

ANALISIS PENERAPAN YANTEK *OPTIMIZATION* TERHADAP PETUGAS PELAYANAN TEKNIK PT PLN (PERSERO) UP3 MASOHI

Carolus Pandega Nurtyandi*

Program Studi Teknik Industri, Universitas Pattimura, Kota Ambon, Indonesia

Hanok Mandaku

Program Studi Teknik Industri, Universitas Pattimura, Kota Ambon, Indonesia

Imelda Christy Poceratu

Program Studi Teknik Industri, Universitas Pattimura, Kota Ambon, Indonesia

*E-mail: nurtyandi.carolus@gmail.com

ABSTRAK

PT PLN (Persero) merupakan perusahaan yang memberikan pelayanan kelistrikan, mulai dari membangkitkan tenaga listrik, menyalurkan, mendistribusikan, juga menjaga keandalan pasokan tenaga listrik. Untuk menjaga keandalan pasokan tenaga listrik, PT PLN (Persero) memiliki regu yang dinamai Petugas Pelayanan Teknik (Yantek). Untuk memantau kinerja dari Petugas Yantek, PT PLN (Persero) menyusun program yang bernama Yantek Optimization. Penelitian bertujuan untuk memantau performa kerja dari masing-masing Petugas Yantek pada UP3 Masohi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hari kerja efektif Petugas Yantek yang pada awal pelaksanaan hanya mencapai 50,43% dari shift hari yang telah ditentukan menjadi 100% di periode Desember. Untuk jam kerja efektif Petugas Yantek yang pada awal pelaksanaan hanya mencapai 27,34% dari jam kerja yang telah ditentukan menjadi 100% di periode Desember. Sedangkan performa kerja Petugas Pelayanan Teknik yang pada awal pelaksanaan hanya mencapai 36% dari jam kerja yang telah ditentukan menjadi 100% di periode Desember. Maka disimpulkan bahwa Yantek Optimization telah berjalan baik dan sesuai dengan tujuan yang tunjukan melalui pencapaian produktivitas rata-rata Petugas Pelayanan Teknik.

Kata Kunci: *Produktivitas Kerja, Jam Kerja, Hari Kerja, Petugas Pelayanan Teknik, PLN*

ABSTRACT

PT PLN (Persero) is a company that provides electricity services, starting from generating electricity, distributing, distributing, and also maintaining the reliability of electricity supply. To maintain the reliability of electricity supply, PT PLN (Persero) has a team called Technical Service Officers (Yantek). To monitor the performance of Yantek Officers, PT PLN (Persero) developed a program called Yantek Optimization. The research aims to monitor the work performance of each Yantek Officer at UP3 Masohi. The results of the research show that the effective working days of Yantek Officers, which at the start of implementation only reached 50.43% of the predetermined shift days, became 100% in the December period. The effective working hours for Yantek Officers, which at the start of implementation only reached 27.34% of the specified working hours, became 100% in the December period. Meanwhile, the work performance of Technical Service Officers, which at the start of implementation only reached 36% of the specified working hours, became 100% in the December period. So it is concluded that Yantek Optimization has been running well and in accordance with the objectives shown by achieving the average productivity of Yantek Officers.

Keywords: *Work Productivity, Working Hours, Working Days, Technical Service Officers, PLN*

1. PENDAHULUAN

Dalam menjalankan bisnis kelistrikannya, PT PLN (Persero) juga memberikan layanan berupa pelayanan pengaduan gangguan dan keluhan oleh Pelanggan. Dalam melakukan pelayanan khususnya penanganan gangguan tenaga listrik tidak lepas dari peran Petugas Pelayanan Teknik (Yantek). PLN UP3 Masohi belum memiliki alat untuk mengukur kinerja atau produktivitas masing-masing petugas. Untuk mengukur kinerja tersebut, digunakan SLA Unit yang dihitung pada akhir bulan dalam bentuk kumulatif pencapaian response time (RPT) dan recovery time (RCT). Hal tersebut dianggap kurang maksimal karena banyak ditemukan Petugas Yantek yang tidak bekerja di waktu kerjanya. Padahal Petugas Pelayanan Teknik (Yantek) berstatus sebagai karyawan pada perusahaan Pihak Ketiga, terikat perjanjian oleh PLN UP3 Masohi, menerima upah bulanan maksimum secara tetap. Kendala tersebut menyebabkan terjadinya kerugian bagi PLN. Seiring dengan kebutuhan, maka PT PLN (Persero) merancang perubahan melalui program transformasi yang memiliki empat aspirasi, yaitu Green, Lean, Innovative, dan Customer Focused. Untuk mendukung aspirasi tersebut, PLN menetapkan Outage Management dan Yantek Optimization (OMYO) yang merupakan alat untuk dapat mendekatkan PLN dengan Pelanggan, meningkatkan produktivitas atau performa Petugas Yantek, dan meningkatkan kepuasan pelanggan. PLN UP3 Masohi telah menerapkan YO sejak Januari 2022 hingga saat ini. Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Analisis Penerapan Yantek Optimization terhadap Petugas Pelayanan Teknik PT PLN (Persero) UP3 Masohi. Sebagai gambaran, analisis ini disusun dengan mengukur jam kerja, hari kerja, dan performa pelaksanaan pekerjaan.

