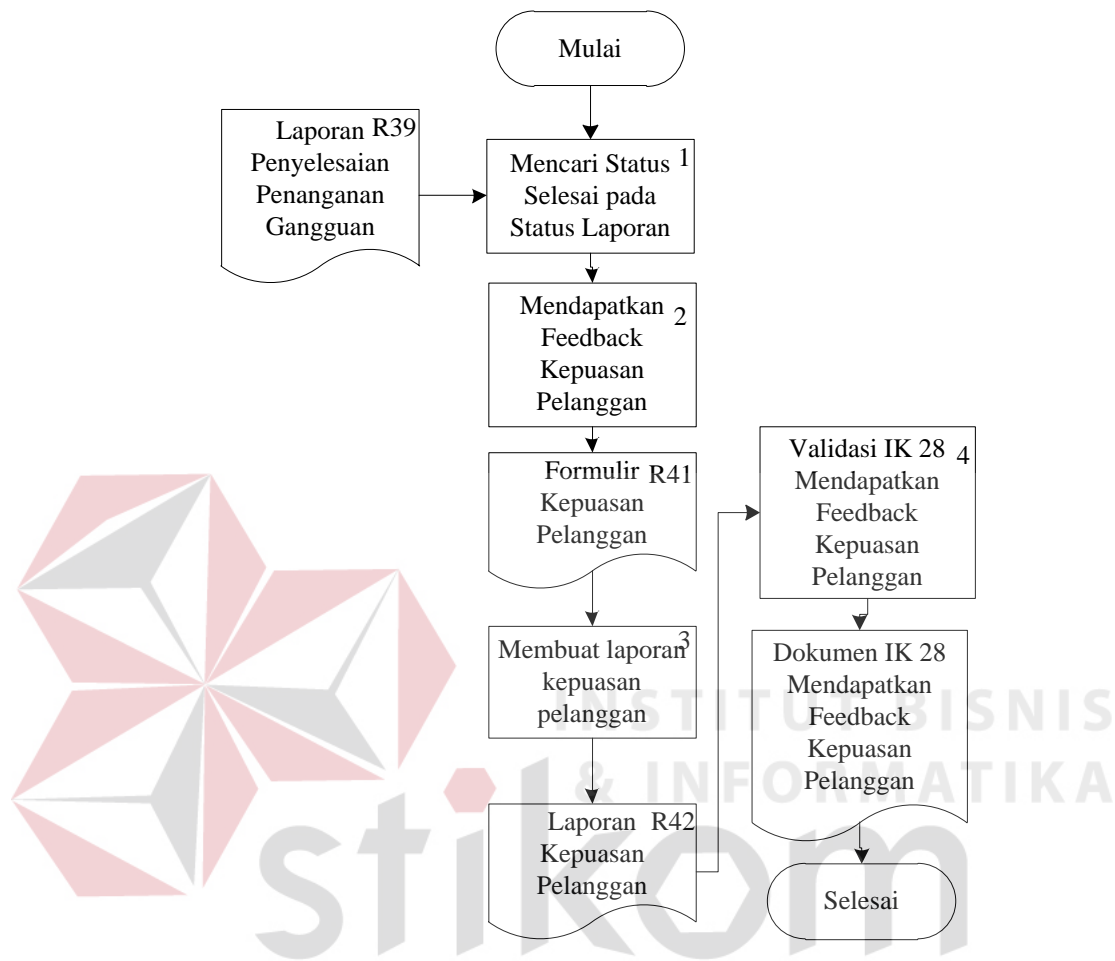
SOP-09-Resolve Reporting : RK-40-Rekapitulasi Laporan Gangguan				
Bulan	Sumber Laporan	Kategori	Jumlah Laporan	Status Laporan

Pada tabel 4.67 terdapat kolom bulan merupakan bulan rekapitulasi laporan gangguan, sumber laporan merupakan sumber laporan berasal dari internal atau eksternal perusahaan, kategori merupakan kategori gangguan yang dilaporkan, jumlah laporan merupakan jumlah laporan pada bulan tersebut, dan status laporan adalah status laporan tersebut telah selesai atau masih dalam proses.

