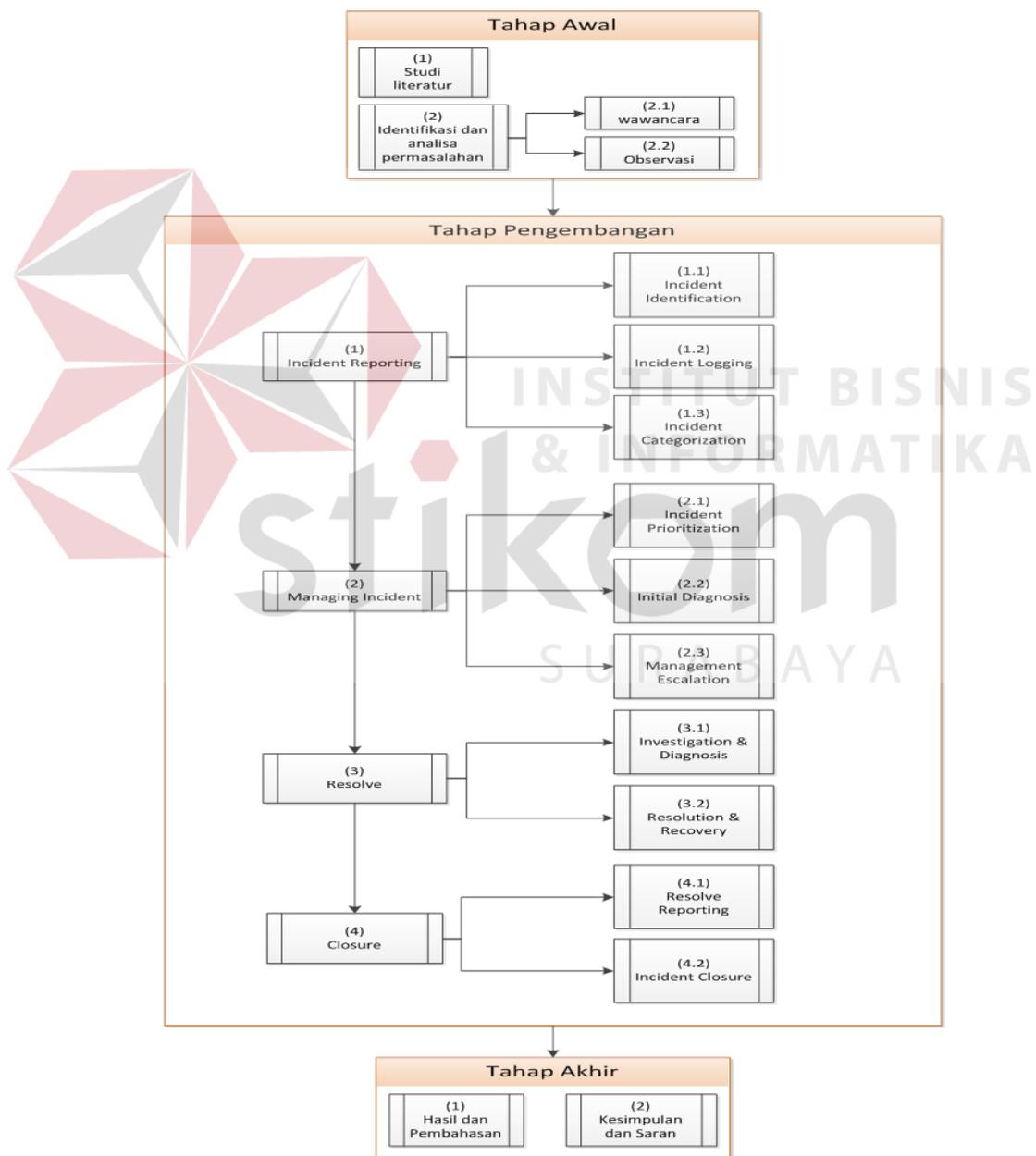


### BAB III

## METODE PENELITIAN

Pada Bab III dalam Perencanaan *Incident Management* akan membahas semua aktivitas yang dilakukan dari awal kegiatan sampai akhir. Gambar 3.1 merupakan alur dari serangkaian tahapan metodologi penelitian.



Gambar 3.1. Kerangka metodologi penelitian

## 1.1 Tahap Awal

### 3.1.1 Studi Literatur

Studi literatur dilakukan pada saat penelitian tersebut berlangsung dengan cara mencari informasi yang berkaitan dengan topik penelitian di perpustakaan ataupun *via web*. Hal ini bertujuan untuk memperoleh data dan pengetahuan yang lebih mengenai perencanaan *Incident Management* yang akan dibuat, seperti yang akan dijelaskan di bawah ini:

1. Mengenai *framework ITIL*
2. Mengenai *ITIL service delivery*
3. Mengenai *ITIL service support*
4. Mengenai *ITIL Incident Management*
5. Mengenai proses *incident management* di layanan gangguan pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jatim Area Surabaya Selatan

### 3.1.2 Identifikasi dan Analisis Permasalahan

Mengidentifikasi masalah merupakan langkah pertama yang dilakukan dalam analisa proses bisnis. Masalah dapat didefinisikan sebagai suatu hal yang ingin dipecahkan. Identifikasi yang dilakukan disesuaikan dengan hasil wawancara dan observasi terkait dengan kondisi saat ini yang terjadi dalam proses bisnis perusahaan. Melakukan identifikasi tersebut dapat diketahui permasalahan apa yang sebenarnya terjadi pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jatim Area Surabaya Selatan.

Hasil dari identifikasi tersebut diketahui bahwa PT. PLN (Persero) Distribusi Jatim Area Surabaya Selatan mengalami permasalahan yaitu belum

adanya standar untuk menangani gangguan yang dilaporkan oleh pelanggan, hanya sebatas kebijakan manajemen dan pengalaman petugas yang terkait saja.

Hasil analisis, diperoleh bahwa belum adanya standart untuk menangani gangguan yang dilaporkan oleh pelanggan, hanya sebatas kebijakan dari direksi yang dijabarkan sendiri proses atau prosedurnya oleh karyawan dibawahnya. Hal ini menimbulkan adanya kesalahan-kesalahan dari beberapa aktivitas penanganan pengaduan gangguan yang seharusnya bisa diminimalisir guna menjaga dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

### **1. Wawancara**

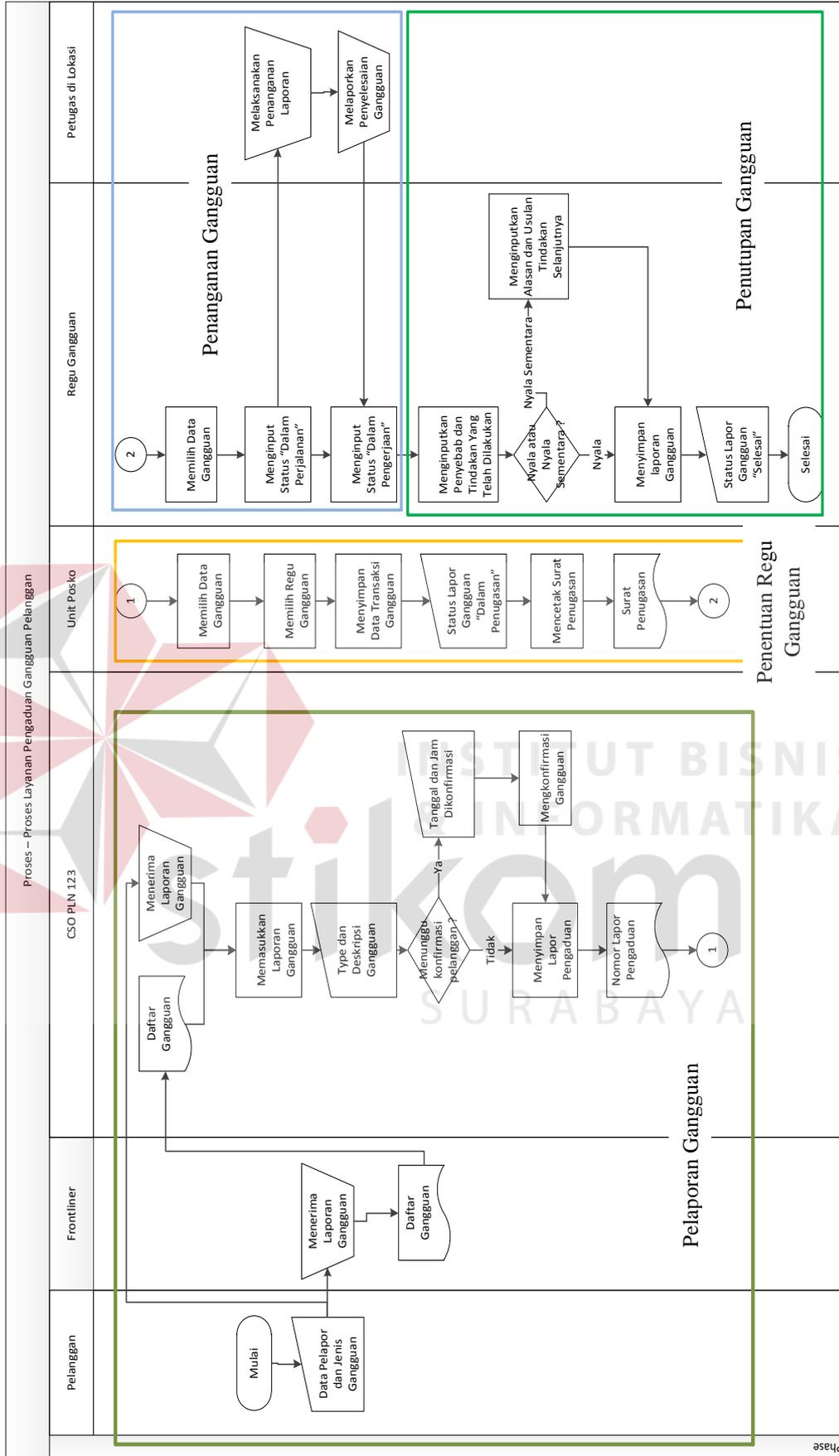
Wawancara yang dilakukan pada penelitian ini dilakukan selama beberapa hari, langkah ini bertujuan untuk mencari permasalahan yang sedang dihadapi perusahaan atau peluang apa yang bisa diberikan untuk meningkatkan manfaat bagi perusahaan. Kegiatan wawancara ini dilakukan secara langsung dengan mendatangi dan melakukan tanya jawab dengan pegawai PT. PLN (Persero) Distribusi Jatim Area Surabaya Selatan selaku *stakeholder*. Pegawai yang diwawancarai yaitu *officer*, merupakan pegawai yang terkait dalam menangani proses *incident management*.