2. BAHAN DAN METODE

a. Petugas Pelayanan Teknik (Yantek)

Petugas Pelayanan Teknik (Yantek) merupakan salah satu dari *tool* PLN untuk meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan. Petugas Yantek memiliki tugas untuk menangani gangguan yang dilaporkan oleh pelanggan dan menjaga mutu serta keandalan pendistribusi tenaga listrik hingga diterima oleh Pelanggan. PT PLN (Persero) pertama kali memutuskan untuk menggunakan Petugas Yantek pada tahun 2004 kepada pihak kedua (rekanan/vendor) dengan sistem pemborongan pekerjaan. Pada tahun 2006, lingkup pekerjaan pelayanan gangguan bertambah dari lingkup pelayanan gangguan ditambah dengan pemeliharaan jaringan distribusi. Pada tahun itu juga, mulai diterapkan perjanjian dengan *Service Level Agreement* (SLA).

b. Outage Management dan Yantek Optimization

1. Alur Pelaksanaan Yantek Optimization

Dalam melakukan optimalisasi Yantek, telah disusun suatu tahapan pengukuran beban kerja Petugas Yantek untuk mengetahui tingkat produktivitas masing-masing individu dalam Reu Yantek. Tahapan pengukuran tersebut melalui rangkaian kegiatan berikut:



Gambar 1. Pengukuran Beban Kerja Yantek dalam 1 Shift

2. Pengukuran Produktivitas Petugas Yantek

Produktivitas Petugas Yantek dalam program Yantek Optimization dipengaruhi oleh tiga faktor penting, yaitu hari kerja, jam kerja, dan performa kerja. Dalam pelaksanaan Yantek

Optimization, Petugas Pelayanan Teknik dipacu untuk aktif melaksanakan kegiatan pelayanan setiap hari, setiap jam dan menjaga serta meningkatkan kualitas pelayanannya. Total hari kerja diukur dengan persamaan berikut:

$$\text{Hari Kerja} = \frac{\text{Hari Kerja WO} \cup \text{Hari Kerja PO}}{\text{Hari Shift Petugas}} \dots\dots\dots (1)$$

Sesuai dengan peraturan yang disampaikan di atas terkait dengan waktu kerja dan waktu istirahat adalah 8 jam dalam sehari dan 40 jam dalam satu minggu atau lima hari. Dengan rincian waktu kerja sebagai berikut 6,5 jam sebagai waktu efektif bekerja, 15 menit sebagai waktu briefing sebelum melaksanakan shift, 60 menit untuk waktu istirahat, dan 15 menit terakhir untuk melaksanakan briefing setelah shift. Adapun jumlah jam kerja diukur dengan persamaan berikut:

$$\text{Jam Kerja} = \frac{\sum \text{Waktu Penyelesaian Laporan} + 60 \text{ mnt istirahat} + 30 \text{ mnt briefing}}{8 \text{ jam}} \dots\dots\dots (2)$$

Dalam pelaksanaan Yantek Optimization, Petugas Pelayanan Teknik dipacu untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan. Performa kerja Petugas Pelayanan Teknik dihitung dengan menjumlahkan performa pelaksanaan work order (WO) dan penugasan khusus (PO) dibagi dengan jumlah hari kerja. Performa kerja Petugas Pelayanan Teknik dihitung persamaan berikut:

$$\text{Performa Kerja} = \left(\frac{\text{Performa WO}}{\text{Hari pelaksanaan WO}} + \frac{\text{Performa PO}}{\text{Hari pelaksanaan PO}} \right) \times 100 \% \dots\dots\dots (3)$$

Performa *Work Order* (WO) dan Performa Penugasan Khusus (PO) dapat diukur melalui persamaan berikut:

$$\text{Performa WO} = a \times \frac{b}{c} \times d \times e \times f \dots\dots\dots (4)$$

$$\text{Performa PO} = w \times \frac{x}{y} \times z \dots\dots\dots (5)$$

Dimana:

- a = Koefisien Pekerjaan
- b = Durasi Penyelesaian Pekerjaan
- c = *Service Level Agreement* (SLA) dalam Penyelesaian Pekerjaan
- d = Koefisien *Rating* Pelanggan
- e = Koefisien Unit
- f = Koefisien Pengurangan akibat *Skip Step* atau Laporan Berulang
- w = Koefisien Pekerjaan
- x = Durasi Penyelesaian Pekerjaan
- y = *Service Level Agreement* (SLA) dalam Penyelesaian Pekerjaan
- z = Koefisien Unit

