

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

PT PLN (Persero) Distribusi Jatim Area Surabaya Selatan pada saat ini dalam melakukan proses penanganan laporan gangguan pelanggan tidak menggunakan metode dan standar langkah-langkah yang sama dan tepat. Proses penentuan prioritas penanganan gangguan dan investigasi diagnosis penentuan dampak gangguan (*Business Impact Analysis*) hanya berdasarkan pengetahuan, perkiraan, dan kebijakan petugas yang terkait saja. Hal ini mengakibatkan layanan gangguan pelanggan di PT PLN (Persero) Distribusi Jatim tidak memiliki standar langkah-langkah penanganan laporan gangguan yang pasti dan tingkat kepuasan pelanggan akan kinerja layanan gangguan pelanggan tidak dapat diketahui dengan tepat dan pasti.

Untuk menanggulangi permasalahan tersebut, maka diperlukan proses pembuatan perencanaan *Incident Management* pada layanan gangguan pelanggan di PT PLN (Persero) Distribusi Jatim. Perencanaan *incident management* di layanan gangguan pelanggan memiliki 4 tahapan utama yaitu *Incident Reporting*, *Managing Incident*, *Resolve*, dan *Closure*. Semua tahapan tersebut telah dilaksanakan dan menghasilkan dokumen-dokumen. Setelah mengikuti langkah-langkah dalam proses pembuatan perencanaan *Incident Management* berdasarkan *framework* ITIL V-3 dapat disimpulkan bahwa terdapat 10 *Standard Operational Procedure* (SOP), 28 Instruksi Kerja (IK) dan 42 Rekaman Kerja (RK).

Terdapat beberapa proses atau langkah perbaikan yang dihasilkan dari proses perencanaan *incident management* yang telah dihasilkan. Proses - proses perbaikan tersebut yaitu:

1. Pada tahapan *incident reporting* terjadi proses perbaikan meliputi 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*. Tahapan *incident reporting* ini menghasilkan 3 SOP, 6 IK, dan 7 RK.
2. Pada tahapan *managing incident* terjadi proses perbaikan meliputi proses menentukan prioritas gangguan dan penanganan gangguan pada saat proses *incident prioritization* dengan menggunakan metode M_O_R (*Management of Risk*), proses pencarian histori gangguan dan penentuan diagnosis awal gangguan pada saat proses *initial diagnosis*, dan proses penentuan regu gangguan pada saat proses *incident escalation*. Tahapan *managing incident* ini menghasilkan 3 SOP, 9 IK, dan 18 RK.
3. Pada tahapan *resolve* terjadi proses perbaikan meliputi proses penggunaan menggunakan metode yang sama yaitu BIA (*Business Impact Analysis*) dalam menentukan dampak gangguan di proses *investigation and diagnosis*, dan melakukan penanganan gangguan berdasarkan data-data yang telah ditetapkan pada proses sebelumnya, serta menggunakan langkah-langkah yang tepat dalam melakukan permintaan bantuan pihak lain pada saat proses *resolve and recovery*. Tahapan *resolve* menghasilkan 2 SOP, 5 IK, dan 13 RK.

4. Pada tahapan *closure* terjadi proses perbaikan meliputi mendapatkan *feedback* kepuasan pelanggan pada saat proses *incident closure* untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja layanan gangguan pelanggan. Tahapan *closure* menghasilkan 2 SOP, 8 IK, dan 4 RK.

Perencanaan yang dibuat ini diharapkan dapat memberi arahan kerja yang jelas tentang apa yang harus dilakukan pada saat melakukan penanganan laporan gangguan pelanggan.

5.2 Saran

Saran yang dapat diberikan kepada bagian layanan gangguan pelanggan di PT PLN (Persero) Distribusi Jatim Area Surabaya Selatan diantaranya:

1. Menambahkan dokumen kebijakan tertulis dalam menerapkan proses *incident management* untuk menangani laporan gangguan pelanggan.
2. Menerapkan setiap proses perencanaan *Incident Management* yang telah dibuat ini pada layanan gangguan pelanggan. Tetapi sebelum diterapkan perlu dilakukan uji coba secara bertahap dari setiap proses pada perencanaan *Incident Management*.
3. Menggunakan metode M_O_R (*Management of Risk*) dalam menentukan resiko gangguan di proses prioritas penanganan gangguan dan metode BIA (*Business Impact Analysis*) dalam melakukan analisis dampak gangguan di proses investigasi dan diagnosis gangguan.
4. Menambahkan variabel penilaian dalam proses mendapatkan *feedback* pelanggan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan akan kinerja bagian layanan gangguan pelanggan.