Dalam pembuatan *list* wawancara, penulis mengacu pada tahapan proses yang ada pada framework ITIL V3 *incident management*. Hal ini dilakukan agar daftar wawancara sesuai dengan ruang lingkup permasalahan yang akan diselesaikan. Dari hasil wawancara ini juga dapat diperoleh berbagai informasi seperti profil perusahaan, visi, misi, struktur, *department need*, *department goal*, dll. Hasil wawancara dapat dilihat pada lampiran dokumen wawancara.

## 2. Observasi

Pada saat penelitian tidak hanya melakukan wawancara dengan pihak di atas, namun juga dilakukan observasi yang dimana dilakukan pengamatan secara langsung terkait dengan proses yang berlangsung pada proses penanganan gangguan atau keluhan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jatim Area Surabaya Selatan. Dari pengamatan yang dilakukan secara langsung ini akan terlihat bagaimana cara *officer* (kondisi saat ini) ketika menangani gangguan pelanggan pada proses *incident management*. Proses penanganan laporan gangguan saat ini dapat dilihat pada Gambar 3.2.

Pada gambar 3.2 dijelaskan bahwa ada 4 tahapan dalam penanganan laporan gangguan pelanggan yaitu tahapan pelaporan gangguan adalah tahapan pencatatan laporan gangguan yang dilakukan oleh petugas *frontliner* atau petugas CSO 123, tahapan penentuan regu gangguan merupakan tahapan pengelolaan data-data gangguan untuk menentukan regu gangguan yang akan melakukan penanganan gangguan, tahapan penanganan gangguan adalah tahapan penyelesaian penanganan laporan gangguan yang dilakukan oleh regu gangguan, dan tahapan penutupan gangguan adalah tahapan *update* status laporan menjadi “selesai”.



Gambar 3.2 Proses penanganan laporan gangguan saat ini

Selain itu, dalam observasi juga didapatkan beberapa dokumen yang dibutuhkan dalam proses analisa, seperti data kebijakan, data proses *incident management* saat ini. Tabel 3.1 merupakan perbandingan proses ITIL *incident management* dengan proses penanganan gangguan di bagian layanan pelanggan saat ini.

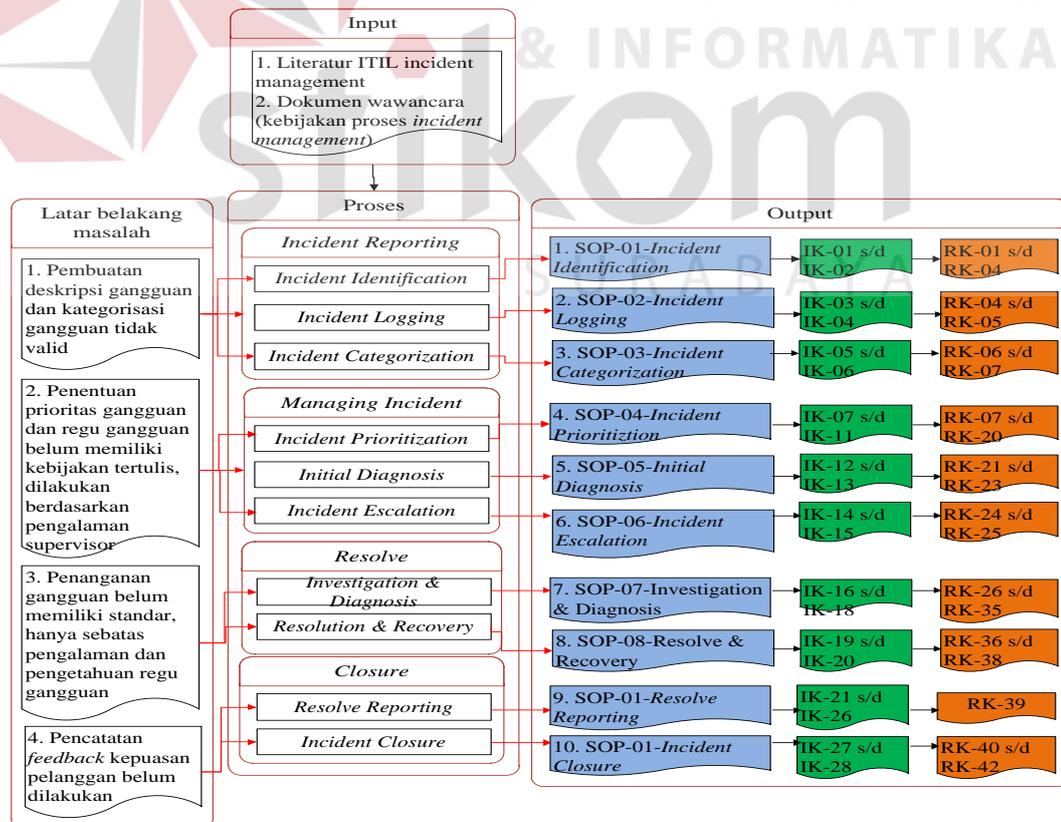
Tabel 3.1 Perbandingan proses *incident management* ITIL dengan proses penanganan gangguan di bagian layanan pelanggan

<i>Incident Management</i> ITIL	Proses di bagian layanan pelanggan	Nama Proses di bagian layanan pelanggan	Keterangan
<i>Incident Identificaion</i>	Ada	Proses identifikasi laporan gangguan	Sudah dilakukan identifikasi sumber asal laporan gangguan dari data-data pelapor
<i>Incident logging</i>	Ada	Proses pencatatan laporan gangguan	Sudah dilakukan pencatatan laporan gangguan namun penerbitan nomor unik laporan gangguan masih belum unik
<i>Incident Catagorization</i>	Belum Ada	Proses pengkategorian gangguan	Belum ada level kategori gangguan, semua dikategorikan sebagai gangguan layanan.
<i>Incident Prioritization</i>	Ada	Proses memilih gangguan	Sudah ada proses prioritas gangguan, namun proses dilakukan langsung oleh supervisor teknik berdasarkan perkiraan, pengetahuan dan pengalaman saja sehingga proses pemberian prioritas gangguan kurang valid
<i>Initial Diagnosis</i>	Ada	Proses diagnosis gangguan	Sudah ada proses diagnosis gangguan, namun diagnosis hanya berdasarkan perkiraan, pengetahuan dan pengalaman saja.
<i>Management Escalation</i>	Ada	Proses penugasan regu gangguan	Sudah ada penentuan regu gangguan yang akan menangani masalah. Namun pemilihan regu gangguan dilakukan supervisor teknis berdasarkan pengalaman dan perkiraan sepervisor teknis unit posko
<i>Investigation and Diagnosis</i>	Belum Ada	Proses investigasi dan diagnosis	Belum ada metode dalam proses investigasi dan diagnosis gangguan. Proses investigasi dan diagnosis dilakukan oleh supervisor regu gangguan berdasarkan pengalaman masing-masing supervisor.

