

# PENGEMBANGAN SOP (STANDART OPERATING PROSEDURES) PELAPORAN GANGGUAN DENGAN METODE GAP ANALYSIS

St.Nova Meirizha, Dian Oktaviani

Program Studi Teknik Industri, Universitas Muhammadiyah Riau  
Jalan Tuanku Tambusai Ujung, Kecamatan Tampan, Kelurahan Delima, Kota Pekanbaru, Riau  
28291

Email : [novameirizha@umri.ac.id](mailto:novameirizha@umri.ac.id)

## Abstract

*PT.XYZ Pekanbaru sector was formed through the decision of the board of directors number 001.k/023/DIR/1996 dated February 7, 1996. It can be seen that one of PT.PLN's service activities is receiving reports of disturbances from service units. In reporting the disturbances received by the Operations and Maintenance Department (OPHAR), there were still several problems with disturbances from each service unit (UL), namely (ULPTG) Teluk Lembu, (PLTA) Koto Panjang, and (PLTG/MG) Duri, in reporting disturbance, the information provided is not detailed so that the information received is not in accordance with the needs of the operation and selection department, there is no schedule for sending disturbance reports, disturbance reports are past schedule when there is a disturbance and long delivery times, and there is no evaluation report and recommendation report from the unit. services as well as the absence of a chronology of disturbance validation reports. By conducting a gap analysis, we will compare the current conditions with the ideal conditions expected by the OPHAR department regarding the current SOP for reporting disturbances. From the results of the gap analysis, it can be concluded that there are 2 (two) SOP procedures that have gaps because they are not in accordance with the company's EAM standards.*

**Keywords:** Gap Analysis, Ophar, Sop.

## Abstrak

PT. XYZ sektor pekanbaru dibentuk melalui keputusan direksi nomor 001.k/023/DIR/1996 tanggal 07 Februari 1996. Dapat diketahui bahwa salah satu aktivitas pelayanan PT.XYZ adalah menerima laporan gangguan dari unit layanan. Dalam pelaporan gangguan yang diterima oleh Departemen Operasi dan pemeliharaan (OPHAR) masih ditemukan beberapa permasalahan gangguan dari masing-masing Unit layanan (UL) yaitu (ULPTG) Teluk lembu, (PLTA) Koto panjang, dan (PLTG/MG) Duri, dalam pelaporan gangguan, informasi yang diberikan tidak detail sehingga informasi yang diterima tidak sesuai dengan kebutuhan departemen operasi dan pemeliharaan, belum adanya jadwal pengiriman laporan gangguan, laporan gangguan melewati jadwal saat terjadi gangguan dan waktu pengiriman yang lama, serta tidak adanya pelaporan evaluasi dan pelaporan rekomendasi dari unit layanan serta belum adanya laporan validasi kronologi gangguan. Dengan melakukan Analisis kesenjangan akan membandingkan antara kondisi yang terjadi saat ini dengan kondisi ideal yang diharapkan departemen OPHAR mengenai SOP pelaporan gangguan saat ini. Dari hasil analisis kesenjangan dapat disimpulkan bahwa terdapat 2 (Dua) prosedur SOP yang terjadi kesenjangan karena belum sesuai dengan standar EAM perusahaan.

**Kata kunci:** Gap Analysis, Ophar, Sop.

## 1. Pendahuluan

Pemahaman secara teori biasanya didapatkan melalui dunia pendidikan, maka dari itu

kegiatan pembelajaran selama dimasa perkuliahan harus diimplementasikan dengan melakukan kerja Praktek agar mampu

menghasilkan sumber daya manusia yang berkompeten yang mengenal dunia pekerjaan sehingga mampu melihat peluang VCF yang ada di dunia kerja. PT.XYZ (Persero) Unit Pelaksana Pengendalian Pembangkit (UPDK) Pekanbaru merupakan salah satu unit pelaksana di lingkungan PT.XYZ (Persero) Unit Induk Pembangkit (UIK) Sumatera Bagian Utara. UPDK Pekanbaru yang semula bernama XYZ sektor pekanbaru dibentuk melalui keputusan direksi nomor 001.k/023/DIR/1996 tanggal 07 Februari 1996. Dapat diketahui bahwa salah satu aktivitas pelayanan PT.XYZ adalah menerima laporan gangguan dari unit layanan. Dalam pelaporan gangguan yang diterima oleh Departemen Operasi dan pemeliharaan (OPHAR) masih ditemukan beberapa permasalahan gangguan dari masing-masing Unit layanan (UL) yaitu (ULPTG) Teluk lembu, (PLTA) Koto panjang, dan (PLTG/MG) Duri. Untuk mengidentifikasi beberapa permasalahan yang terjadi pada pelaporan gangguan yang diterima oleh departemen OPHAR maka dilakukanlah aktivitas pengambilan data menggunakan kuesioner kepada Departemen OPHAR. Adapun rekapitulasi dari hasil pengambilan data kuesioner dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 1.1**  
Hasil Rekapitulasi Kuesioner