Setelah mendapatkan skor jam, hari, dan performa kerja pada masing-masing Petugas Pelayanan Teknik, ketiga skor tersebut kemudian digunakan untuk menghitung nilai produktivitas dengan persamaan berikut:

$$\text{Produktivitas} = \frac{\text{Skor Hari Kerja} + \text{Skor Jam Kerja} + \text{Skor Performa Kerja}}{15 \text{ Poin}} \times 100\% \dots\dots\dots (6)$$

c. Pengukuran Kinerja

1. Kinerja Karyawan

Locke (1968) mendefinisikan kinerja karyawan sebagai tingkat keberhasilan dalam mencapai tujuan atau standar yang ditetapkan. Pendapat lain disampaikan oleh Snell dan Bohlander (2010) yaitu kinerja karyawan adalah hasil kerja yang dicapai oleh karyawan dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan, serta kontribusi mereka terhadap pencapaian tujuan organisasi. Sedangkan Dessler (1998) mendefinisikan kinerja karyawan adalah keberhasilan yang dicapai oleh karyawan dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan, baik dalam hal kualitas, kuantitas, waktu, biaya, atau penggunaan sumber daya lainnya. Tujuan utama dari pengukuran kinerja karyawan adalah untuk mengevaluasi sejauh mana karyawan dapat memenuhi tujuan pekerjaannya dan kontribusinya terhadap tujuan organisasi secara keseluruhan. Menurut Spance & Signe (1993) dalam Poceratu (2020) kinerja juga berarti hasil yang dicapai seseorang baik kualitas maupun kuantitas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

2. Faktor Kinerja Karyawan

Beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan dalam bekerja antara lain komitmen organisasi, tanggung jawab kerja, disiplin (Daulay, et al, 2019); kompensasi dan motivasi kerja (Latief, 2012); lingkungan kerja, kepemimpinan, kebijakan dan prosedur kerja, pelatihan dan pengembangan, kompensasi dan penghargaan, keseimbangan kehidupan kerja dan pribadi, serta komunikasi

3. Indikator-Indikator yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Adapun indikator yang mempengaruhi kinerja karyawan dalam mendukung kemandirian perusahaan yaitu kehadiran, kualitas kerja, tingkat ketepatan waktu, kemampuan beradaptasi, tingkat kepuasan pelanggan, dan motivasi.

Penelitian ini dilakukan pada PT. PLN (Persero) UP3 Masohi yang berlokasi pada Jalan Abdula Soullisa No. 1 Masohi, Maluku Tengah selama kurang lebih 3 bulan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan metode pengambilan data jurnal gangguan dan aplikasi, wawancara, dan studi literatur. Penelitian ini melibatkan variabel bebas (X) yaitu hari kerja (X1), jam kerja (X2), dan performa kerja (X3) dan variabel terikat (Y) yaitu produktivitas yantek. Metode analisis data yang digunakan adalah metode *scoring*.

Metode *scoring* digunakan untuk mengolah keseluruhan data berdasarkan hari kerja berdasarkan presentasi hari kerja efektif dibandingkan total shift petugas seharusnya. Jam kerja dihitung melalui presentase jam menyelesaikan laporan ditambah dengan 1,5 jam untuk istirahat dan briefing dibagi dengan 8 jam kerja shift petugas seharusnya, dan performa kerja selama satu bulan yang telah dirata-ratakan. Masing-masing skor kemudian disesuaikan dengan tabel berikut:

Tabel 1. Skor Hari/Jam/Performa Kerja

Persentase Hari/Jam/Performa Kerja Efektif	Skor Hari/Jam/Performa Kerja
100%	5
95% $\leq x < 100\%$	4-4,8
90% $\leq x < 95\%$	3-3,8
85% $\leq x < 90\%$	2-2,8
80% $\leq x < 84\%$	1-1,8
<80%	0-0,99

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian dilakukan melalui wawancara dan pengambilan data dari *Team Leader* Operasi Sistem Distribusi PLN UP3 Masohi didapatkan bahwa Unit Layanan yang berada dibawah tanggung jawab UP3 Masohi adalah sebanyak 5 Unit Layanan Pelanggan yaitu ULP Bula, Piru, Masohi, Kobisonta dan Kairatu dengan masing-masing memiliki 8 petugas pelayanan sehingga total peugas pelayanan teknik berjumlah 40 orang. Selanjutnya dilakukan pengumpulan data hari kerja, jam kerja, dan performa kerja masing-masing petugas.