<i>Incident Management ITIL</i>	Proses di bagian layanan pelanggan	Nama Proses di bagian layanan pelanggan	Keterangan
<i>Resolution and Recovery</i>	Ada	Proses penanganan gangguan	Sudah ada proses penanganan gangguan, namun belum memiliki standar langkah-langkah ketika menangani gangguan
<i>Resolve reporting</i>	Ada	Proses pencatatan penanganan gangguan	Sudah ada pencatatan hasil penanganan gangguan yang telah dilakukan
<i>Incident Closure</i>	Ada	Proses penutupan penanganan gangguan	Sudah ada proses penutupan penanganan gangguan dengan cara menginputkan status “selesai” di laporan gangguan, namun belum ada aktifitas mendapatkan <i>feedback</i> informasi kepuasan pelanggan

### 3.2 Tahap Pengembangan

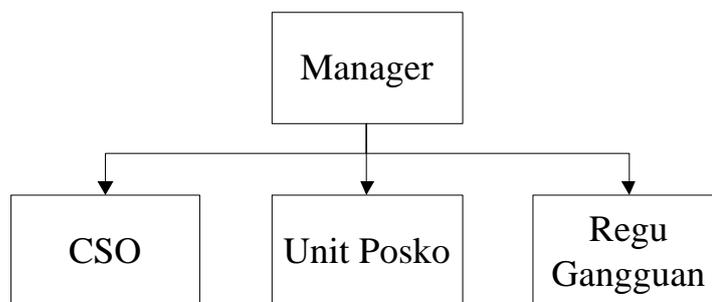
Tahapan yang direncanakan untuk pembuatan dokumen perencanaan *Incident Management* dapat dilihat pada Gambar 3.3 *Block Diagram*.



Gambar 3.3 *Block Diagram*

Pada gambar 3.3 *Blok Diagram* diatas dijelaskan bahwa dalam pembuatan dokumen perencanaan *incident management* akan dilakukan beberapa tahapan proses yang ada pada kegiatan *incident management* yaitu *incident reporting, managing incident, resolve, dan closure*. Untuk mengetahui alur dan kegiatan dari tahapan proses tersebut dilakukan dengan cara studi literatur dan melakukan wawancara dan observasi. Dari kegiatan wawancara terdapat kebijakan yang digunakan dalam menyusun dokumen perencanaan IT. Serta juga harus menentukan ruang lingkup. Dalam hal ini ruang lingkup yang ditentukan mengacu pada *framework ITIL V-3 incident management* yang terdiri dari beberapa proses atau tahapan.

Masing-masing tahapan harus dipahami input, proses, dan *output*. Dimulai dengan melakukan penerimaan laporan gangguan untuk diubah menjadi data laporan gangguan hingga tahap penanganan gangguan dan dilakukan proses *review* terkait masalah yang terjadi. Serta juga menentukan pihak yang bertanggung jawab dari masing-masing proses. Garis berwarna merah menandakan bahwa pembenahan proses akan dilakukan pada tahap tersebut, sehingga akan dihasilkan dokumen *Standart Operational Procedure (SOP)*, instruksi kerja (IK), dan rekaman kerja (RK). Pada gambar 3.4 menunjukkan struktur pihak yang menangani masalah



Gambar 3.4 Struktur pihak yang menangani masalah

Keterangan struktur pihak yang menangani masalah :

1. Manajer, pihak yang bertanggung jawab menentukan kelayakan data pengaduan dan bertanggung jawab terhadap hasil penanganan gangguan yang dihasilkan.
2. CSO (*Customer Service Officer*), pihak yang berwenang menerima laporan gangguan dan pencatatan penanganan penyelesaian gangguan.
3. Unit Posko, pihak yang melakukan prioritas, diagnosis, dan penentuan regu gangguan yang akan menangani gangguan.
4. Regu Gangguan, pihak yang melakukan penanganan dan pemulihan gangguan.

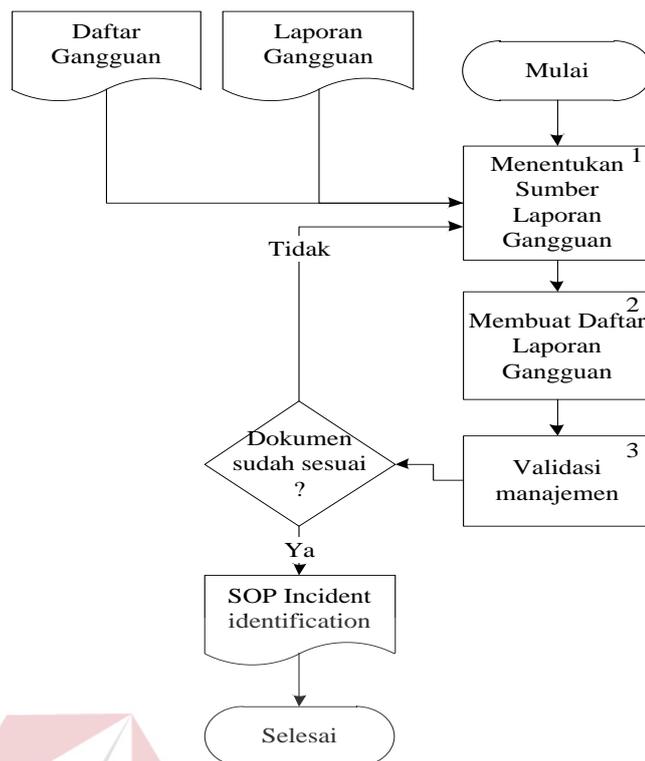
Penentuan ruang lingkup dan identifikasi pihak yang terkait proses *incident management* harus dapat dilakukan dengan jelas agar dokumen yang dihasilkan dapat bermanfaat dan sesuai dengan kebutuhan organisasi. Proses dan kegiatan yang terkait dalam pembuatan dokumen SOP, IK, dan RK ini mengacu pada *framework ITIL V-3 incident management*.

### **3.2.1. Incident Reporting**

Tahap *incident reporting* merupakan tahap dilakukannya 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*.

#### **A. Incident Identification**

Proses yang dilakukan dalam pembuatan prosedur *incident identification* dapat dilihat pada gambar 3.5 dan penjelasan proses dapat dilihat pada tabel 3.2.



Gambar 3.5 Alur proses pembuatan prosedur *incident identification*

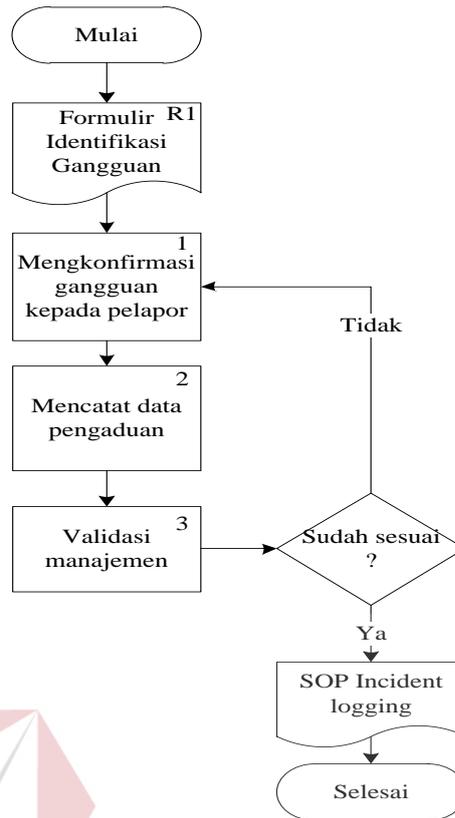
Proses pembuatan SOP *incident identification* dilakukan dengan adanya daftar gangguan yang berasal dari internal dan laporan gangguan yang berasal dari eksternal atau pelanggan akan diolah dan dibuatkan data pengaduan. Data pengaduan tersebut meliputi asal laporan pengaduan yang diterima apakah berasal dari laporan pelanggan melalui telepon 123, pelanggan yang langsung datang ke kantor PLN atau dari staf teknisi PLN. Selain asal laporan, data pengaduan juga berisi identifikasi awal gangguan apa yang dilaporkan. Data pengaduan tersebut akan divalidasi oleh manager CSO untuk disetujui. Di kegiatan tersebut akan dihasilkan dokumen SOP incident identification terkait dengan pembuatan data pengaduan. Tahapan *incident identification* ini mengacu pada *framework* ITIL V3 *incident management*.

Tabel 3.2 Penjelasan alur proses pembuatan prosedur *incident identification*

Phase	Nama Proses	Pemilik Proses	Input	Proses	Output (dokumen)
1	Menentukan sumber laporan gangguan	CSO 123	1. Daftar Gangguan 2. Formulir Identifikasi Gangguan	CSO menentukan sumber laporan gangguan yang diterima	1. Daftar laporan gangguan eksternal 2. Daftar laporan gangguan internal
2	Membuat deskripsi awal gangguan	CSO 123	1. Daftar laporan gangguan eksternal 2. Daftar laporan gangguan internal	CSO membuat deskripsi awal gangguan	Daftar laporan gangguan
3	Validasi manajemen	Manajer CSO 123	Daftar laporan gangguan	Pengecekan akhir dokumen <i>incident identification</i>	SOP- <i>incident identification</i>

### B. *Incident Logging*

Kegiatan yang dilakukan pada tahapan *incident logging* mengacu pada framework ITIL V-3 *incident management* dan kebijakan PLN. Proses yang dilakukan dalam pembuatan prosedur *incident logging* dapat dilihat pada gambar 3.6 dan penjelasan proses dapat dilihat pada tabel 3.3.