No	Prosedur	Pemenuhan/terlambat pelaporan	Catatan Hasil Pemantauan	Tindakan yang Harus Diambil
1	Laporan gangguan dari unit layanan. Uji disampaikan ke unit pelaksana pengendalian pelabuan berupa formulir kronologi gangguan disertai dengan unit laporan gangguan kemudian didisipansi ke bagian Operasi dan pemeliharaan.	Belum Mencakup standar EAM	Laporan tidak lengkap. Belum adanya laporan evaluasi gangguan, belum adanya laporan rekomendasi dan validasi kronologi.	Laporan yang dikirim harus lengkap.
2	Laporan gangguan yang diterima oleh Unit pelaksana pengendalian akan diinput sebagai arsip dan diserahkan ke bagian terkait PT PLN (PERSERO).	Belum Mencakup standar EAM	Belum adanya jadwal pengiriman laporan gangguan, saat Pelaporan gangguan sering terjadi keterlambatan pada saat terjadi gangguan.	Memantau laporan gangguan maksimal 2x24 jam, pelaporan gangguan dikirim maksimal 2x24 jam.
3	Laporan gangguan yang diterima oleh unit pelaksana pengendalian seapitanya dievaluasi dan diverifikasi bagian operasi dan pemeliharaan.	Sudah Mencakup standar EAM	Tidak ada Pemantauan	Tidak ada tindakan
4	Dari hasil evaluasi dan verifikasi disampaikan kepada bagian engineering untuk tindak lanjut gangguan tersebut.	Sudah Mencakup standar EAM	Tidak ada Pemantauan	Tidak ada tindakan

Dari data diatas dapat diketahui bahwa masih terdapat permasalahan, dalam pelaporan gangguan, informasi yang diberikan tidak detail sehingga informasi yang diterima tidak sesuai dengan kebutuhan departemen operasi dan pemeliharaan, belum adanya jadwal pengiriman laporan gangguan, laporan gangguan melewati jadwal saat terjadi gangguan dan waktu pengiriman yang lama, serta tidak adanya pelaporan evaluasi dan pelaporan rekomendasi dari unit layanan serta belum adanya laporan validasi kronologi gangguan.

Adapun data keterlambatan pada saat pengiriran laporan gangguan dapat dilihat pada tabe dibawah ini:

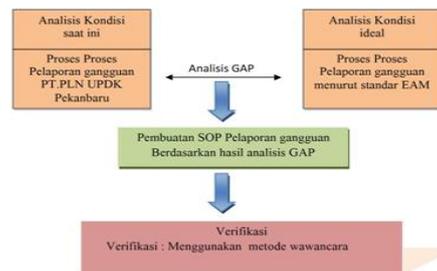
**Tabel 1.2**  
Data Histori Pelaporan Gangguan

No	PELAPORAN GANGGUAN 2020		
	Waktu Kejadian	Jenis Gangguan	Waktu Pelaporan
1	07-Januari-2020	Kebocoran Filter karna sudah Kotor	10-Januari-2020
2	12-Januari-2020	Generator Lock Out	16-Januari-2020
3	28-Agustus-2020	Kerusakan Pada air venting valve turbin top Cover	31-Agustus-2020
4	03-September-2020	Radiator Tidak Berfungsi	06-September-2020
5	31-Oktober-2020	Annual Inspection	12-November-2020

Berdasarkan data di atas maka perlu dilakukan pengembangan SOP pelaporan gangguan pada departemen OPHAR dengan menggunakan metode *gap analisis*

**2. Methodologi**

Pedoman penyusunan standar operasional prosedur pelaporan gangguan, tidak semua prosedur pelaporan gangguan akan diperbarui, namun akan disesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi saat ini. Pada Penelitian ini langkah-langkah dapat dilihat pada gambar sebagai berikut:



**Gambar 1.1** Langkah-langkah Penelitian

Adapun tahapan-tahapan pada penelitian yaitu sebagai berikut:

**1. Tahapan Persiapan**

Pada penelitian tahap pertama yang akan dilakukan adalah tahap persiapan, pada tahapan ini aktivitas dilakukan untuk memahami kebutuhan yang akan digunakan dalam pengembangan SOP. Sebelum melakukan aktivitas pada tahap persiapan ini, terlebih dahulu kita harus memahami latar belakang dan permasalahan penelitian yang diangkat.