#### 4.4.2.2. Mendapatkan *Feedback* Kepuasan Pelanggan

Prose kedua pada prosedur *incident closure* adalah instruksi kerja mendapatkan *feedback* kepuasan pelanggan. Proses ini dapat dilihat pada gambar 4.27 penjelasan alur dapat dilihat pada tabel 4.68, rekaman kerja formulir

kepuasan pelanggan pada tabel 4.69 dan laporan kepuasan pelanggan pada tabel 4.70.



Gambar 4.27 Proses LG-IK-28-Mendapatkan *feedback* kepuasan pelanggan

Alur proses pada gambar 4.27 menjelaskan petugas CSO 123 akan melakukan pencarian laporan penyelesaian penanganan gangguan yang mempunyai status “selesai”. Dari data tersebut, dilakukan proses mendapatkan *feedback* kepuasan pelanggan dengan melakukan pengisian kode kepuasan pelanggan. Hasil dari mendapatkan *feedback* kepuasan pelanggan ini akan digunakan untuk menentukan seberapa baik penanganan laporan gangguan yang dilaporkan oleh pelanggan. Hal ini akan digunakan sebagai tolak ukur kinerja perusahaan dalam melakukan pelayanan penanganan gangguan.

Tabel 4.68 Penjelasan proses LG-IK-28-Mendapatkan *feedback* kepuasan pelanggan

<b>Nama Proses</b>	<b>Pemilik proses</b>	<b>Input</b>	<b>Proses</b>	<b>Output</b>
1. Mencari laporan yang mempunyai status selesai	CSO 123	LG-RK-39- Laporan Penyelesaian Penanganan Gangguan	Mencari laporan yang berstatus “selesai” berdasarkan data laporan penyelesaian penanganan gangguan yang telah ditetapkan sebelumnya	LG-RK-39- Laporan Penyelesaian Penanganan Gangguan yang berstatus “selesai”
2.Mendapatkan feedback kepuasan pelanggan	CSO 123	LG-RK-39- Laporan Penyelesaian Penanganan Gangguan yang berstatus “selesai”	Mendapatkan feedback pelanggan dengan mengisi “kode kepuasan” pada kolom <i>feedback</i> pelanggan sesuai dengan ketentuan kode kepuasan yang telah ditetapkan	LG-RK-41- Formulir Kepuasan Pelanggan
3. Membuat laporan kepuasan pelanggan	CSO 123	LG-RK-41- Formulir Kepuasan Pelanggan	Membuat laporan kepuasan pelanggan	LG-RK-42- Laporan Kepuasan Pelanggan
2. Validasi IK 28 mendapatkan feedback kepuasan pelanggan	Manager CSO 123	LG-RK-42- Laporan Kepuasan Pelanggan	Melakukan validasi IK 28mendapatkan <i>feddback</i> kepuasan pelanggan	LG-IK-28- Mendapatkan <i>Feedback</i> Kepuasan Pelanggan





Pada tabel 4.42 terdapat no merupakan nomor urut data kepuasan pelanggan, no. Laporan merupakan nomor laporan gangguan, sumber laporan merupakan sumber laporan berasal dari internal atau eksternal perusahaan, nama pelapor merupakan nama pihak yang melaporkan gangguan, tgl /jam lapor dan selesai merupakan waktu lapor dan waktu selesai gangguan, keterangan laporan merupakan deskripsi laporan gangguan, tindakan penanganan merupakan tindakan-tindakan penanganan gangguan, status laporan adalah status laporan tersebut telah selesai, keterangan merupakan keterangan tambahan mengenai jawaban kepuasan pelanggan, dan kode kepuasan merupakan nilai kepuasan pelanggan. Terdapat pilihan dalam menentukan kode kepuasan, diantaranya :

- A : Sangat baik
- B : Baik
- C : Cukup baik
- D : Tidak baik

Dari kegiatan *incident closure* menghasilkan dokumen :

- 1 dokumen SOP : *Incident Closure*.
- 2 dokumen instruksi kerja (IK) : Melakukan rekapitulasi laporan gangguan dan mendapatkan *feedback* kepuasan pelanggan.
- 3 dokumen rekaman kerja (RK) : Rekapitulasi laporan gangguan , formulir kepuasan pelanggan dan laporan kepuasan pelanggan.

Keterangan : Apabila ingin melihat hasil dokumen secara detail dapat dilihat pada lampiran SOP No. : LG-SOP-10-*Incident Closure*.