Data hari kerja diperoleh melalui VCC yang diunduh dan dijabarkan kedalam data hari kerja petugas. Selain itu data juga diperoleh dari absensi manual yang mencatat bahwa setiap petugas masuk sesuai dengan jadwal *shift* yang telah ditetapkan. Data tersebut selanjutnya dihitung menggunakan Persamaan (1) dikali 100% untuk memperoleh presentasi hari kerja petugas. Data presentae hari kerja selanjutnya ditentukan skornya dengan berpatokan pada Tabel 1. Hasil penentuan skor hari kerja petugas pelayanan teknik dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Skor Hari Kerja Petugas Pelayanan Teknik

Nama Petugas	Bulan (%)											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Aba L Tupan	0,7	5	1,6	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Ilham Tomia	0,7	0,9	2,4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Ismail Kaisupy	0,4	2	3,2	4,2	4,2	4	5	5	5	5	5	5
La Adeyanto	1,6	5	1,6	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Malik Rumadaul	0,9	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Moher Hatuluayo	0,9	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Raisno Effendy	0,8	2	3,2	4,2	4,2	4	5	5	5	5	5	5
Syaiful Said	0,9	4	5	3,2	3,2	5	5	5	5	5	5	5
Benjamin Jondri	0,3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Brian Roscky	0,5	4	5	2,4	2,4	5	4,2	5	5	5	5	5
La Ode Rahmad	0,9	4	5	4,2	4,2	5	5	5	5	5	5	5
Nicodemus N	0,3	3	5	4,2	4,2	5	5	5	5	5	5	5
Oslan Said	0,7	3	5	5	5	5	3,2	5	5	5	5	5
Robinson Benhard	0,5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
Rudy Patti	0,1	3	5	5	5	5	1,6	5	5	5	5	5
Sulkan Tuhulele	0,7	2	2,4	2,4	2,4	5	5	5	5	5	5	5
Ahmad Hatalea	0,8	5	4,2	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Benjamin Maunary	1,0	0,1	0,2	0,21	0,2	0,3	0,6	5	5	5	5	5
Frenky Aponno	0,2	0,6	0,4	1,6	1,6	0,3	1,6	5	5	5	5	5
Hadi Latuapo	0,1	5	4,2	4,2	4,2	5	4,2	5	5	5	5	5
Iksan Wakano	1,0	4	3,2	2,4	2,4	5	5	5	5	5	5	5
Ishack Hukbel	0,8	4	2,4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Jeffry Richard	1,0	3	4,2	4,2	4,2	5	5	5	5	5	5	5
Roman Masud	0,8	3	4,2	2,4	2,4	4	5	5	5	5	5	5
Awad Zaidun	0,8	4	1,6	5	5	5	2,4	5	5	1	5	5
Derry Djaman	1,6	3	3,2	4,2	4,2	1,4	5	5	5	5	5	5
Ellyas Picallouhatta	0,4	0,6	0,2	4,2	4,2	5	5	5	5	5	5	5
Erwin Ialuhun	0,3	3	5	0,98	1,0	5	5	5	5	5	5	5
Hamdin Selano	0,7	3	3,2	3,2	3,2	5	5	5	5	5	5	5
Iswandi Sidik	0,2	2	5	1,6	1,6	5	5	5	5	5	5	5
Muhamad Yasin	0,7	3	5	4,2	4,2	5	5	5	5	5	5	5
Suritno Wiriatmojo	0,6	3	3,2	2,4	2,4	5	5	5	5	5	5	5
Abdul Wahab	0,6	3	3,2	4,2	4,2	5	5	5	5	5	5	5
Afrizal Tuahuns	0,4	0,5	0,2	0,81	0,8	2,2	1	5	5	5	5	5
Ahmad Erwin	0,1	1	4,2	1,6	1,6	5	3,2	5	5	5	5	5
Arif Hidayat	0,8	0,8	5	0,98	1,0	5	4,2	5	5	5	5	5
Kalvin Gilbert	0,5	4	4,2	4,2	4,2	5	4,2	5	5	5	5	5
Klemens Huwae	0,8	4	3,2	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Sahril Tuahuns	0,8	3	1,0	4,2	4,2	2,2	2,4	5	5	5	5	5
Samuel Serandoma	0,8	0,7	0,7	0,98	1,0	2,2	1,6	5	5	5	5	5

Dari tabel di atas didapatkan skor dari Petugas hari kerja efektif terhadap shift kerja yang telah disepakati. Didapatkan ragam skor hari kerja harian dari 0,1 hingga 5. Di akhir periode 2022, seluruh Petugas telah mendapatkan poin 5.

Untuk data jam kerja diunduh melalui VCC. Data menunjukkan bahwa sampai dengan bulan ketujuh seluruh Petugas tercatat tidak bekerja sesuai dengan jam yang disepakati. Hal tersebut didukung oleh penyampaian *Team Leader* Operasi Sistem Distribusi UP3 Masohi yang menyampaikan bahwa tidak dapat mengetahui secara pekerjaan rutin Petugas selain penanganan

gangguan yang diberikan oleh Pelanggan. Sedangkan laporan gangguan yang masuk berdasarkan informasi pelanggan tidak selalu ada. Data jam kerja petugas selanjutnya diolah menggunakan Persamaan (2) dikali 100% untuk memperoleh presentasi jam kerja petugas. Dari data presentase tersebut selanjutnya ditentukan skor jam kerja dengan berpatokan pada Tabel 1. Hasil penentuan skor jam kerja petugas pelayanan teknik dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Skor Jam Kerja Petugas Pelayanan Teknik