Gambar 3.6 Alur proses membuat prosedur *incident logging*

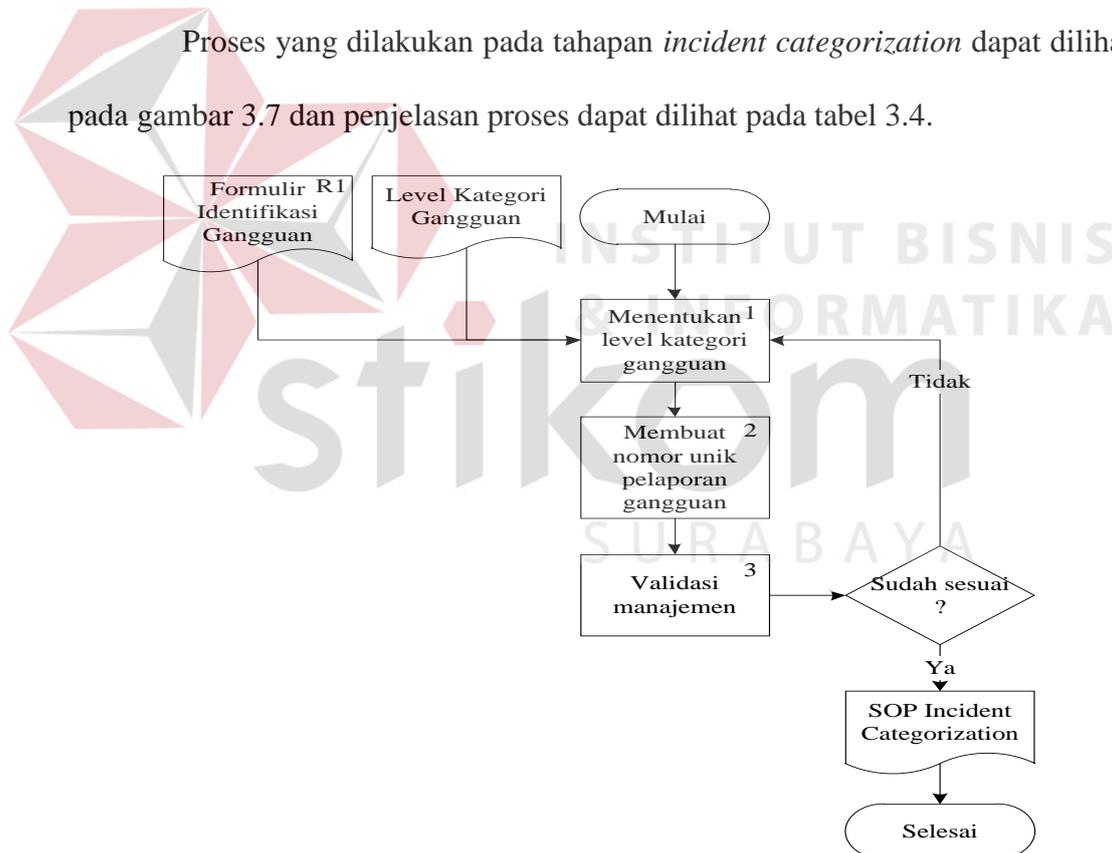
*Incident logging* dapat dilakukan pada saat hasil identifikasi gangguan telah dibuat. Semua data pengaduan yang berkaitan dengan gangguan akan dicatat secara terperinci. Data tersebut akan digunakan sebagai informasi ke tahap selanjutnya. Data yang dicatat meliputi nomor pelapor, nama dan alamat pelapor, tempat kejadian, hasil identifikasi sementara terkait dengan gangguan yang dilaporkan. Data-data tersebut akan digunakan petugas CSO 123 untuk dikonfirmasi kembali kepada pelapor jika diperlukan informasi lebih lanjut. Tahapan *incident logging* ini mengacu pada framework ITIL V3 *incident management* dan kebijakan PLN.

Tabel 3.3 Penjelasan alur proses membuat prosedur *incident logging*

Phase	Nama Proses	Pemilik Proses	Input	Proses	Output (dokumen)
1	Mengkonfirmasi gangguan kepada pelanggan	CSO 123	Formulir Identifikasi gangguan	CSO mengkonfirmasi kepada pelapor	Formulir identifikasi gangguan
2	Mencatata daftar gangguan	CSO 123	Formulir identifikasi gangguan	CSO mencatat daftar gangguan	Daftar pengaduan
3	Validasi manajemen	Manajer CSO 123	Daftar pengaduan	Pengecekan akhir	SOP- <i>incident logging</i>

### C. Incident Categorization

Proses yang dilakukan pada tahapan *incident categorization* dapat dilihat pada gambar 3.7 dan penjelasan proses dapat dilihat pada tabel 3.4.

Gambar 3.7 Alur proses membuat prosedur *incident categorization*

Kegiatan yang dilakukan pada tahapan *incident categorization* mengacu pada framework ITIL V-3 *incident management* dan disesuaikan dengan data yang ada di PLN. Data dari *incident logging* dan data kategori yang ada di PLN

akan digunakan dalam membuat dan memetakan kategori-kategori gangguan. Kategori gangguan ini digunakan untuk membuat nomor unik pelaporan gangguan. Setiap kategori memiliki tanda nomor sendiri sehingga memudahkan dalam mencari informasi yang terkait dengan kategori gangguan. Level kategori terdiri dari bawah sampai atas antara lain : kabel instalasi → jaringan PLN → trafo PLN → gardu PLN.

Tabel 3.4 Penjelasan alur proses membuat prosedur *incident categorization*

Phase	Nama Proses	Pemilik Proses	Input	Proses	Output (dokumen)
1	Menentukan level kategori gangguan	CSO 123	1. Formulir Identifikasi Gangguan 2. Level Kategori Gangguan (kebijakan PLN)	CSO menentukan level kategori gangguan	Daftar Level kategori gangguan
2	Membuat nomor unik pelaporan gangguan	CSO 123	Daftar Level kategori gangguan	CSO membuat nomor unik pelaporan gangguan	Data laporan pengaduan
3	Validasi manajemen	Manajer CSO 123	Data laporan pengaduan	Pengecekan akhir	SOP- <i>incident categorization</i>

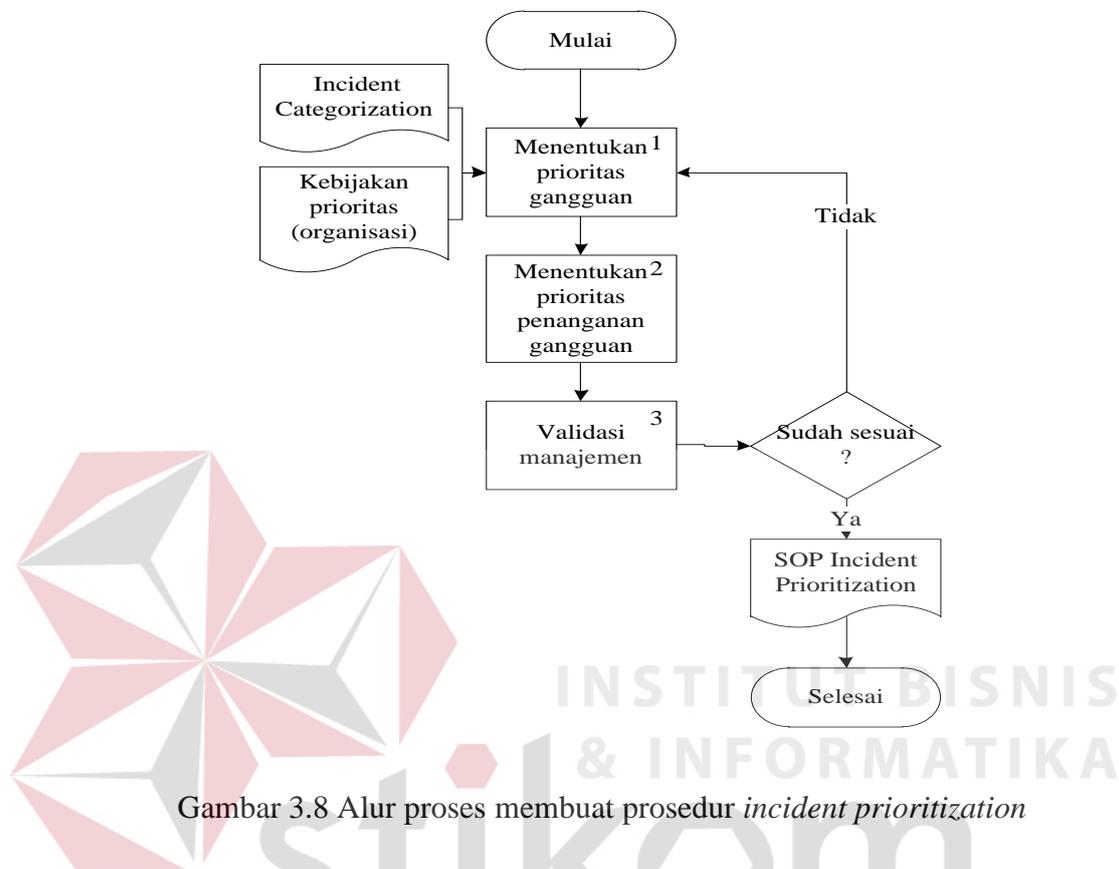
### 3.2.2 *Managing Incident*

Didalam menangani (*managing*) gangguan terdapat pemetakan sebuah gangguan sehingga dapat mempermudah dalam melakukan penanganan terhadap gangguan tersebut. *Managing incident* dilakukan dengan 3 tahapan, yaitu:

#### A. *Incident Prioritization*

Dalam menentukan prioritas sebuah gangguan dilakukan berdasarkan seberapa besar dampak gangguan tersebut terhadap kegiatan operasional dan apakah gangguan tersebut sangat mendesak (*urgency*) untuk segera diselesaikan.

