ABSTRAK

Pelayanan penanganan gangguan terutama pada jaringan akses lokal tembaga bagi PT. TELKOM memerlukan perhatian khusus karena menyangkut kepentingan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat dilihat dari cepat atau tidak dan baik atau buruknya perbaikan yang dilakukan.

Alat yang membantu pengambilan keputusan dalam menangani gangguan ke arah pelanggan selama ini adalah Sistem Informasi Kastemer atau SISKA dan aktivitas survey. Dalam pengerjaannya di lapangan, petugas yang bersangkutan, dalam hal ini regu perbaikan jarlokat, membutuhkan waktu yang lebih lama karena kurang mengenal medan gangguan. Hal ini disebabkan oleh tidak adanya informasi secara visual, baik mengenai lokasi pelanggan dan perangkat jaringan yang menyatu, maupun lokasi perangkat jaringan untuk cadangan perbaikan. Untuk kasus khusus, dimana DP pelanggan telah penuh atau ada yang kosong tetapi rusak, petugas tidak mendapatkan informasi mengenai perangkat jaringan cadangan perbaikan. Oleh sebab itu, petugas harus melakukan survey lapangan untuk mencari perangkat potensial untuk perbaikan. Melihat kenyataan yang ada, dibutuhkan sebuah alat bantu pengelolaan, pemantauan dan alat bantu analisis yang efektif dan efisien.

SIG (Sistem Informasi Geografis) - Pekat merupakan sistem informasi yang berbasis komputer yang digunakan untuk memasukkan, menyimpan, memeriksa, memanggil kembali, mengolah, menganalisis, dan menghasilkan data bereferensi geografis. SIG mengintegrasikan data spasial dan non spasial atau atribut. Berdasarkan penjelasan tersebut maka SIG merupakan solusi yang tepat dalam mendukung keputusan penangan gangguan jarlokat. Beberapa hal yang perlu dipertimbangkan dalam penanganan gangguan adalah faktor lokasi dari pelanggan dan segmen, lokasi perangkat jaringan yang mencatu dan perangkat jaringan cadangan perbaikan, status potensi perangkat, dan kebijakan operasional.

SIG yang dirancang untuk mendukung penanganan gangguan jarlokat ini memberikan kemudahan dalam pengelolaan, mempersingkat proses bisnis yang ada dan mampu memberikan solusi SIG - Pekat untuk intranet PT. Telkom STO Cijawura mempunyai *accessability* yang tinggi.