## 4.5. Pembahasan

Pembuatan dokumen *incident management* pada layanan gangguan di PT.PLN (Persero) Distribusi Jatim menghasilkan beberapa tahapan. Tahapan-tahapan tersebut harus dilakukan guna menanggulangi permasalahan-permasalahan yang ada pada saat menangani laporan gangguan pelanggan. Pada saat ini penanganan laporan gangguan belum terstruktur dengan baik. Oleh karena itu, dokumen *incident management* ini menghasilkan beberapa proses atau langkah perbaikan dalam tahapan tersebut.

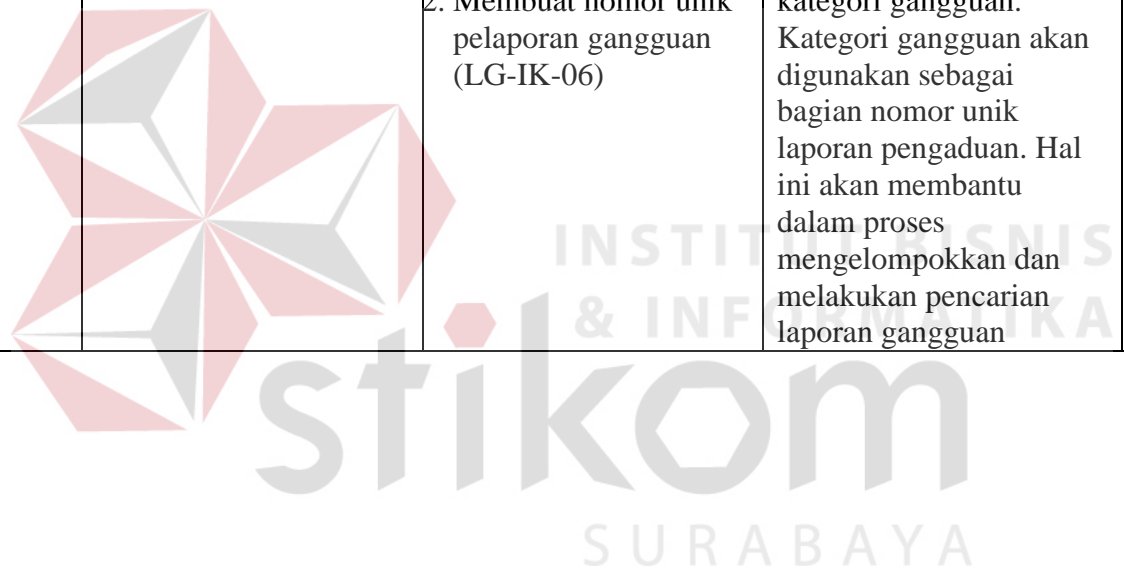
### 4.5.1. *Incident Reporting*

Proses penanganan laporan gangguan dimulai dari tahapan *incident reporting*. Pada saat ini penanganan laporan gangguan pelanggan hanya sebatas pencatatan yang dilakukan CSO 123 berdasarkan data awal laporan gangguan dari pelanggan. Sehingga dihasilkan nomor laporan gangguan yang urut dari laporan gangguan sebelumnya dan tidak merupakan nomor unik laporan gangguan. Hal tersebut mengakibatkan permasalahan sulitnya mencari riwayat laporan berdasarkan kategori gangguan. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, maka dilakukan proses-proses perbaikan berdasarkan *framework* ITIL V-3 . Proses tersebut dapat dilihat pada tabel 4.46 Perbandingan proses *incident reporting* saat ini dengan proses berdasarkan ITIL V-3.

Tabel 4.71 Perbandingan proses *incident reporting* saat ini dengan proses berdasarkan ITIL V-3