Proses yang dilakukan dalam pembuatan prosedur *incident prioritization* dapat dilihat pada gambar 3.8 dan penjelasan proses dapat dilihat pada tabel 3.5.



Gambar 3.8 Alur proses membuat prosedur *incident prioritization*

Penentuan prioritas gangguan telah disesuaikan dengan kebijakan yang ada pada PLN dan *framework* ITIL V-3 *Incident Management*, serta menggunakan metode *Management of Risk* (M\_o\_R) dengan prinsip berbasis waktu. Kegiatan manajemen resiko dilakukan untuk mengetahui resiko/bahaya apa saja yang kemungkinan bisa terjadi akibat dari masalah tersebut. Manajemen resiko terdiri dari proses identifikasi resiko, analisis resiko, penentuan profil resiko, dan penentuan prioritas gangguan. Sehingga nantinya dokumen manajemen resiko dapat digunakan sebagai referensi dalam analisa terjadinya sebuah gangguan. Data prioritas gangguan ini digunakan sebagai informasi dalam menentukan prioritas penanganan gangguan. Hasil dari

penentuan prioritas akan divalidasi oleh manajer sehingga apabila dokumen telah sesuai akan dihasilkan prosedur *incident prioritization*.

Tabel 3.5 Penjelasan alur proses membuat prosedur *incident prioritization*

Phase	Nama Proses	Pemilik Proses	Input	Proses	Output (dokumen)
1	Menentukan prioritas gangguan	Unit Posko	1. Data prioritas (kebijakan perusahaan) 2. <i>Incident categorization</i>	Unit posko menentukan prioritas gangguan	Hasil menentukan prioritas gangguan
2	Menentukan prioritas penanganan gangguan	Unit Posko	Hasil menentukan prioritas gangguan	Unit posko menentukan prioritas penanganan gangguan	Hasil menentukan prioritas penanganan gangguan
3	Validasi manajemen	Manajer Unit Posko	Hasil menentukan prioritas penanganan gangguan	Pengecekan akhir	SOP- <i>incident prioritization</i>

Penentuan prioritas penanganan gangguan berdasarkan dampak operasional :

- a. *High* : berdampak pada kualitas, biaya, dan waktu
- b. *Medium*: berdampak sedang pada kualitas, biaya, dan waktu
- c. *Low* : berdampak kecil pada kualitas, biaya, dan waktu

Metode yang digunakan dalam penentuan prioritas gangguan dan penanganan gangguan bisa dilihat dari tabel 3.6.

Tabel 3.6 Metode penentuan prioritas gangguan

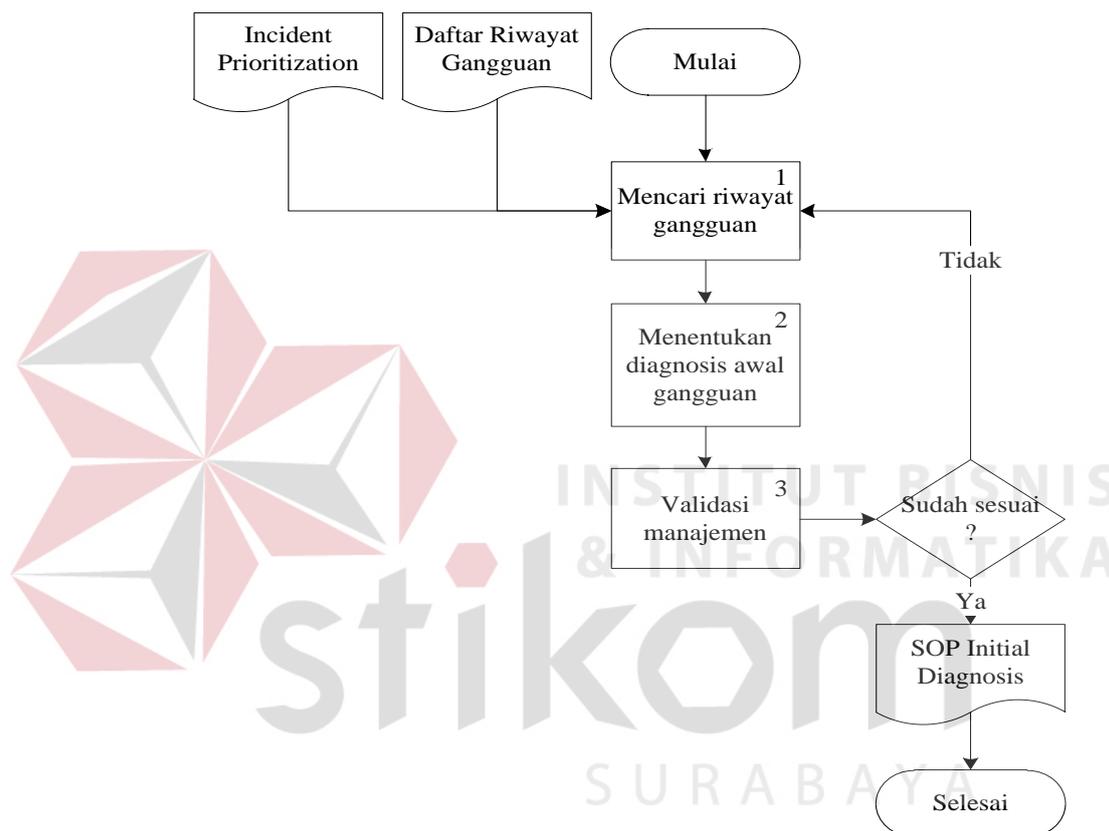
		Impact		
		High	Medium	Low
	High	1	2	3
Urgency	Medium	2	3	4
	Low	3	4	5

Priority Code	Description	Target Recovery Time
1	Critical	20 mnt
2	High	30 mnt
3	Medium	60 mnt
4	Low	120 mnt
5	Planning	Planned

## B. Initial Diagnosis

Kegiatan yang dilakukan pada tahapan *initial diagnosis* mengacu pada framework ITIL V-3 *incident management*. Proses yang dilakukan dalam pembuatan prosedur *initial diagnosis* dapat dilihat pada gambar 3.9 dan penjelasan proses dapat dilihat pada tabel 3.7.



Gambar 3.9 Alur proses membuat prosedur *initial diagnosis*

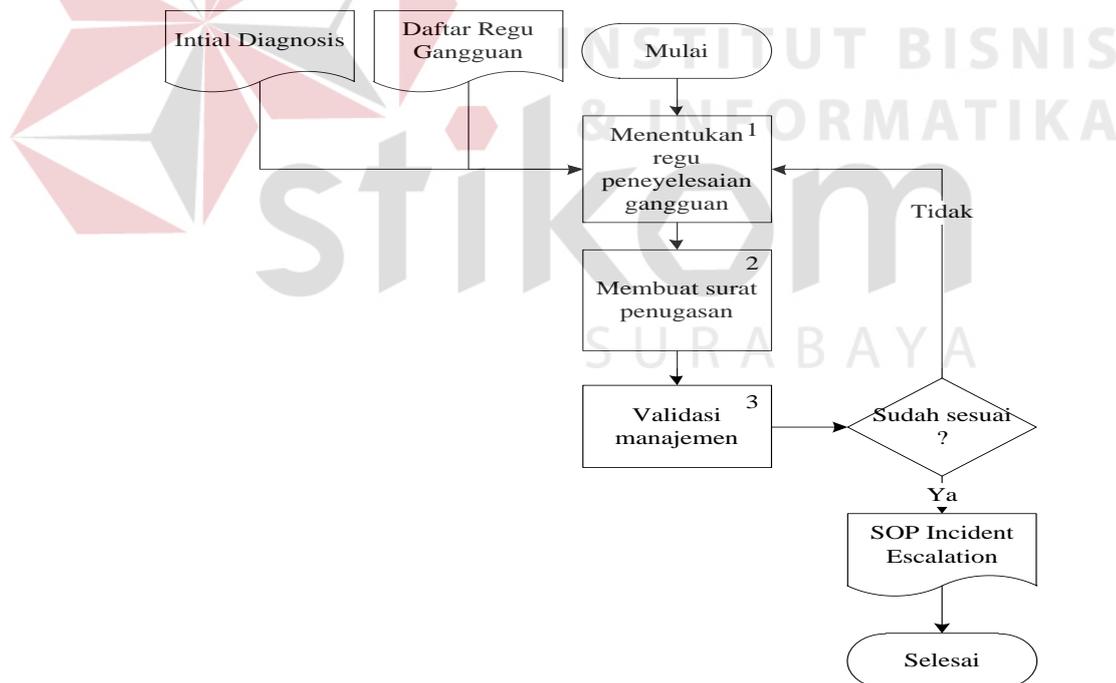
Di dalam menentukan diagnosis awal gangguan petugas unit posko akan memilih gangguan berdasarkan prioritas penanganan gangguan dan mencari gangguan yang sejenis di histori gangguan untuk mengetahui penyebab awal dan penanganan awal gangguan yang akan dikerjakan. Dari hasil penentuan diagnosis awal gangguan akan menghasilkan dokumen yang nantinya akan dilakukan validasi oleh manajemen agar dokumen tersebut sesuai dan bisa menjadi prosedur *initial diagnosis*.