Nama Petugas	Bulan (%)											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Aba L Tupan	0,5	0,5	0,8	0,8	0,8	0,7	0,7	0,9	5	5	5	5
Ilham Tomia	0,4	0,5	0,6	0,8	0,8	1,0	2,4	4,6	5	5	5	5
Ismail Kaisupy	0,4	0,5	0,6	0,6	0,6	0,9	1,0	4,6	5	5	5	5
La Adeyanto	0,5	0,5	0,8	0,8	0,8	1,0	2,4	4,6	5	5	5	5
Malik Rumadaul	0,4	0,5	0,7	0,9	0,9	0,8	2,0	4,2	5	5	5	5
Moher Hatuluayo	0,4	0,5	0,7	0,9	0,9	0,8	2,0	4,2	5	0,5	5	5
Raisno Effendy	0,4	0,5	0,6	0,6	0,6	0,9	1,0	4,6	5	5	5	5
Syaiful Said	0,4	0,5	0,6	0,6	0,6	0,7	0,7	2,8	5	5	5	5
Benjamin Jondri	0,3	0,4	0,6	0,6	0,6	0,7	0,7	2,4	5	5	5	5
Brian Roscky	0,4	0,5	0,6	0,5	0,5	0,7	0,7	1,2	5	4,8	5	5
La Ode Rahmad	0,4	0,5	0,6	0,8	0,8	0,7	0,7	2,8	5	5	5	5
Nicodemus N	0,3	0,4	0,6	0,7	0,7	0,7	0,7	1,8	5	5	5	5
Oslan Said	0,4	0,5	0,6	0,6	0,6	0,7	0,7	3,2	5	5	5	5
Robinson Benhard	0,4	0,5	0,6	0,6	0,6	0,7	0,7	2,8	5	5	5	5
Rudy Patti	0,6	0,5	0,6	0,7	0,7	0,7	0,7	2	5	5	5	5
Sulkan Tuhulele	0,4	0,7	1,0	0,8	0,8	0,8	0,9	3,4	5	5	5	5
Ahmad Hatalea	0,5	0,6	0,9	0,8	0,8	0,8	0,8	2	5	5	5	5
Benjamin Maunary	0,6	0,8	0,9	0,9	0,9	0,6	0,8	3,4	5	5	5	5
Frengky Aponno	0,6	0,7	0,9	0,8	0,8	1,0	1,0	4,2	5	5	5	5
Hadi Latuapo	0	0,6	0,9	0,8	0,8	0,9	3,0	3,4	5	5	5	5
Iksan Wakano	0,6	0,7	1,0	0,9	0,9	0,8	0,9	3,2	5	5	5	5
Ishack Hukbel	0,5	0,9	0,9	0,9	0,9	1,0	1,4	4,2	5	5	5	5
Jeffry Richard	0,6	0,6	0,8	0,8	0,8	0,8	3,2	1,8	5	5	5	5
Roman Masud	0,5	0,6	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	3,6	5	5	5	5
Awad Zaidun	0,5	0,9	1,0	0,9	0,9	1,0	2,8	5	5	5	5	5
Derry Djaman	0,6	0,5	0,6	0,8	0,8	0,6	0,8	3,4	5	5	5	5
Ellyas Picallouhatta	0,4	0,5	0,7	0,8	0,8	0,9	1,6	3,2	5	5	5	5
Erwin laluhun	0,5	0,5	0,7	0,9	0,9	0,8	0,8	3,6	5	4,2	5	5
Hamdin Selano	0,4	0,5	0,5	0,6	0,6	0,9	1,0	3,4	5	5	5	5
Iswandi Sidik	0,3	0,5	0,7	0,9	0,9	0,8	1,0	3	5	5	5	5
Muhamad Yasin	0,4	0,4	0,6	0,7	0,7	0,8	0,8	3,4	5	5	5	5
Suritno Wiriatmojo	0,4	0,4	0,6	0,7	0,7	0,8	1,0	2,8	5	5	5	5
Abdul Wahab	0,4	0,5	0,5	0,6	0,6	0,7	0,8	2,8	5	5	5	5
Afrizal Tuahuns	0,4	0,4	0,5	0,7	0,7	0,7	0,8	3,2	5	5	5	5
Ahmad Erwin	0,3	0,4	0,6	0,6	0,6	0,6	0,8	3	5	5	5	5
Arif Hidayat	0,3	0,4	0,5	0,6	0,6	0,7	0,9	3,2	5	5	5	5
Kalvin Gilbert	0,4	0,5	0,6	0,7	0,7	0,9	0,9	3,6	5	5	5	5
Klemens Huwae	0,3	0,4	0,6	0,6	0,6	0,6	0,8	2	5	5	5	5
Sahril Tuahuns	0,3	0,4	0,6	0,7	0,7	0,7	0,9	4,8	5	5	5	5
Samuel Serandoma	0,3	0,6	0,6	0,7	0,7	0,9	0,9	2,6	5	5	5	5

Dari tabel di atas didapatkan skor dari realisasi jam kerja efektif masing-masing Petugas terhadap perjanjian yang telah disepakati.