**2. Tahap Penggalan data informasi**

Pada penelitian tahap selanjutnya adalah penggalan informasi dan Tujuan dari pengambilan data dan informasi mengenai kondisi pelaporan gangguan yang diterima oleh departemen OPHAR saat ini yaitu untuk mengetahui apakah prosedur SOP pelaporan gangguan sudah

mencakup standar perusahaan, Pada tahapan aktivitas dilakukan dengan cara mengumpulkan data dan informasi terkait penelitian. Untuk melakukan pengambilan data dan untuk mengetahui kondisi saat ini dilakukan beberapa aktivitas, yang pertama yaitu dengan melakukan wawancara dan *forum group discussion* untuk mendapatkan data informasi mengenai kondisi pelaporan gangguan saat ini.

### 3. Tahapan pengembangan SOP

Pada Tahapan ini Kemudian hasil dari penggalan data dan informasi maka yang dilakukan adalah tahap pengembangan SOP Sementara dengan menggunakan metode *Gap Analysis*. Dalam proses pengembangannya akan mempertimbangkan hasil analisis kesenjangan pada tahapan sebelumnya yaitu gap antara kondisi pelaporan gangguan saat ini dengan kondisi pelaporan gangguan ideal yang diharapkan perusahaan.

### 4. Tahap Akhir

Pada tahapan akhir ini bertujuan untuk melakukan perumusan kesimpulan mengenai aktivitas pengembangan SOP pelaporan gangguan dengan menggunakan metode Analisis Kesenjangan.

## 3. Hasil dan Pembahasan

### 3.1 Identifikasi Kebutuhan SOP

Dalam menjalankan proses pelaporan gangguan PT. PLN masih terdapat beberapa permasalahan yang disebabkan oleh SOP pelaporan gangguan yang belum memenuhi standar EAM maka dari itu dalam persiapan pengembangan SOP perlu dilakukannya tahapan identifikasi kebutuhan SOP untuk memahami kebutuhan yang akan digunakan dalam pengembangan SOP. Adapun kebutuhan untuk pengembangan SOP sebagai berikut:

**Tabel 1.3**  
Kebutuhan SOP

Sistem Pelaporan Gangguan yang dibutuhkan	
1	Bukti Pengiriman Pelaporan Kronologi gangguan.
2	Bukti pengiriman pelaporan evaluasi start unit pasca <i>Outage</i> .
3	Harus ada laporan start unit jika terjadi <i>Outage (PO,MO,FO)</i> Pengiriman laporan maksimal 2x24 jam.
4	Laporan rekomendasi harus ada.
5	Validasi Kronologi gangguan asisten manajer operasi . Waktu pengiriman maksimal 2x 24 jam sejak terjadinya gangguan dan pada analisa gangguan telah diketahui penyebab gangguannya.

Adapun sumber daya yang terlibat dalam pengembangan SOP ini yaitu orang-orang yang ahli atau *expert* dalam masing-masing tahapan proses pelaporan gangguan di departemen OPHAR. Data responden dapat dilihat pada data dibawah ini yaitu:

**Tabel 1.4**

Sumber Daya yang terlibat

No.	Departemen	Posisi	Jumlah Karyawan
1	Operasi dan Pemeliharaan	Supervisor Operasi dan Pemeliharaan	1
2	Operasi dan Pemeliharaan	Manajer Operasi dan Pemeliharaan	1
3	Operasi dan Pemeliharaan	Rendal Operasi	3
4	Operasi dan Pemeliharaan	Rendal Pemeliharaan	3

Dari hasil wawancara dan *forum group discussion* yang dilakukan bersama sumber daya yang terlibat diketahui bahwa terdapat kesenjangan yang terjadi antara Spesifikasi standar Pelaporan gangguan dengan SOP pengiriman pelaporan gangguan, dimana prosedur SOP pelaporan gangguan belum sesuai dengan standar EAM perusahaan.