Tabel 3.7 Penjelasan alur proses membuat prosedur *initial diagnosis*

Phase	Nama Proses	Pemilik Proses	Input	Proses	Output (dokumen)
1	Mencari riwayat gangguan	Unit Posko	1. Data riwayat gangguan 2. <i>Incident prioritization</i>	Unit posko mencari riwayat gangguan	Hasil mencari riwayat gangguan
2	Menentukan diagnosis awal gangguan	Unit Posko	Hasil mencari riwayat gangguan	Unit posko menentukan diagnosis awal gangguan	Hasil menentukan diagnosis awal gangguan
3	Validasi manajemen	Manajer Unit Posko	Hasil menentukan diagnosis awal gangguan	Pengecekan akhir	SOP- <i>initial diagnosis</i>

### C. Incident Escalation

Proses yang dilakukan dalam pembuatan prosedur *incident escalation* dapat dilihat pada gambar 3.10 dan penjelasan proses dapat dilihat pada tabel 3.8.

Gambar 3.10 Alur proses membuat prosedur *incident escalation*

Didalam kegiatan pembuatan prosedur *incident escalation* akan dilakukan kegiatan penentuan regu gangguan yang akan menangani gangguan tersebut. Pemilihan regu gangguan ini berdasarkan hasil *initial diagnosis* dan daftar regu

gangguan yang tersedia. Penentuan regu gangguan ini akan menghasilkan surat penugasan yang akan diberikan kepada manajer untuk divalidasi dan dijadikan prosedur *incident escalation*.

Tabel 3.8 Penjelasan alur proses membuat prosedur *incident escalation*

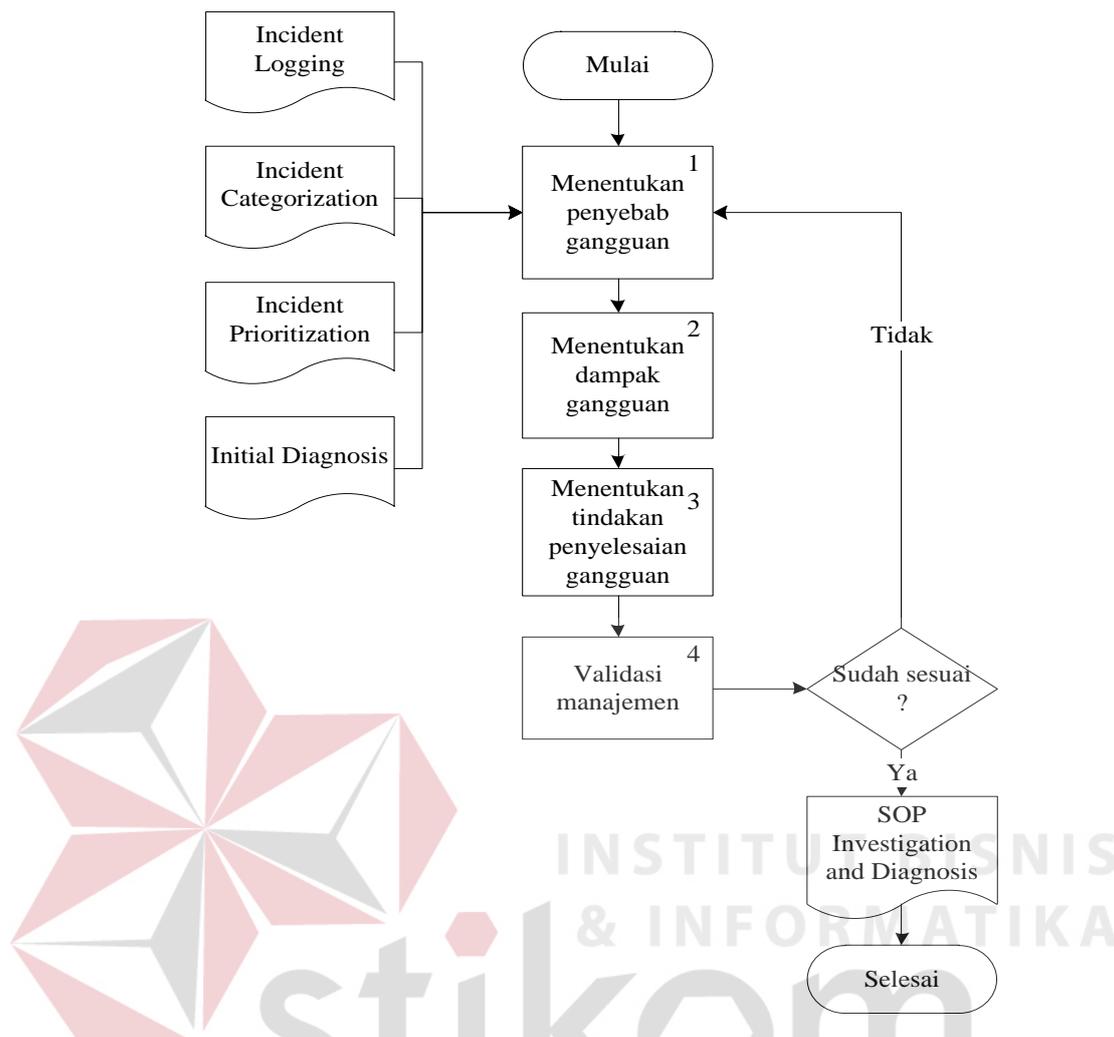
Phase	Nama Proses	Pemilik Proses	Input	Proses	Output (dokumen)
1	Menentukan regu penyelesaian gangguan	Unit Posko	1. Daftar Regu gangguan 2. <i>Initial Diagnosis</i>	Unit posko menentukan regu penyelesaian gangguan	Hasil menentukan regu penyelesaian gangguan
2	Membuat surat penugasan	Unit Posko	Hasil menentukan regu penyelesaian gangguan	Unit posko membuat surat penugasan	Hasil membuat surat penugasan
3	Validasi manajemen	Manajer Unit Posko	Hasil membuat surat penugasan	Pengecekan akhir	SOP- <i>Incident Escalation</i>

### 3.2.3. Resolve

*Resolve* merupakan tahapan pembuatan langkah-langkah dalam menyelesaikan gangguan di tempat terjadinya gangguan. Nantinya langkah ini dapat menghasilkan data-data penyebab dan dampak gangguan serta tindakan-tindakan apa saja yang telah dilakukan dalam menyelesaikan gangguan tersebut. Dalam melakukan *resolve* terdapat 2 tahapan proses yang dilakukan.

#### A. Investigation and Diagnosis

Proses yang dilakukan dalam pembuatan prosedur *investigation and diagnosis* dapat dilihat pada gambar 3.11 dan penjelasan proses dapat dilihat pada tabel 3.9.