Selanjutnya dilakukan pengolahan data performa kerja petugas pelayanan teknik yang diperoleh dari VCC. Data yang telah diperoleh selanjutnya dihitung menggunakan Persamaan (3) untuk memperoleh nilai presentasi performa kerja yang digunakan untuk menetapkan skor performa masing-masing petugas berdasarkan Tabel 1. Skor performa kerja petugas pelayanan teknik ditunjukkan pada Tabel 4.

Tabel 4. Skor Performa Kerja Petugas Pelayanan Teknik

Nama Petugas	Bulan (%)											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Aba L Tupan	1,4	2,6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Ilham Tomia	1,4	2,5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Ismail Kaisupy	1,0	4,2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
La Adeyanto	1,6	2,6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Malik Rumadaul	1,6	4,3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Moher Hatuluayo	1,7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Raisno Effendy	1,4	4,2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Syaiful Said	1,8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Benjamin Jondri	1,1	2,3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Brian Roscky	1,2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
La Ode Rahmad	1,8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Nicodemus N	1,1	2,3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Oslan Said	1,4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Robinson Benhard	1,2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Rudy Patti	0,3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Sulkan Tuhulele	1,4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Ahmad Hatalea	2,4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Benjamin Maunary	5	1,1	1,7	1,7	1,7	1,4	5	5	5	5	5	5
Frengky Aponno	1,2	5	5	5	5	2,6	5	5	5	5	5	5
Hadi Latuapo	1,1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Iksan Wakano	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Ishack Hukbel	2,5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Jeffry Richard	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Roman Masud	1,8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Awad Zaidun	1,8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Derry Djaman	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Ellyas Picallouhatta	1	1,8	1,9	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Erwin Ialuhun	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Hamdin Selano	1,2	2,4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Iswandi Sidik	0,4	4,8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Muhamad Yasin	1,2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Suritno Wiriatmojo	1,1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Abdul Wahab	1,1	2,4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Afrizal Tuahuns	0,9	1,1	1,5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Ahmad Erwin	0,5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Arif Hidayat	1,3	1,9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Kalvin Gilbert	1,1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Klemens Huwae	1,2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Sahril Tuahuns	1,4	1,5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Samuel Serandoma	0,9	1,6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

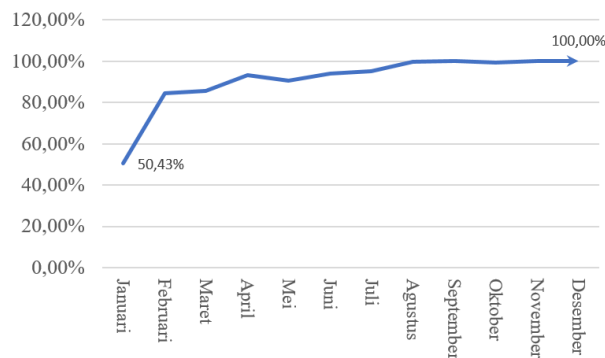
Setelah mendapatkan skor jam, hari, dan performa kerja pada masing-masing Petugas Pelayanan Teknik, ketiga skor tersebut kemudian diolah dengan menggunakan Persamaan (6) untuk mengetahui nilai produktivitas dalam skala persen dan selanjutnya untuk mendapatkan nilai produktivitas dalam skala seratus, berikutnya data dibagi dengan nilai maksimal (15 poin). Hasil perhitungan total skor petugas pelayanan teknik dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Total Skor Kerja Petugas Pelayanan Teknik

Nama Petugas	Bulan (%)											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Aba L Tupan	17	54	49	72	72	71	71	73	100	100	100	100
Ilham Tomia	17	26	53	72	72	73	83	97	100	100	100	100
Ismail Kaisupy	12	45	59	65	65	66	73	97	100	100	100	100

