

1. organization persepektif

- analisis jaringan sosial

Visualisasi ini menunjukkan pola interaksi antar assignment group melalui proses handover of work. Setiap node merepresentasikan group, dan panah menggambarkan aliran pekerjaan dari satu group ke group lain.

Tampak bahwa beberapa group berada di pusat jaringan, menandakan peran penting mereka dalam distribusi dan penerimaan tugas. Sementara group di pinggiran cenderung kurang terlibat, mungkin hanya menangani kasus tertentu atau bekerja mandiri.

Panah dua arah menunjukkan kolaborasi intens antar group, sedangkan panah satu arah menandakan peran dominan sebagai pemberi atau penerima tugas. Hasil ini menggambarkan struktur kerja dan pola komunikasi dalam organisasi, serta membantu mengidentifikasi group yang berpotensi menjadi pusat koordinasi atau bottleneck.

- identifikasi struktur organisasi

Visualisasi pada Step 2 ini menggambarkan struktur organisasi berdasarkan degree centrality, yaitu sejauh mana suatu assignment group terlibat dalam jaringan handover pekerjaan.

Semakin besar ukuran node, semakin tinggi tingkat keterhubungan group tersebut dengan group lain—baik sebagai pengirim maupun penerima tugas. Terlihat bahwa kelompok-kelompok di pusat jaringan memiliki node lebih besar, menandakan peran sentral mereka dalam alur kerja organisasi. Sementara itu, group yang berada di pinggir jaringan dengan ukuran kecil menunjukkan keterlibatan yang lebih rendah dalam interaksi antar tim.

Hasil ini membantu mengidentifikasi group mana yang paling berpengaruh dalam alur proses bisnis, serta siapa yang mungkin menjadi titik krusial dalam koordinasi atau distribusi kerja di organisasi.

- identifikasi Handover of work

Gambar ini menampilkan hasil Step 3: Identifikasi Handover of Work, yang menunjukkan sepuluh besar alur perpindahan pekerjaan antar **assignment_group** dengan frekuensi tertinggi.

Dari hasil tersebut, terlihat bahwa Group 70 menjadi pusat utama handover. Group ini tidak hanya paling sering menyerahkan tugas ke group lain, tetapi juga menjadi penerima dari banyak group lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa Group 70 berperan sangat sentral dalam alur distribusi tugas.

Beberapa baris menunjukkan ? sebagai asal atau tujuan, yang kemungkinan berasal dari data yang belum lengkap atau missing value. Ini menunjukkan adanya ketidaktercatatan group dalam beberapa proses handover, dan bisa menjadi perhatian dalam perbaikan kualitas data ke depannya.

Secara keseluruhan, hasil ini membantu mengidentifikasi group yang paling aktif dalam aktivitas pemindahan pekerjaan, sekaligus memberi gambaran potensi beban kerja, koordinasi lintas tim, serta siapa yang berperan penting dalam perputaran proses bisnis.

- identifikasi pola interaksi.

Visualisasi ini menunjukkan seberapa sering dua group muncul bersama dalam satu kasus, meskipun mereka tidak saling menyerahkan pekerjaan secara langsung. Setiap node menggambarkan satu group, dan garis penghubung menunjukkan keterlibatan mereka dalam kasus yang sama. Semakin tebal atau bernomor tinggi garisnya, semakin sering kedua group tersebut bekerja bersama.

Dari grafik ini terlihat bahwa sejumlah group memiliki banyak koneksi, menandakan tingkat kolaborasi yang tinggi dalam organisasi. Sebaliknya, group yang hanya memiliki satu atau dua koneksi berada di pinggir, menunjukkan bahwa mereka hanya sesekali berkolaborasi dengan tim lain.

Pola ini membantu organisasi memahami dinamika kerja lintas tim, serta mengidentifikasi potensi kolaborasi yang kuat maupun yang masih terbatas.

2. Case Perspektif

- analisis faktor penentu kasus

Hasil output tersebut menunjukkan bahwa model machine learning berhasil mengklasifikasikan durasi penyelesaian kasus menjadi dua kategori: Cepat dan Lambat, dengan akurasi sekitar 66%.

Dari grafik *feature importance*, dapat disimpulkan bahwa:

- **assignment_group** adalah faktor yang paling berpengaruh dalam menentukan apakah suatu kasus akan selesai dengan cepat atau lambat.
- **incident_state** juga berkontribusi, namun pengaruhnya lebih kecil dibandingkan assignment group.

Artinya, siapa yang menangani kasus (group mana) lebih menentukan durasi penyelesaian daripada status teknis kasus itu sendiri. Insight ini bisa digunakan untuk mengevaluasi performa masing-masing group atau melakukan perbaikan alur kerja organisasi.