### 3.2 Analisis GAP

Analisis kesenjangan yaitu aktivitas membandingkan antara kondisi yang terjadi saat ini dengan kondisi ideal yang diharapkan departemen OPHAR mengenai SOP pelaporan gangguan saat ini. Pada pembahasan ini sebelumnya telah dijelaskan bahwa perlunya pengembangan SOP terbaru yang sesuai dengan kondisi saat ini yaitu mengacu pada standar EAM perusahaan. Salah satu perbaikan yang bisa dilakukan yaitu menganalisis SOP yang sudah ada dengan berdasarkan hasil analisis kesenjangan antara Spesifikasi standar pelaporan gangguan dengan SOP Pelaporan Gangguan. Pada tahap analisis kesenjangan ini dimulai dengan melihat kondisi saat ini dengan kondisi ideal yang diharapkan oleh Departemen OPHAR. Lalu selanjutnya yaitu mencari kesenjangan antara keduanya.

### 3.3 Analisis *Current State* dan *Expectation*

Analisis *Current State* dan *Expectation* ini dilakukan untuk mengetahui kesenjangan antara kondisi saat ini dengan kondisi yang diinginkan oleh Departemen OPHAR yaitu SOP yang sesuai dengan standar EAM perusahaan, adapun aspek pembanding yang digunakan pada analisis

ini yaitu prosedur SOP yang sudah berjalan saat ini. Diantaranya yaitu:

1. Laporan gangguan dari unit layanan disampaikan ke unit pelaksana pengendalian pekanbaru berupa formulir kronologis gangguan disertai dengan surat laporan gangguan kemudian didisposisi ke bagian Operasi dan pemeliharaan.
2. Laporan gangguan yang diterima oleh Unit pelaksana pengendalian akan direkap sebagai arsip dan diteruskan ke bagian terkait PT.PLN (PERSERO).
3. Laporan gangguan yang diterima oleh unit pelaksana pengendalian selanjutnya dievaluasi dan diverifikasi oleh bagian operasi dan pemeliharaan.
4. Dari hasil evaluasi dan verifikasi disampaikan kepada bagian *engineering* untuk tindak lanjut gangguan tersebut.

**Tabel 1.5**  
Hasil Analisis Kesenjangan

Kode Aspek	Prosedur	Kesenjangan antara Spesifikasi standar pelaporan gangguan terhadap SOP Penyampaian Pelaporan Gangguan
PO1	Laporan gangguan dari unit layanan /Unit disampaikan ke unit pelaksana pengendalian pekanbaru berupa formulir kronologis gangguan disertai dengan surat laporan gangguan kemudian didisposisi ke bagian Operasi dan pemeliharaan.	Terjadi Kesenjangan
PO2	Laporan gangguan yang diterima oleh Unit pelaksana pengendalian akan direkap sebagai arsip dan diteruskan ke bagian terkait PT.PLN (PERSERO).	Terjadi Kesenjangan
PO3	Laporan gangguan yang diterima oleh unit pelaksana pengendalian selanjutnya dievaluasi dan diverifikasi oleh bagian operasi dan pemeliharaan.	Tidak Terjadi Kesenjangan
PO4	Dari hasil evaluasi dan verifikasi disampaikan kepada bagian <i>engineering</i> untuk tindak lanjut gangguan tersebut.	Tidak Terjadi Kesenjangan

Dari hasil analisis kesenjangan pada tabel diatas dapat disimpulkan bahwa terdapat 2 (Dua) prosedur SOP yang terjadi kesenjangan karena belum sesuai dengan standar EAM perusahaan.

### 3.4 Identifikasi Problem

Identifikasi *Problem* yaitu menjelaskan gambaran permasalahan yang terjadi akibat kesenjangan yang terjadi saat ini. Dimana apabila terjadi gangguan, pengiriman laporan sering terjadi

keterlambatan dan tidak adanya jadwal pengiriman pelaporan gangguan pada saat terjadi gangguan, serta informasi yang diterima tidak lengkap karena tidak sesuai dengan informasi yang dibutuhkan oleh departemen OPHAR dan pada saat pelaporan gangguan unit tidak mengirimkan laporan evaluasi dan rekomendasi serta validasi kronologi permasalahan yang terjadi.