No	Proses di <i>Incident Reporting</i>	Proses Saat Ini	Proses ITIL	Analisis	Proses Perbaikan
1	<i>Incident Identification</i>	Proses identifikasi gangguan dilakukan dengan mencatat ID, nama, alamat pelapor dan sumber laporan gangguan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menentukan sumber laporan gangguan (LG-IK-01)</li> <li>2. Membuat deskripsi awal gangguan (LG-IK-02)</li> </ol>	Proses identifikasi gangguan sudah dilakukan dengan baik. Identifikasi gangguan dapat membantu mengetahui sumber laporan dan deskripsi awal gangguan sehingga membantu dalam menentukan gambaran awal penanganan gangguan yang akan dilakukan	Alur kerja proses identifikasi gangguan dilakukan secara tertata dan terstruktur
2	<i>Incident Logging</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Proses pencatatan laporan gangguan dengan mencatat data-data pengaduan gangguan</li> <li>2. Menerbitkan nomor laporan pengaduan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengkonfirmasi gangguan kepada pelanggan (LG-IK-03)</li> <li>2. Mencatat data pengaduan (LG-IK-04)</li> </ol>	Proses pencatatan laporan gangguan dilakukan dengan baik. Namun seharusnya penerbitan nomor pengaduan dilakukan setelah dilakukan kategorisasi gangguan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan konfirmasi gangguan kepada pelapor untuk memastikan bahwa laporan yang terjadi bukan laporan palsu</li> <li>2. Melakukan penerbitan nomor laporan pengaduan pada saat proses <i>incident categorization</i></li> </ol>

No	Proses di <i>Incident Reporting</i>	Proses Saat Ini	Proses ITIL	Analisis	Proses Perbaikan
3	<i>Incident Categorization</i>	Belum ada proses kategorisasi gangguan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menentukan level kategori gangguan (LG-IK-05)</li> <li>2. Membuat nomor unik pelaporan gangguan (LG-IK-06)</li> </ol>	<p>Kategori gangguan dilakukan untuk menentukan tingkat level kategori gangguan. Kategori gangguan akan digunakan sebagai bagian nomor unik laporan pengaduan. Hal ini akan membantu dalam proses mengelompokkan dan melakukan pencarian laporan gangguan</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan proses kategorisasi gangguan</li> <li>2. Membuat nomor unik pelaporan gangguan berdasarkan kategori gangguan</li> </ol>



Proses dalam *incident reporting* berdasarkan *framework* ITIL V-3 menghasilkan beberapa proses perbaikan antara lain proses melakukan konfirmasi gangguan kepada pelapor pada saat proses *incident logging*, melakukan proses kategorisasi gangguan, dan proses pembuatan nomor unik laporan pengaduan pada saat proses *incident categorization*. Nomor unik pelaporan akan memudahkan petugas posko dalam menentukan prioritas penanganan dan mencari riwayat gangguan untuk membantu menentukan regu gangguan yang akan ditugaskan menangani gangguan di proses selanjutnya.