La Adeyanto	25	54	49	72	72	73	83	97	100	100	100	100
Malik Rumadaul	19	52	71	73	73	72	80	95	100	100	100	100
Moher Hatuluayo	20	63	71	73	73	72	80	95	100	70	100	100
Raisno Effendy	17	45	59	65	65	66	73	97	100	100	100	100
Syaiful Said	21	63	71	59	59	71	71	85	100	100	100	100
Benjamin Jondri	11	38	71	71	71	71	71	83	100	100	100	100
Brian Roscky	14	63	71	53	53	71	66	75	100	99	100	100
La Ode Rahmad	21	63	71	67	67	71	71	85	100	100	100	100
Nicodemus N	11	38	71	66	66	71	71	79	100	100	100	100
Oslan Said	17	57	71	71	71	71	59	88	100	100	100	100
Robinson Benhard	14	70	71	71	71	65	71	85	100	100	100	100
Rudy Patti	7	57	71	71	71	71	49	80	100	100	100	100
Sulkan Tuhulele	17	51	56	55	55	72	73	89	100	100	100	100
Ahmad Hatalea	25	71	67	72	72	72	72	80	100	100	100	100
Benjamin Maunary	44	13	19	19	19	15	43	89	100	100	100	100
Frengky Aponno	13	42	42	49	49	26	51	95	100	100	100	100
Hadi Latuapo	11	71	67	67	67	73	81	89	100	100	100	100
Iksan Wakano	44	65	61	55	55	72	73	88	100	100	100	100
Ishack Hukbel	25	66	55	73	73	73	76	95	100	100	100	100
Jeffrey Richard	44	57	67	67	67	72	88	79	100	100	100	100
Roman Masud	21	57	67	55	55	65	72	91	100	100	100	100
Awad Zaidun	21	66	51	73	73	73	68	100	100	73	100	100
Derry Djaman	48	57	59	67	67	47	72	89	100	100	100	100
Ellyas Picallohatta	12	19	19	67	67	73	77	88	100	100	100	100
Erwin Ialuhun	12	57	71	46	46	72	72	91	100	95	100	100
Hamdin Selano	15	39	58	59	59	73	73	89	100	100	100	100
Iswandi Sidik	6	49	71	50	50	72	73	87	100	100	100	100
Muhamad Yasin	15	56	71	66	66	72	72	89	100	100	100	100
Suritno Wiriatmojo	14	56	59	54	54	72	73	85	100	100	100	100
Abdul Wahab	14	39	58	65	65	71	72	85	100	100	100	100
Afrizal Tuahuns	11	13	15	43	43	53	45	88	100	100	100	100
Ahmad Erwin	6	43	65	48	48	71	60	87	100	100	100	100
Arif Hidayat	16	21	70	44	44	71	67	88	100	100	100	100
Kalvin Gilbert	13	63	65	66	66	73	67	91	100	100	100	100
Klemens Huwae	15	63	59	71	71	71	72	80	100	100	100	100
Sahril Tuahuns	17	33	44	66	66	53	55	99	100	100	100	100
Samuel Serandoma	13	19	42	45	45	54	50	84	100	100	100	100

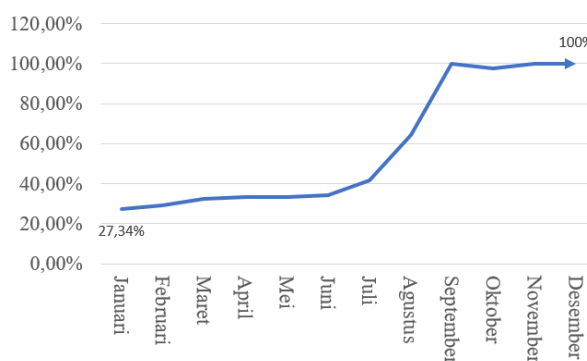
Berdasarkan data hari kerja yang diperoleh dari VCC, didapat bahwa pada periode Januari hingga Juli Petugas tidak masuk kerja sesuai dengan *shift* yang telah disepakati. Namun dari data yang diperoleh dari absensi manual, seluruh Petugas masuk sesuai dengan jadwal. Hal tersebut disebabkan pada hari-hari tertentu saat *shift*, Petugas tidak melakukan pekerjaan atau hanya menunggu laporan. Sehingga system tidak mencatat adanya pekerjaan pada hari tersebut.



Gambar 2. Trend Rata-Rata Hari Kerja Efektif Petugas

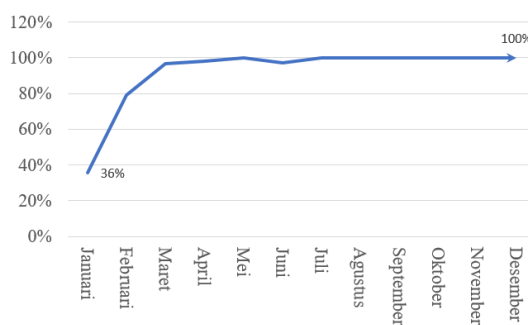
Hal ini ditunjukkan pada Gambar 2 yang menggambarkan adanya perbaikan di setiap bulan karena adanya evaluasi. Pada Gambar 2 di awal tahun rata-rata hari kerja efektif Petugas berada pada titik 50,43%, namun pada akhir tahun pencapaian tersebut telah jauh membaik menjadi 100%. Dengan demikian didapatkan bahwa setiap harinya Petugas Pelayanan Teknik telah masuk sesuai *shift* yang disepakati dan melakukan pekerjaan rutin maupun penunjang pencapaian Perusahaan.

