

**DAMPAK PENERAPAN PROGRAM YANTEK
OPTIMIZATION TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DI PLN UNIT LAYANAN PELANGGAN
KLUNGKUNG BALI**

TESIS



**OLEH
LUTFI ABDILAH
NIM 2229131016**

**PROGRAM STUDI ILMU MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
2024**



**DAMPAK PENERAPAN PROGRAM YANTEK
OPTIMIZATION TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DI PLN UNIT LAYANAN PELANGGAN
KLUNGKUNG BALI**

TESIS

Diajukan kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Memperoleh Gelar Magister Manajemen
Program Studi Ilmu Manajemen



oleh
Lutfi Abdilah
NIM 2229131016

**PROGRAM STUDI ILMU MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Tesis oleh Lutfi Abdilah ini telah diperiksa dan disetujui untuk mengikuti Ujian Tesis

Singaraja, 30 Januari 2024

Pembimbing I



Prof. Putu Indah Rahmawati, Ph.D

NIP. 198002172002122001

Pembimbing II



Dr. Ni Kadek Sinarwati, S.E., M.Si., Ak.

NIP.197210202010122002



LEMBAR PERSETUJUAN PENGUJI

Tesis oleh Lutfi Abdilah ini telah dipertahankan di depan tim penguji dan dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister di Program Studi Ilmu Manajemen, Program Pascasarjana, Universitas Pendidikan Ganesha.

Singaraja, 30 Januari 2024

oleh

Tim Penguji



Ketua
Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si.
NIP 197611102014042001



Anggota
Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si
NIP 198502202010122002



Anggota
Trianasari, MM., Ph.D.CHE
NIP 197006062002122002



Anggota
Prof. Putu Indah Rahmawati, Ph.D.
NIP. 198002172002122001



Anggota
Dr. Ni Kadek Sinarwati, S.E., M.Si., Ak
NIP 19721020201012202



Mengetahui

Program Pascasarjana Undiksha,


Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd

NIP 195910101986031003

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen dari Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri. Bagian-bagian tertentu dalam penulisan tesis yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas dan sesuai dengan norma, kaidah, serta etika akademis.

Apabila di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian tesis ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Singaraja, 30 Januari 2024



Lutfi Abdilah

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa atas anugerah-Nya, sehingga tesis yang berjudul **“Dampak Penerapan Program Yantek *Optimization* Terhadap Kualitas Pelayanan Di PLN Unit Layanan Pelanggan Klungkung Bali”**, dapat diselesaikan sesuai dengan yang direncanakan.

Tesis ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha pada Program Studi Ilmu Manajemen. terselesaikannya tesis ini telah banyak memperoleh uluran tangan dari berbagai pihak. Untuk itu, ijin penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan kepada pihak-pihak berikut:

1. Prof. Putu Indah Rahmawati, Ph.D. sebagai pembimbing I yang telah dengan sabar membimbing, mengarahkan, dan memberikan motivasi sehingga penulis mampu melewati berbagai hambatan dalam perjalanan studi dan penyelesaian tesis ini;
2. Dr. Ni Kadek Sinarwati, S.E., M.Si., Ak sebagai pembimbing II, yang tidak hentinya memberikan semangat, motivasi, dan harapan penulis selama penelitian dan penulisan naskah laporan tesis ini, sehingga tesis ini dapat diselesaikan dengan baik sesuai harapan;
3. Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si, Trianasari, M.M,Ph.D.,CHE, dan Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M.sebagai penguji yang telah banyak memberikan masukan-masukan yang bermanfaat untuk penyempurnaan tesis ini;
4. PT PLN (Persero) ULP Klungkung, selaku mitra penelitian di tempat melaksanakan penelitian yang telah banyak membantu penulis dalam melaksanakan penelitian;
5. Koordinator Program Studi Ilmu Manajemen Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si.dan staf dosen pengajar yang telah banyak membantu dan memotivasi penulis selama penyusunan tesis ini;