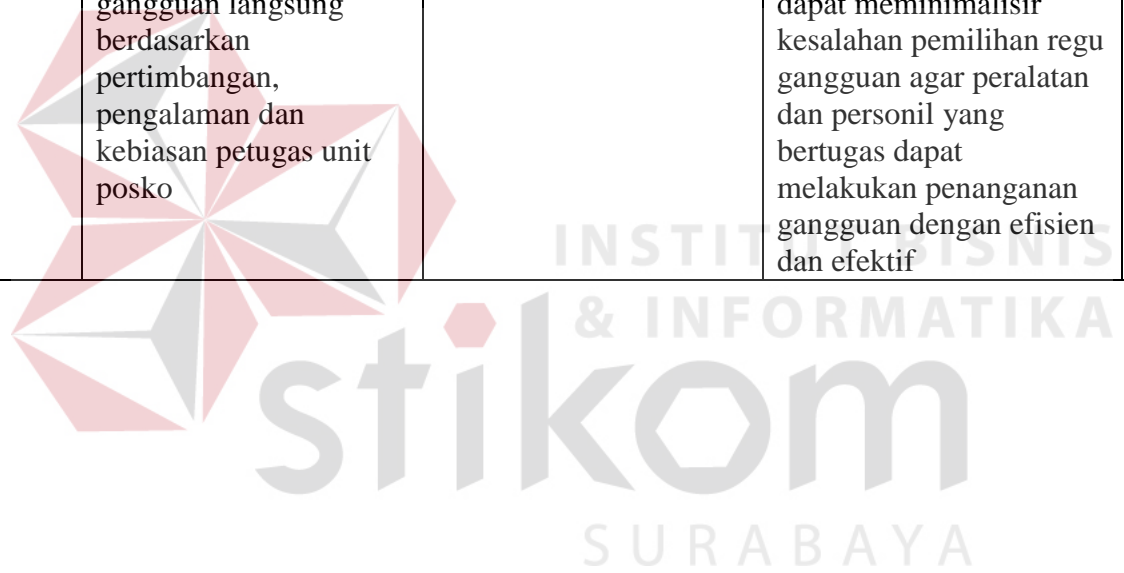
#### **4.5.2. *Managing Incident***

Pada tahapan *managing incident* saat ini, proses pengelolaan data laporan gangguan dilakukan hanya berdasarkan pengalaman dan kebijakan petugas posko saja. Belum ada prosedur pasti dalam menentukan langkah-langkah pengelolaan data laporan pengaduan. Penentuan prioritas penanganan gangguan tidak menggunakan metode yang tepat dalam menentukan resiko akibat dari gangguan yang terjadi, hanya berdasarkan pengetahuan dan kebijakan petugas posko saja. Hal ini dapat mengakibatkan terjadinya kesalahan dalam penentuan regu gangguan yang akan melakukan penanganan gangguan. Oleh sebab itu dilakukan proses-proses perbaikan yang dapat dilihat pada tabel 4.47 Perbandingan proses *managing incident* saat ini dengan proses berdasarkan ITIL V-3.

Tabel 4.72 Perbandingan proses *managing* saat ini dengan proses berdasarkan ITIL V-3

No	Proses di <i>Managing Incident</i>	Proses Saat Ini	Proses ITIL	Analisis	Proses Perbaikan
1	<i>Incident Prioritization</i>	Proses penentuan prioritas gangguan dilakukan berdasarkan pengalaman, pengetahuan dan perkiraan oleh petugas unit posko. Belum ada langkah-langkah standar penetapan prioritas gangguan dan prioritas penanganan gangguan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menentukan prioritas gangguan (LG-IK-10)</li> <li>2. Menentukan prioritas penanganan gangguan (LG-IK-11)</li> </ol> <p>Dengan menggunakan metode M_O_R untuk menentukan resiko dalam prioritas gangguan</p>	Proses penentuan prioritas gangguan didasarkan pada dampak dan <i>urgency</i> gangguan yang terjadi berdasarkan metode M_O_R agar lebih tepat dalam menentukan prioritas penanganan gangguan yang akan dilakukan terlebih dahulu	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menentukan prioritas gangguan berdasarkan dampak dan <i>urgency</i> gangguan dengan menggunakan metode M_O_R</li> <li>2. Menentukan prioritas penanganan gangguan berdasarkan kode prioritas yang dihasilkan dari proses prioritas gangguan</li> </ol>
2	<i>Initial Diagnosis</i>	Proses diagnosis gangguan dilakukan berdasarkan pengalaman, perkiraan, dan pengetahuan petugas unit posko. Belum ada langkah mencari histori gangguan untuk melihat diagnosis gangguan sejenis yang pernah ditangani sebelumnya	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mencari histori gangguan (LG-IK-12)</li> <li>2. Menentukan diagnosis awal gangguan (LG-IK-13)</li> </ol>	Proses diagnosis gangguan dilakukan berdasarkan data-data gangguan yang pernah ditangani. Sehingga histori gangguan diperlukan untuk menetapkan diagnosis awal gangguan agar pemilihan regu gangguan tepat dilakukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan pencarian histori gangguan yang pernah ditangani</li> <li>2. Menentukan diagnosis awal gangguan berdasarkan data-data histori gangguan</li> </ol>

No	Proses di <i>Managing Incident</i>	Proses Saat Ini	Proses ITIL	Analisis	Proses Perbaikan
3	<i>Incident Escalation</i>	Dalam pembuatan surat penugasan dilakukan pemilihan regu gangguan yang akan melakukan penanganan gangguan langsung berdasarkan pertimbangan, pengalaman dan kebiasaan petugas unit posko	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menentukan regu penyelesaian gangguan (LG-IK-14)</li> <li>2. Membuat surat penugasan (LG-IK-15)</li> </ol>	Penentuan regu gangguan berdasarkan data histori penanganan gangguan dan diagnosis awal gangguan. Hal ini dapat meminimalisir kesalahan pemilihan regu gangguan agar peralatan dan personil yang bertugas dapat melakukan penanganan gangguan dengan efisien dan efektif	Menentukan regu penyelesaian berdasarkan data histori penanganan gangguan