Gambar 3.11 Alur proses membuat prosedur *investigation and diagnosis*

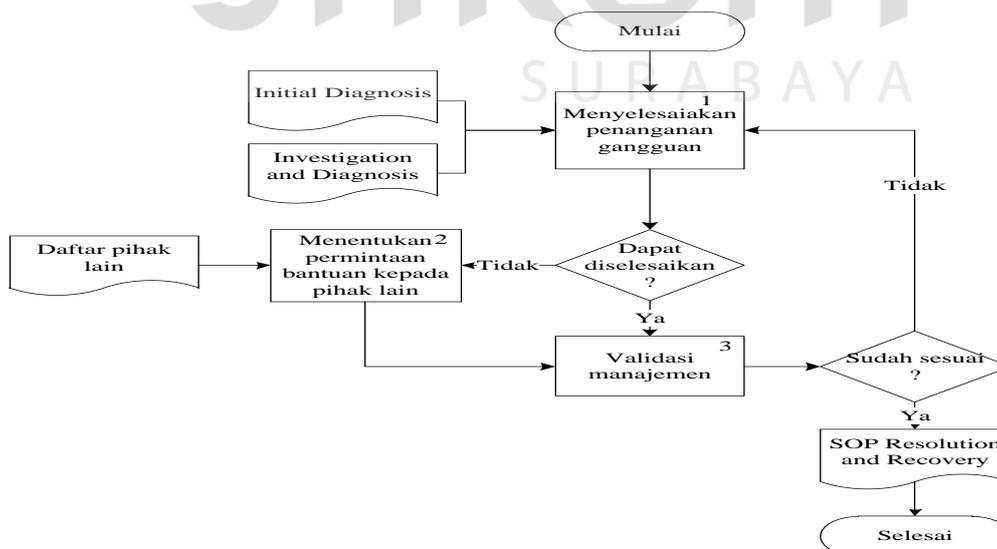
Didalam kegiatan pembuatan prosedur *investigation and diagnosis* memerlukan dokumen inputan dari tahapan sebelumnya. Regu gangguan akan melakukan analisa dan menentukan penyebab pasti dari masalah tersebut. Kemudian melakukan analisa dampak apa saja yang bisa terjadi dengan menggunakan metode BIA (*Business Impact Analysis*). Maka dapat ditentukan langkah-langkah apa saja yang akan dilakukan dalam menangani gangguan yang terjadi tersebut. Dari hasil kegiatan yang akan dilakukan akan menghasilkan dokumen yang nantinya akan dilakukan validasi oleh manajemen agar dokumen tersebut sesuai dan bisa menjadi prosedur *investigation dan diagnosis*.

Tabel 3.9 Penjelasan proses membuat prosedur *investigation and diagnosis*

Phase	Nama Proses	Pemilik Proses	Input	Proses	Output (dokumen)
1	Menentukan penyebab gangguan	Regu Gangguan	1. <i>Incident Logging</i> 2. <i>Incident Categorization</i> 3. <i>Incident Prioritization</i> 4. <i>Initial Diagnosis</i>	Regu Gangguan menentukan penyebab gangguan	Hasil menentukan penyebab gangguan
2	Menentukan dampak gangguan	Regu Gangguan	Hasil menentukan penyebab gangguan	Regu Gangguan menentukan dampak gangguan	Hasil menentukan dampak gangguan
3.	Menentukan tindakan penyelesaian gangguan	Regu Gangguan	Hasil menentukan dampak gangguan	Regu Gangguan menentukan tindakan penyelesaian gangguan	Hasil menentukan tindakan penyelesaian gangguan
4	Validasi manajemen	Supervisor Regu Gangguan	Hasil menentukan tindakan penyelesaian gangguan	Pengecekan akhir	SOP- <i>Investigation and Diagnosis</i>

### B. Resolution and Recovery

Proses yang dilakukan dalam pembuatan prosedur *resolution and recovery* dapat dilihat pada gambar 3.12 dan penjelasan proses dapat dilihat pada tabel 3.10.

Gambar 3.12 Alur proses membuat prosedur *resolution and recovery*

Kegiatan yang dilakukan pada tahapan *initial diagnosis* mengacu pada framework ITIL V-3 *incident management* dan disesuaikan dengan kebijakan PLN. Data dari *incident investigation and diagnosis* digunakan dalam menentukan langkah-langkah penanganan gangguan. Apabila gangguan tidak dapat diselesaikan langsung oleh regu gangguan maka akan ditentukan pihak lain yang akan menangani terkait dengan gangguan tersebut. Hasil dari kegiatan ini akan divalidasi oleh supervisor regu gangguan dan dijadikan sebagai prosedur.

Tabel 3.10 Penjelasan proses membuat prosedur *resolution and recovery*

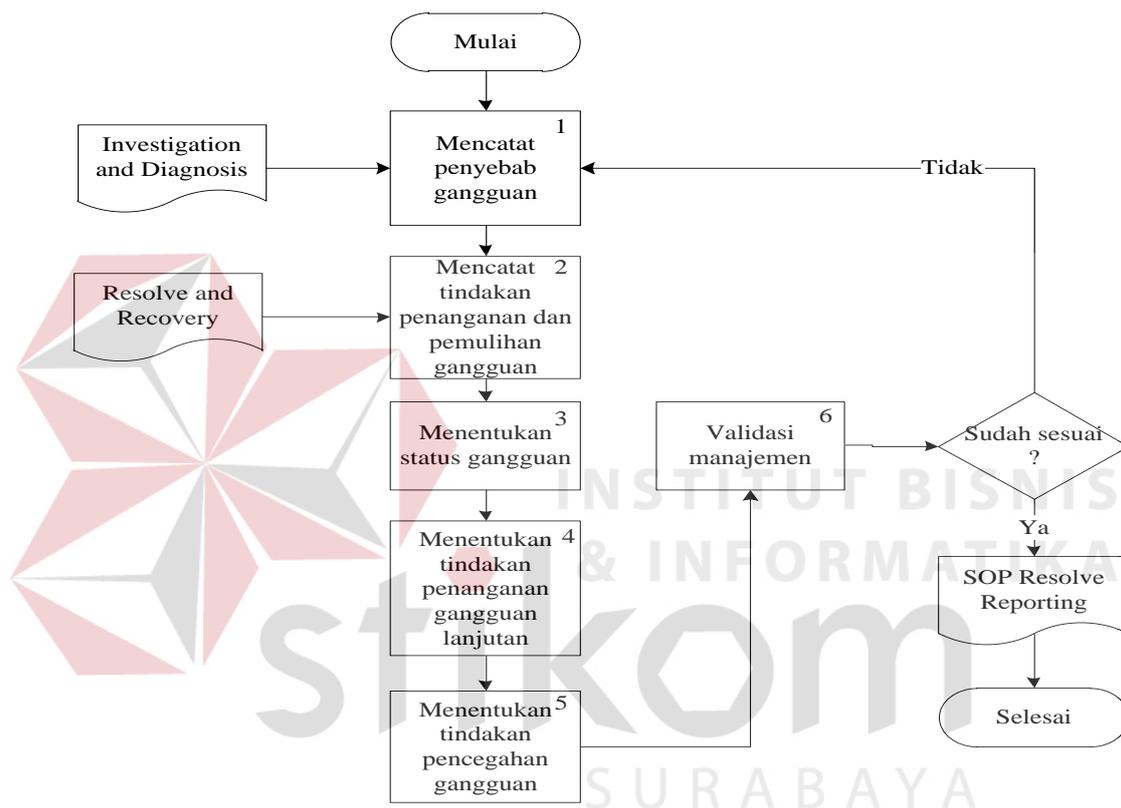
Phase	Nama Proses	Pemilik Proses	Input	Proses	Output (dokumen)
1	Menyelesaikan penanganan gangguan	Regu Gangguan	<i>Investigation and Diagnosis</i>	Regu gangguan menyelesaikan penanganan gangguan	Hasil menyelesaikan penanganan gangguan
2	Meminta bantuan kepada pihak lain	Supervisor Regu Gangguan	1. Hasil menyelesaikan penanganan gangguan 2. Daftar pihak lain	Supervisor regu gangguan meminta bantuan pihak lain	Hasil meminta bantuan pihak lain
3	Validasi manajemen	Supervisor Regu Gangguan	1. Hasil menyelesaikan penanganan gangguan 2. Hasil meminta bantuan pihak lain lain	Pengecekan akhir	SOP- <i>Investigation and Diagnosis</i>

### 3.2.4 Closure

Pada tahap *closure* dilakukan pembuatan laporan atas penanganan dan pemulihan laporan gangguan. Tahap ini akan menghasilkan status laporan gangguan dan data-data yang akan digunakan untuk tindakan penanganan gangguan serta tindakan pencegahan gangguan selanjutnya.

### A. *Resolve Reporting*

Proses pelaporan penyelesaian gangguan terdiri dari pencatatan data-data gangguan dan penanganan gangguan yang telah dilakukan. Proses yang dilakukan dalam pembuatan prosedur *resolve reporting* dapat dilihat pada gambar 3.13 dan penjelasan proses dapat dilihat pada tabel 3.11.