6. Direktur Pascasarjana Undiksha Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd. dan staf, yang telah banyak membantu selama penulis menyelesaikan tesis ini;
7. Rektor Universitas Pendidikan Ganesha, Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd., yang telah memberikan bantuan secara moral dan memfasilitasi berbagai kepentingan penulis dalam menyelesaikan tesis ini;
8. Rekan-rekan seangkatan di Program Studi Ilmu Manajemen yang dengan karakternya masing-masing telah banyak berkontribusi membantu penulis selama menjalani studi dan penyelesaian tesis ini;
9. Bapak H.Khafidin, Ibu Dasri, H.Syahril dan Ibu Masrurah selaku orang tua penulis dan juga mertua yang telah banyak membantu secara material dan moral selama penyelesaian tesis ini.
10. Dian Fitriani, Aisyah dan Musa Abdillah, istri dan anak-anakku yang menjadi sumber energi penulis dalam menyelesaikan pendidikan pascasarjana ini.

Segala bantuan yang telah diberikan dari semua pihak kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian ini, semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan pahala yang setimpal, kesehatan, dan keharmonisan dalam hidup.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih memerlukan banyak penyempurnaan. Namun kehadirannya di kalangan civitas akademika memperluas cakupan ilmu pengetahuan bagi pengembangan ilmu pengetahuan. Semoga tulisan ini bermanfaat bagi dunia akademis, khususnya mereka yang menyatakan diri bernaung di bawah paji-panji pendidikan.

Singaraja, 30 Januari 2024

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PENGUJI	v
LEMBAR PERNYATAAN	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	16
1.1 Latar Belakang Penelitian	16
1.2 Identifikasi Masalah	21
1.3 Batasan Masalah	22
1.4 Rumusan Masalah	22
1.5 Tujuan Penelitian	23
1.6 Manfaat Hasil Penelitian	24
1.7 Penjelasan Istilah	24
1.8 Rencana Publikasi	26
BAB II KAJIAN PUSTAKA	27
2.1 Kajian Teori	27
2.1.1 Kualitas Layanan	27
2.1.2 Manajemen Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan	31
2.1.3 Pengukuran Kualitas Pelayanan Metode ServQual	36
2.1.4 Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	39
2.1.5 Transformasi PLN-Yantek <i>Optimization</i>	41
2.1.6 Formula Perhitungan Yantek <i>Optimization</i>	50
2.1.7 Pelayanan Di Era Digitalisasi	54
2.1.8 Digitalisasi Pelayanan Publik	56
2.2 Kajian Hasil Penelitian Relevan	57
2.3 Kerangka Berpikir	62
2.4 Hipotesis Penelitian	63

BAB III METODE PENELITIAN.....	64
3.1 Jenis Penelitian.....	64
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian.....	65
3.3 Waktu Penelitian.....	68
3.4 Variabel Penelitian.....	69
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	71
3.6 Instrumen Penelitian.....	72
3.7 Analisis Data.....	73
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	84
4.1 Hasil Penelitian.....	84
4.1.1 Deskripsi Data.....	84
4.1.2 Hasil Uji Validitas.....	86
4.1.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	88
4.1.4 Hasil Analisa Metode <i>Service Quality</i> (ServQual).....	88
4.1.5 Hasil Analisa Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	95
4.1.6 Pengujian Hipotesis.....	97
4.2 Pembahasan.....	99
4.2.1. Perbedaan Antara Kualitas Pelayanan Yang Diharapkan Dengan Kualitas Pelayanan Didapatkan Pelanggan PLN ULP Klungkung Bali Sebelum Diterapkan Program Yantek <i>Optimization</i>	99
4.2.2. Perbedaan Kualitas Pelayanan Sebelum Dan Sesudah Penerapan Program Yantek <i>Optimization</i> di PLN ULP Klungkung Bali.....	101
4.2.3. Dimensi Pelayanan Yang Menjadi Prioritas Utama Perbaikan Bagi PLN ULP Klungkung Bali Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Petugas Yantek Sesudah Diterapkan Program Yantek <i>Optimization</i>	102
4.2.4. Perbaikan Yang Perlu Diterapkan PLN ULP Klungkung Bali Agar Dapat Meningkatkan Kualitas Pelayanan.....	108
BAB V PENUTUP.....	111
5.1 Simpulan.....	111
5.2 Saran.....	113
DAFTAR PUSTAKA.....	115
LAMPIRAN.....	117