Beberapa proses perbaikan pada proses *managing incident* berdasarkan *framework* ITIL V-3 antara lain pada saat proses *incident prioritization* dilakukan proses prioritas gangguan berdasarkan dampak dan *urgency* gangguan menggunakan metode M\_O\_R (*Management of Risk*). Metode ini menghasilkan rekaman kerja hasil profil resiko yang menampilkan tabel penentuan letak resiko dari gangguan yang terjadi sehingga didapatkan kode prioritas gangguan. Kode prioritas ini akan digunakan dalam proses penentuan prioritas penanganan gangguan. Penentuan prioritas penanganan gangguan yang tepat akan memberi pertimbangan yang tepat dalam mengambil keputusan penentuan regu gangguan yang akan ditugaskan menangani laporan gangguan tersebut.

Pada proses *initial diagnosis* dilakukan proses perbaikan yaitu proses pencarian histori gangguan dan diagnosis awal gangguan. Proses ini akan memberi pertimbangan petugas posko dalam memberikan gambaran diagnosis awal gangguan berdasarkan riwayat penanganan gangguan yang pernah dilakukan sebelumnya.

Proses perbaikan berikutnya yaitu proses *incident escalation* untuk menentukan regu gangguan yang akan ditugaskan berdasarkan data histori penanganan gangguan yang telah ditetapkan sebelumnya. Proses ini menghasilkan rekaman kerja formulir surat penugasan regu gangguan yang didalamnya berisi informasi tentang gangguan yang dilaporkan beserta informasi penyebab dan tindakan penanganan gangguan yang pernah dilakukan sebelumnya. Informasi ini akan digunakan regu gangguan dalam melakukan proses investigasi dan diagnosis gangguan berikutnya.



### 4.5.3. *Resolve*

Proses pada tahapan *resolve* saat ini, dilakukan hanya berdasarkan perkiraan, pengalaman dan kebijakan regu gangguan saja. Belum ada prosedur pasti dalam menentukan langkah-langkah penanganan gangguan. Tidak adanya prosedur yang ditetapkan dalam melakukan proses investigasi dan penanganan laporan gangguan ini mengakibatkan terjadinya perbedaan penanganan gangguan antara regu gangguan satu dengan regu gangguan yang lainnya.

Pada proses investigasi dan diagnosis gangguan, regu gangguan tidak menggunakan metode dalam proses penentuan dampak gangguan (*Business Impact Analysis*) BIA, sehingga menimbulkan adanya perbedaan standar penanganan gangguan untuk masing-masing regu gangguan. Hal ini dikarenakan tidak adanya metode dalam menentukan proses kritis yang terjadi, penentuan urutan penanganan gangguan, dan penentuan dampak operasional akibat gangguan yang terjadi. Oleh sebab itu dilakukan proses-proses perbaikan berdasarkan *framework* ITIL V-3 yang dapat dilihat pada tabel 4.48 Perbandingan proses *resolve* saat ini dengan proses berdasarkan ITIL V-3.

Tabel 4.73 Perbandingan proses *resolve* saat ini dengan proses berdasarkan ITIL V-3

No	Proses di <i>Incident Resolve</i>	Proses Saat Ini	Proses ITIL	Analisis	Proses Perbaikan
1	<i>Investigation and Diagnosis</i>	Proses investigasi dan diagnosis dilakukan berdasarkan pengalaman, pengetahuan dan perkiraan oleh petugas regu gangguan. Belum ada langkah-langkah standar penetapan penyebab, dampak dan tindakan penyelesaian gangguan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menentukan penyebab gangguan (LG-IK-16)</li> <li>2. Menentukan dampak gangguan (LG-IK-17) menggunakan metode BIA</li> <li>3. Menentukan tindakan penyelesaian gangguan (LG-IK-18)</li> </ol>	Proses penentuan penyebab, dampak dan tindakan penyelesaian gangguan yang terjadi berdasarkan standar yang jelas yaitu dengan menggunakan metode BIA akan menjadikan penetapan tindakan investigasi dan diagnosis yang sama kepada seluruh regu gangguan	Melakukan proses-proses investigasi dan diagnosis gangguan berdasarkan 1 metode yang sama yaitu BIA.
2	<i>Resolve and Recovery</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Proses penanganan gangguan dilakukan berdasarkan pengalaman, pengetahuan dan perkiraan oleh petugas regu gangguan.</li> <li>2. Belum ada prosedur untuk menentukan permintaan bantuan pihak lain</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menyelesaikan penanganan gangguan (LG-IK-19)</li> <li>2. Menentukan permintaan bantuan pihak lain (LG-IK-20)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Proses penanganan gangguan dilakukan berdasarkan data-data yang sudah ditetapkan pada proses sebelumnya.</li> <li>2. Proses permintaan pihak lain apabila mengalami kendala memerlukan prosedur yang jelas agar dapat diketahui alasannya</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penanganan gangguan dilakukan berdasarkan data-data yang sudah ditetapkan pada proses sebelumnya</li> <li>2. Menggunakan prosedur dalam menentukan bantuan pihak lain</li> </ol>