### 3.5 Identifikasi Recommendation

*Recommendation* diperoleh dari identifikasi *current state*, *expectation* dan *problem* yang telah dilakukan, Untuk mendapatkan solusi yang akan diberikan maka dapat mengacu pada proses analisis kesenjangan yang telah dianalisis. Solusi yang diberikan mengacu kepada standar EAM perusahaan dengan harapan SOP dapat sesuai dengan spesifikasi standar pelaporan gangguan.

**Tabel 1.6**  
Prosedur Perbaikan SOP

Kode Aspek	Prosedur	Kekurangan	Solusi
PO1	Laporan gangguan dari unit layanan /Unit disampaikan ke unit pelaksana pengendalian pekanbaru berupa formulir kronologis gangguan disertai dengan surat laporan gangguan kemudian didisposisi ke bagian Operasi dan pemeliharaan.	Laporan Kurang lengkap, Belum adanya catatan evaluasi gangguan, belum adanya catatan rekomendasi.	Laporan yang dikirim harus dilengkapi.
PO2	Laporan gangguan yang diterima oleh Unit pelaksana pengendalian akan direkap sebagai arsip dan diteruskan ke bagian terkait PT.PLN (PERSERO).	Pelaporan gangguan masih sering terjadi keterlambatan, dan lamanya pengiriman laporan.	Monitor laporan gangguan max 2x24 jam, Monitor laporan gangguan max 2x24 jam sudah harus dikirim.
PO3	Laporan gangguan yang diterima oleh unit pelaksana pengendalian selanjutnya dievaluasi dan diverifikasi oleh bagian operasi dan pemeliharaan.	Tidak terdapat kekurangan.	Tidak ada tindakan.
PO4	Dari hasil evaluasi dan verifikasi disampaikan kepada bagian <i>engineering</i> untuk tindak lanjut gangguan tersebut.	Tidak terdapat kekurangan.	Tidak ada tindakan.

### 3.6 Pengembangan SOP

Pengembangan SOP yang akan dilakukan berdasarkan kebutuhan dan usulan yang didapatkan dari hasil analisis gap. Prosedur dikembangkan berdasarkan SOP yang ada saat ini dan disesuaikan dengan prosedur yang sesuai dengan standar EAM Perusahaan. Pada pengembangan SOP Pelaporan Gangguan ini akan akan memperbarui SOP lama dan juga membuat prosedur baru untuk penambahan prosedur yang belum ada sebelumnya.

Sebelum merancang SOP (*Standard operating procedures*) maka perlu dirancang *Flowchart* pelaporan gangguan

didepartemen OPHAR dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

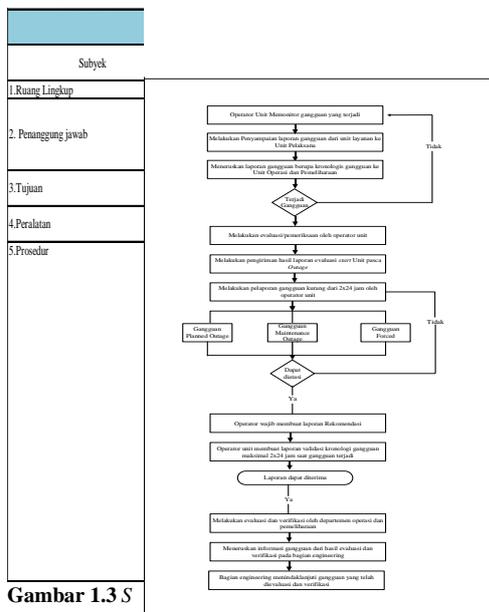
**4. Simpulan**

Adapun kesimpulan yang dapat ditarik dari laporan kerja praktek ini yaitu:

1. Kebutuhan SOP Pelaporan Gangguan pada departemen OPHAR yaitu:
  - a. Bukti Pengiriman Pelaporan Kronologi gangguan.
  - b. Bukti pengiriman pelaporan evaluasi start unit pasca *Outage*.
  - c. Harus ada laporan start unit jika terjadi *Outage (PO,MO,FO)* Pengiriman laporan maksimal 2x24 jam.
  - d. Laporan rekomendasi harus ada.
  - e. Validasi Kronologi gangguan asisten manajer operasi, Waktu pengiriman maksimal 2x 24 jam sejak terjadinya gangguan dan pada analisa gangguan telah diketahui penyebab gangguannya.
2. Adapun hasil dari perbandingan *Analisis gap* antara kondisi saat ini dengan kondisi ideal yang diharapkan yaitu terdapat beberapa prosedur SOP yang belum sesuai dengan spesifikasi standar pelaporan gangguan pada departemen OPHAR.
3. Adapun pengembangan sop yang telah diusulkan pada departemen OPHAR yaitu:
  - a. Operator unit memonitor gangguan yang terjadi.
  - b. Laporan gangguan dari unit layanan disampaikan ke unit pelaksana berupa laporan Kronologis kemudian disampaikan ke bagian operasi dan pemeliharaan.
  - c. Jika terjadi gangguan maka operator unit wajib melakukan evaluasi dan mengirimkan laporan evaluasi start unit pasca outage.
  - d. Jika terjadi gangguan Planned Outage, kurang dari 2x24 jam operator unit wajib mengirimkan laporan gangguan.
  - e. Jika terjadi gangguan Maintanance Outage, kurang dari 2x24 jam operator unit wajib mengirimkan laporan gangguan.
  - f. Jika terjadi gangguan Forced Outage, kurang dari 2x24 jam operator unit wajib mengirimkan laporan gangguan.
  - g. Jika gangguan bisa diatasi maka operator wajib membuat laporan rekomendasi.

**Gambar 1.2** Flowchart Pelaporan Gangguan

Berikut adalah SOP Pelaporan gangguan yang telah dikembangkan berdasarkan SOP yang ada saat ini dan disesuaikan dengan prosedur yang sesuai dengan kebutuhan standar EAM Perusahaan.



**Gambar 1.3** S O

P Pelaporan Gangguan usulan

- h. Lalu Operator unit wajib membuat laporan validasi kronologi gangguan, maksimal 2x24 jam sejak terjadi gangguan.
- i. Laporan gangguan yang diterima oleh unit pelaksana pengendalian pembangkitan pekanbaru selanjutnya dievaluasi dan diverifikasi oleh departemen operasi dan pemeliharaan.
- j. Dari Hasil evaluasi dan verifikasi disampaikan kepada bagian engineering untuk dilakukan tindak lanjut.

**Daftar Pustaka**

- [1] Adi, S. (2015, Juli 28). GAP ANALYSIS (ANALISA KESENJANGAN). Retrieved September 28, 2018, from <https://sis.binus.ac.id/2015/07/28/gap-analysis> analisa-kesenjangan
- [2] Budihardjo, M. 2014. Panduan Praktis Menyusun SOP. Jakarta: Raih Asa Sukses.
- [3] Ekotama, Suryono, Cara Gampang Bikin Standard Operating Procedure Agar Roda Usaha Lebih Tertata, Yogyakarta: Media Pressindo, 2011
- [4] *Expectation*, New York: The Free Press Adivision of Macmillan, Inc.
- [5] Hartatik, Indah Puji. 2014. Buku Pintar Membuat SOP (Standar Operasional Prosedur). Yogyakarta: Flashbooks.
- [6] Ida, Nuraida. 2008. Manajemen Administrasi Perkantoran. Yogyakarta: Kanisius
- [7] Indah Puji. 2014. Buku Pintar Membuat SOP (Standar Operasional Prosedur). Yogyakarta: Flashbooks.
- [8] Moekijat, 2002, Dasar-dasar Motivasi, Pionis Jaya, Jakarta
- [9] Parasuraman, A., Berry, L.L., and Zeithaml, A.V., (1985), “ *A Conceptual Model of Service Quality and Its Service Quality and Its Implication for Future Research*, “ in B.M. Enis, K.K. Cox, and M.P. Mokwa (Eds), *Marketing Classics: A Selections of Influential Articles*, 8th Ed., Engewood, Cliffs, NJ: Prentice Hall International, Inc.
- [10] Santosa,J.K ( 2014). Lebih Memahami SOP. Surabaya: Kata Pena.
- [11] Sedarmayanti.2009. Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Bandung: CV Mandar Maju
- [12] Tambunan, Rudi M, Pedoman Penyusunan Standard Operating Procedures (SOP), Jakarta: Maistas Publishing, 2013 Pedoman Teknis Standard Operating Procedures, Jakarta: Maiestas Publishing, 2011
- [13] Utomo, Galih satrio. 2020. Perancangan *standart operational procedure* program k3 dengan metode *HAZARD identification, risk assessment and risk control*. Skripsi, Program studi teknik industri fakultas teknik universitas muhammadiyah riau.