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Koefisien Rating PLN <i>Mobile</i>	52
Tabel 2.2 Perhitungan Koefisien Pekerjaan WO/P0.....	52
Tabel 2.3 Perhitungan <i>Performance</i> Pekerjaan WO/P0.....	53
Tabel 2.4 Koefisien <i>Skip Step</i>	53
Tabel 2.5 Koefisien Laporan Ulang.....	53
Tabel 2.6 Koefisien Hari dan Jam Kerja.....	54
Tabel 3.1 Jumlah Responden atau Sampel.....	68
Tabel 3.2 Jadwal Pelaksanaan Penelitian Tesis	69
Tabel 3.3 Tabel Variabel Dimensi Penelitian	70
Tabel 3.4 Ukuran Alternatif Jawaban Kuesioner.....	74
Tabel 3.5 Skor Kuesioner 5 Dimensi Kualitas Layanan.....	75
Tabel 4.1 Jumlah Responden Tiap Kecamatan.....	85
Tabel 4.2 Kriteria Responden	85
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas.....	87
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas.....	88
Tabel 4.5 Identifikasi <i>Gap</i> Kebutuhan Pelanggan Sebelum YO.....	89
Tabel 4.6 Kualitas Pelayanan Tiap Dimensi Sebelum YO	91
Tabel 4.7 Identifikasi <i>Gap</i> Kebutuhan Pelanggan Setelah YO.....	92
Tabel 4.8 Kualitas Pelayanan Tiap Dimensi Setelah YO	93
Tabel 4.9 Rangkings <i>Gap</i> Kualitas Pelayanan Setelah YO.....	94
Tabel 4.10 Kualitas Pelayanan Dimensi Kepekaan Tiap Kecamatan	95

Tabel 4.11 Hasil <i>Paired Sample T Test</i>	98
Tabel 4.12 Klasifikasi Kualitas Pelayanan.....	100
Tabel 4.13 Kuadran Tiap Dimensi Kualitas Pelayanan	104
Tabel 4.14 Prioritas Perbaikan Kualitas Pelayanan Setelah YO.....	108



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram Kartesius.....	39
Gambar 2.2 Transformasi PLN.....	41
Gambar 2.3 Pengukuran Beban Kerja Yantek Setiap <i>Shift</i>	43
Gambar 2.4 Tampilan <i>Check In</i> Pada Yantek <i>Mobile</i>	45
Gambar 2.5 Tampilan Nama Petugas Dan Mandatory Pemilihan Petugas.....	45
Gambar 2.6 Tampilan Nomor Telepon Pelapor Dan Fitur <i>Chat</i> WhatsApp.....	49
Gambar 2.7 Tampilan Menu CICO Pada Aplikasi EIS APKT.....	49
Gambar 2.8 Tampilan Detail CICO Pada Aplikasi EIS APKT.....	50
Gambar 2.9 Diagram Kerangka Pemikiran.....	63
Gambar 4.1 Diagram Kartesius Kualitas Pelayanan Setelah YO.....	97



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 01. Daftar Responden Uji Reliabilitas dan Validitas.....	117
Lampiran 02. Daftar Responden Uji Kuesioner Kualitas Layanan.....	118
Lampiran 03. Kuesioner Kualitas Pelayanan.....	120
Lampiran 04. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	122
Lampiran 05. Tabulasi Data Uji Validitas dan Reliabilitas	127
Lampiran 06. Tabulasi Data <i>Paired Sample T Test</i> Sebelum YO.....	128
Lampiran 07. Tabulasi Data <i>Paired Sample T Test</i> Setelah YO.....	129