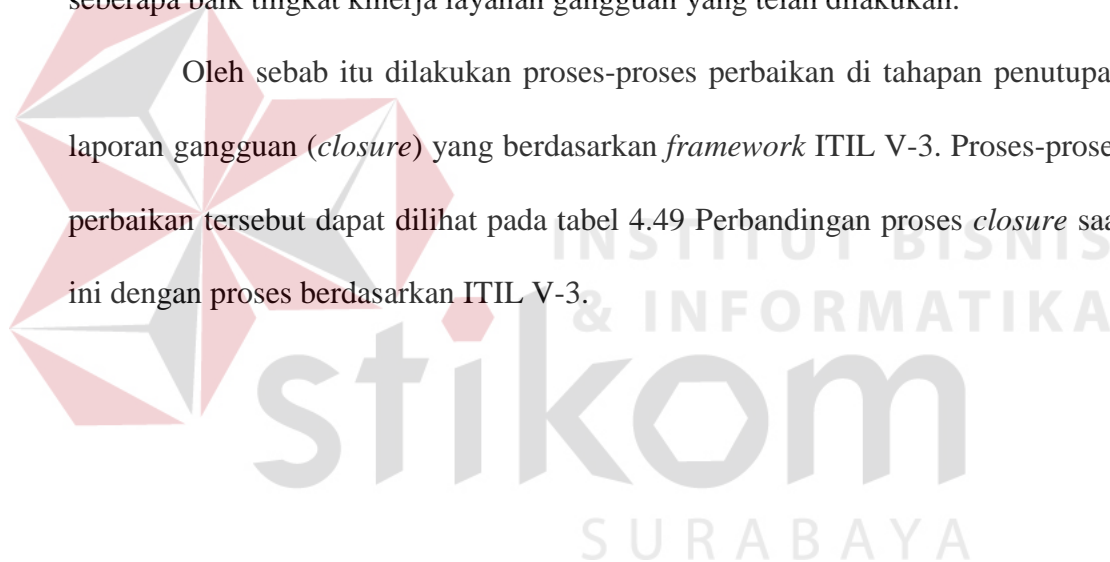
Pada proses *resolve* berdasarkan *framework* ITIL V-3 dilakukan beberapa langkah-langkah perbaikan antara lain menggunakan metode yang sama dalam melakukan proses *investigation and diagnosis* yaitu dengan metode BIA dalam menentukan dampak operasional akibat dari gangguan yang terjadi. Analisis dampak gangguan (BIA) ini akan menghasilkan proses penentuan proses kritis, urutan prioritas penanganan gangguan dan penentuan waktu penanganan gangguan, serta dampak operasional apa saja yang ditimbulkan. Informasi ini akan digunakan sebagai bahan dalam menentukan langkah-langkah tindakan penanganan gangguan. Metode BIA ini akan dijadikan pedoman bagi semua regu gangguan dalam menentukan langkah-langkah penanganan gangguan. Hal ini dapat menjaga bahkan meningkatkan kualitas penanganan gangguan yang sama bagi seluruh regu gangguan. Sehingga tidak terjadi lagi perbedaan langkah-langkah dan waktu penanganan gangguan antara regu yang satu dengan regu yang lain.

Proses perbaikan selanjutnya adalah proses melakukan penanganan gangguan berdasarkan data-data yang telah ditetapkan pada proses investigasi dan diagnosis sebelumnya, serta menggunakan formulir dalam melakukan permintaan bantuan pihak lain pada saat mengalami kendala dalam melakukan penanganan gangguan. Didalam formulir permintaan bantuan pihak lain tersebut berisi informasi tentang tindakan apa saja yang telah dilakukan dan diagnosis kendala apa saja yang dihadapi sehingga tidak dapat menyelesaikan penanganan gangguan.