Gambar 3.13 Alur proses membuat prosedur *resolve reporting*

Setelah sebuah gangguan telah ditemukan penyebab dan solusinya, maka akan dilakukan pelaporan penanganan gangguan untuk mempelajari semua hal yang telah selesai dilakukan yang bertujuan sebagai informasi yang bisa digunakan dimasa depan. Secara khusus, dalam melakukan *reporting* diantaranya supervisor regu gangguan harus melakukan pencatatan (*record*) terkait penanganan gangguan terhadap hal-hal apa saja yang telah dilakukan dan status gangguan, tindakan lanjutan saja yang bisa dilakukan lebih baik di masa depan,

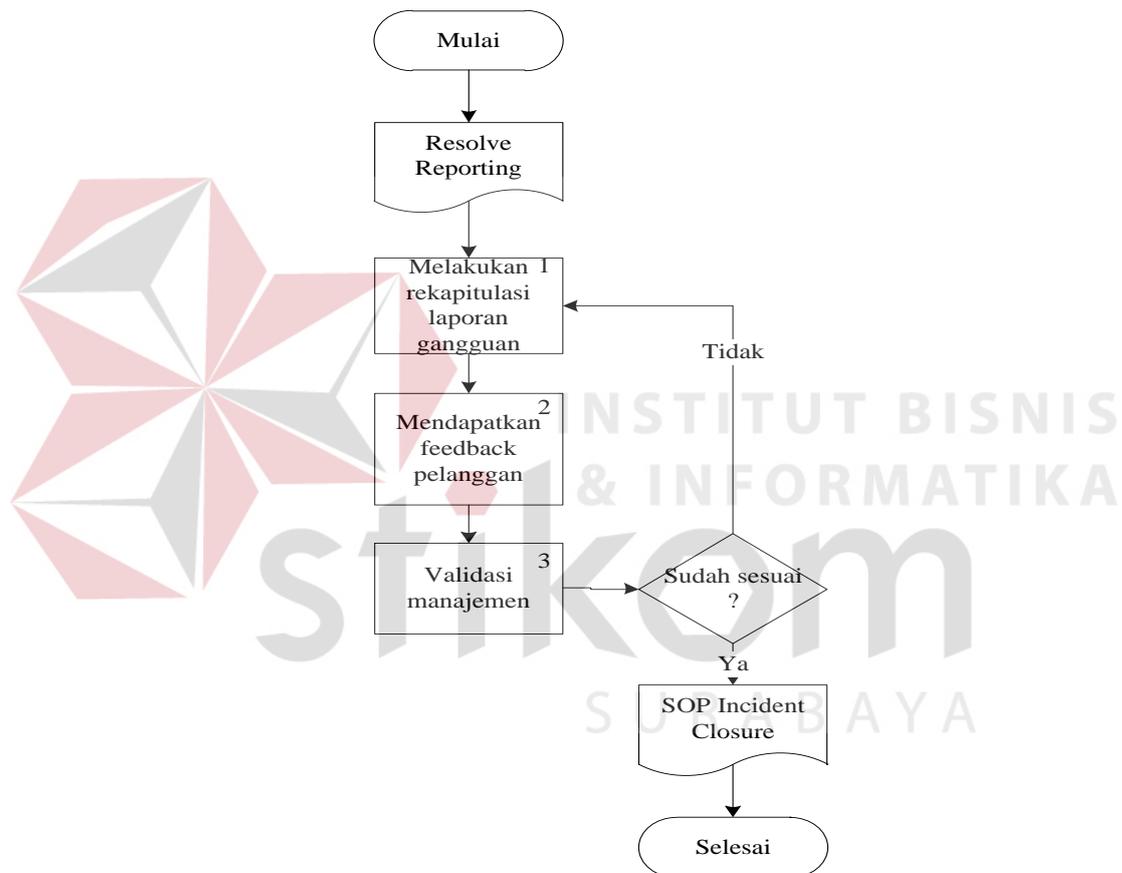
dan bagaimana hal yang dapat dilakukan untuk mencegah gangguan agar tidak terjadi kembali. Catatan pada kegiatan *resolve reporting* tersebut akan dijadikan informasi yang bisa membantu pihak *stakeholder* apabila dimasa depan mengalami masalah yang sama.

Tabel 3.11. Penjelasan alur proses membuat prosedur *resolve reporting*

Phase	Nama Proses	Pemilik Proses	Input	Proses	Output (dokumen)
1	Mencatat penyebab gangguan	Regu Gangguan	<i>Investigation and Diagnosis</i>	Regu gangguan mencatat penyebab gangguan	Hasil mencatat penyebab gangguan
2	Mencatat tindakan penanganan dan pemulihan gangguan	Regu Gangguan	<i>Resolve and Recovery</i>	Regu gangguan mencatat tindakan penanganan dan pemulihan gangguan	Hasil tindakan penanganan dan pemulihan gangguan
3	Menentukan status gangguan	Supervisor Regu Gangguan	1. Hasil mencatat penyebab gangguan 2. Hasil tindakan penanganan dan pemulihan gangguan	Supervisor regu gangguan menentukan status gangguan	Hasil menentukan status gangguan
4	Menentukan tindakan penanganan gangguan lanjutan	Supervisor Regu Gangguan	Hasil menentukan status gangguan	Supervisor regu gangguan menentukan tindakan penanganan gangguan	Hasil menentukan tindakan penanganan gangguan
5	Menentukan tindakan pencegahan gangguan	Supervisor Regu Gangguan	Hasil menentukan tindakan penanganan gangguan	Supervisor regu gangguan menentukan tindakan pencegahan gangguan	Hasil menentukan tindakan pencegahan gangguan
6	Validasi manajemen	Supervisor Regu Gangguan	1. Hasil menentukan status gangguan 2. Hasil menentukan tindakan penanganan gangguan 3. Hasil menentukan tindakan pencegahan	Pengecekan akhir	SOP- <i>Resolve Reporting</i>

## B. Incident Closure

Proses penutupan gangguan digunakan untuk pembuatan laporan status laporan gangguan yang telah dilaporkan pelanggan dan telah ditangani oleh regu gangguan. Proses yang dilakukan dalam pembuatan prosedur *incident closure* dapat dilihat pada gambar 3.14 dan penjelasan proses dapat dilihat pada tabel 3.12.



Gambar 3.14 Alur proses membuat prosedur *incident closure*

Pada tahap *incident closure* dilakukan penentuan status laporan gangguan berdasarkan hasil kegiatan *incident reporting* apakah status selesai atau masih belum selesai. Setelah status gangguan selesai maka petugas CSO 123 akan melakukan konfirmasi ke pelanggan yang melapor untuk mendapatkan *feedback*

pelanggan mengenai penyelesaian gangguan yang telah dilakukan. Hal ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dan informasi dalam menentukan kebijakan langkah-langkah mempertahankan bahkan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Tabel 3.12 Penjelasan alur proses membuat prosedur *incident closure*

Phase	Nama Proses	Pemilik Proses	Input	Proses	Output (dokumen)
1	Rekapitulasi laporan gangguan	CSO 123	SOP- <i>Resolve Reporting</i>	CSO 123 melakukan rekapitulasi laporan gangguan	Hasil rekapitulasi gangguan pelanggan
2	Mendapatkan <i>feedback</i> pelanggan	CSO 123	Hasil menentukan status selesai pada laporan pelanggan	CSO 123 mendapatkan <i>feedback</i> pelanggan	Hasil mendapatkan <i>feedback</i> pelanggan
3	Validasi manajemen	Manajer CSO 123	1. Hasil menentukan status selesai pada laporan pelanggan 2. Hasil mendapatkan <i>feedback</i> pelanggan	Pengecekan akhir	SOP- <i>Incident Closure</i>

### 3.3 Tahap Akhir

#### 3.3.1 Hasil dan Pembahasan

Tahap terakhir adalah hasil dan pembahasan dari hasil perencanaan *Incident Management* yang telah dibuat dengan *framework* ITIL V-3. Nantinya tahap ini dapat menghasilkan dokumen utama berupa *Standard Operational Procedures*, *Work Instruction* dan *Work Record*. Dokumen tersebut dapat menjadi acuan kerja bagi layanan gangguan di PT. PLN (Persero) Distribusi Jatim Area Surabaya Selatan.

Pada tahap pembahasan berisi penjelasan tentang adanya perbedaan (*gap*) antara langkah-langkah dan proses-proses operasional penanganan

gangguan yang dilakukan saat ini dengan langkah-langkah dan proses-proses perbaikan penanganan gangguan berdasarkan *framework* ITIL V-3. Selain itu juga, tahap ini akan menjelaskan manfaat yang akan diperoleh dari perbaikan langkah-langkah penanganan gangguan tersebut.

Dokumen utama yang telah dibuat akan disesuaikan dan diajukan kembali kepada pihak perusahaan untuk disetujui sesuai dengan aturan dan kebijakan perusahaan.

### **3.3.2 Kesimpulan dan Saran**

Pada tahap ini akan dijelaskan kesimpulan dari apa yang dikerjakan pada proses pembuatan dokumen perencanaan *Incident Management*. Hasil kesimpulan berupa adanya perbaikan langkah-langkah dan proses-proses pada tahapan operasional penanganan gangguan berdasarkan *framework* ITIL V-3. Kesimpulan ini akan menyajikan langkah-langkah dan proses-proses apa saja yang telah diperbaiki (ditambahkan atau dikurangi) dan yang telah disesuaikan dengan *framework* ITIL V-3.

Tahap saran berisi tentang saran perbaikan langkah-langkah penanganan laporan gangguan untuk perusahaan dan perbaikan terhadap kekurangan yang ada dari dokumen perencanaan *Incident Management* yang telah dibuat.