Berdasarkan pengolahan data jam kerja didapatkan data bahwa pada periode Januari hingga Agustus Petugas tidak bekerja sesuai dengan jam kerja yang telah disepakati. Dari UP3 Masohi sendiripun tidak dapat memberikan informasi yang lebih detail karena tidak ada pencatatan rinci terkait dengan kegiatan harian Petugas. Dalam *job desk* yang ditetapkan oleh PLN juga tidak menjelaskan kegiatan rutin yang harus dilakukan oleh Petugas Pelayanan Teknik. Ketidakefektifan waktu kerja tersebut kemudian dijadikan sebagai bahan evaluasi oleh UP3 Masohi. UP3 Masohi memastikan Petugas menerima *Work Order* bila terdapat laporan dari Pelanggan atau dapat memberikan penugasan khusus (P0) untuk mengisi waktu kosong mereka.



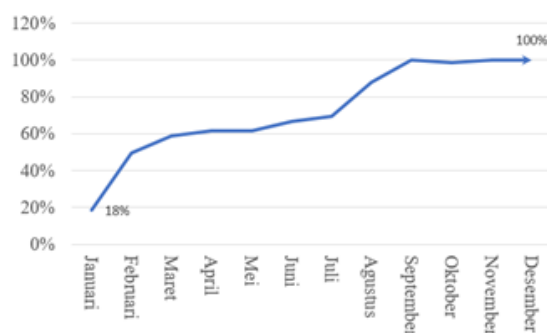
Gambar 3. Trend Rata-Rata Jam Kerja Efektif Petugas

Pada pengolahan data jam kerja efektif, didapatkan data bahwa pada periode Juli, seluruh Petugas telah memberikan performa yang baik selama menyelesaikan laporan gangguan dan penugasan secara baik dan maksimal. Hal ini didukung oleh informasi dari *Team Leader* Operasi Sistem Distribusi yang mendata bahwa tingkat kepuasan pelanggan terus membaik dibandingkan sebelumnya. Hal ini ditunjukkan pada trend performa yang membaik.



Gambar 4. Trend Rata-Rata Performa Kerja Efektif Petugas

Berdasarkan Tabel 5, hasil akhir produktivitas didapatkan perbaikan-perbaikan akibat adanya evaluasi dari UP3 Masohi. Pada periode Januari produktivitas rata-rata UP3 Masohi baru mencapai 18% hingga pada Desember 2022 terjadi perbaikan yang signifikan yaitu mencapai 100% produktivitas Petugas Pelayanan Teknik.



Gambar 4. Trend Rata-Rata Produktivitas Kerja Efektif Petugas

Dengan melakukan evaluasi baik melalui *knowledge sharing* dan *Coaching, Mentoring, and Counseling* (CMC) secara personal dapat meningkatkan produktivitas Petugas Pelayanan Teknik PT PLN (Persero) UP3 Masohi.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan didapatkan melalui Yantek Optimization, PLN UP3 Masohi dapat mengukur hari kerja efektif, jam kerja efektif, dan performa Petugas Pelayanan Teknik. Terhadap hari kerja efektif Petugas Pelayanan Teknik yang pada awal pelaksanaan hanya mencapai 50,43% dari shift hari yang telah ditentukan menjadi 100% di periode Desember. Untuk jam kerja efektif Petugas Pelayanan Teknik yang pada awal pelaksanaan hanya mencapai 27,34% dari jam kerja yang telah ditentukan menjadi 100% di periode Desember. Selain itu, performa kerja Petugas Pelayanan Teknik yang pada awal pelaksanaan hanya mencapai 36% dari jam kerja yang telah ditentukan menjadi 100% di periode Desember. Dengan demikian program Yantek Optimization pada UP3 Masohi telah berjalan baik dan sesuai dengan tujuan yang tunjukan melalui pencapaian Produktivitas rata-rata Petugas Pelayanan Teknik dari 18% di awal pelaksanaan hingga mencapai 100% di akhir periode.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penelitian ini dapat dilaksanakan dengan baik atas bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu peneliti mengucapkan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah bersedia menyediakan waktu dan memberikan data penelitian yang dibutuhkan dalam penulisan penelitian ini

DAFTAR PUSTAKA

- Daulay, R., Kurnia, E., & Maulana, I. (2019). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Daerah di Kota Medan. *Prosiding Seminar Nasional Kewirausahaan*, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. E-issn: 2714-8785.
- Dessler, G. (1998). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Prenhallindo, Jakarta.
- Latief, B. (2012). Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan PT. Mega Mulia Servindo Di Makasar. *Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, 1(2), 61-70.
- Locke, Edwin A. (1968). *Toward A Theory Of Task Motivation And Incentives*. *Organizational Behavior and Human Performance*. 3 (2), 157-189
- Poceratu, Imelda Christy. (2020). Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pegawai Lembaga Pembinaan Khusus Anak (LPKA) Kelas II Ambon. *ALE Proceeding*, 3, 48-55.
- Putra, M, Irwansyah, (2021), Buku Saku Yantek, Semarang, PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Tengah,

- Snell, S. dan Bohlander, G (2010). *Principles Of Human Resource Management*. South-Western Cengage Learning. China.
- Spencer, Lyle & Signe M. Spencer. (1993) *Competence at work, models for superior performance*, Canada: Jhon Wiley & sons, Inc., 9-12.