#### 4.5.4. *Closure*

Proses pada tahapan *closure* saat ini, hanya dilakukan *update* status laporan menjadi status “selesai” dan proses rekapitulasi laporan penanganan gangguan saja. Namun belum ada proses mendapatkan informasi kepuasan pelanggan atas layanan penanganan gangguan pelanggan. Dimana hal ini tidak sejalan dengan komitmen perusahaan yang mengutamakan kepuasan pelanggan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya. Tidak adanya proses mendapatkan *feedback* kepuasan pelanggan mengakibatkan sulitnya mengetahui seberapa baik tingkat kinerja layanan gangguan yang telah dilakukan.

Oleh sebab itu dilakukan proses-proses perbaikan di tahapan penutupan laporan gangguan (*closure*) yang berdasarkan *framework* ITIL V-3. Proses-proses perbaikan tersebut dapat dilihat pada tabel 4.49 Perbandingan proses *closure* saat ini dengan proses berdasarkan ITIL V-3.



Tabel 4.74 Perbandingan proses *closure* saat ini dengan proses berdasarkan ITIL V-3

No	Proses di <i>Incident Closure</i>	Proses Saat Ini	Proses ITIL	Analisis	Proses Perbaikan
1	<i>Resolve Reporting</i>	Proses pencatatan informasi laporan gangguan dilakukan dengan <i>update</i> data-data penanganan laporan gangguan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mencatat penyebab gangguan (LG-IK-21)</li> <li>2. Mencatat tindakan penanganan dan pemulihan gangguan (LG-IK-22)</li> <li>3. Menentukan status gangguan (LG-IK-23)</li> <li>4. Menentukan tindakan penanganan gangguan lanjutan (LG-IK-24)</li> <li>5. Menentukan tindakan pencegahan gangguan (LG-IK-25)</li> <li>6. Menentukan status selesai pada laporan gangguan (LG-IK-26)</li> </ol>	Proses pencatatan laporan penanganan gangguan dilakukan untuk mengetahui perkembangan status laporan gangguan. Pencatatan ini sangat penting sebagai histori penanganan gangguan yang akan digunakan sebagai pertimbangan di proses penanganan gangguan di masa datang	Alur kerja proses pencatatan laporan penanganan gangguan dilakukan secara tertata dan terstruktur
2	<i>Incident Closure</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Proses rekapitulasi laporan gangguan dilakukan per bulan.</li> <li>2. Belum ada proses untuk mendapatkan tingkat kepuasan pelanggan atas</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan rekapitulasi laporan gangguan (LG-IK-27)</li> <li>2. Mendapatkan <i>feedback</i> kepuasan pelanggan (LG-IK-28)</li> </ol>	1. Proses rekapitulasi laporan gangguan digunakan untuk mengetahui seberapa banyak laporan yang terjadi dan seberapa banyak laporan yang	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alur kerja proses rekapitulasi laporan penanganan gangguan dilakukan secara tertata dan terstruktur</li> <li>2. Melakukan proses mendapatkan <i>feedback</i></li> </ol>

No	Proses di <i>Incident Closure</i>	Proses Saat Ini	Proses ITIL	Analisis	Proses Perbaikan
		layanan penanganan laporan gangguan pelanggan		telah ditangani pada bulan tersebut. 2. Proses mendapatkan <i>feedback</i> kepuasan pelanggan dilakukan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan atas penanganan laporan gangguan yang telah dilakukan. Hal ini digunakan sebagai tolak ukur kinerja bagian layanan gangguan pelanggan perusahaan.	kepuasan pelanggan untuk mengukur kinerja bagian layanan gangguan pelanggan

Beberapa langkah-langkah perbaikan pada proses terakhir *closure* berdasarkan *framework* ITIL V-3 yaitu mendapatkan *feedback* kepuasan pelanggan dalam melakukan proses *incident closure*. Proses tersebut akan membantu perusahaan dalam melihat seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan atas pelayanan gangguan pelanggan yang telah dilakukan guna menjadi dasar pertimbangan kebijakan selanjutnya.