

Efektivitas Penerapan *e-ABK* dalam Menganalisis Beban Kerja Pegawai di RSUD Dr. Mohamad Soewandhie Kota Surabaya

Veren Myvara¹, Sri Wibawani²

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

verenmyvara@gmail.com, sri_wibawani.adneg@upnjatim.ac.id

ABSTRACT

This research aims to determine the effectiveness of implementing e-ABK at RSUD Dr. Mohamad Soewandhie, Surabaya City. This research is descriptive research with a qualitative approach, with data collection techniques through observation, interviews and documentation studies. This research analysis uses Campbell's effectiveness theory including program success, target success, satisfaction with the program, level of input and output and achievement of overall goals. The research results show that 1). The e-ABK program has succeeded in helping leaders analyze employee workload; 2). The success of the target has not been fully optimal, because there are still problems with several employees who still have difficulty operating the e-ABK application, especially in filling workloads and accuracy in creating supporting data; 3). Satisfaction with the program was stated to be quite satisfactory for employees who were able to operate e-ABK, but a small number of employees tended to feel dissatisfied with the existence of this system because they had difficulty in the operating process and accuracy in generating supporting data. On the other hand, the leadership also stated that they were quite satisfied with the implementation of e-ABK; 4). At the input and output level, the application has been programmed to process input and output according to employee workload analysis needs; 5). In achieving the overall goal, it is quite good, but there are still some employees who do not understand or have the skills to use the e-ABK application and accuracy in creating supporting data. Thus, it can be concluded that the effectiveness of implementing e-ABK in analyzing employee workload at RSUD dr. Mohamad Soewandhie, Surabaya City is not yet fully effective because there are still problems, some employees still do not understand and are skilled in using the e-ABK application and are accurate in creating supporting data.

Keywords: Effectiveness; e-ABK; Workload

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas penerapan *e-ABK* di RSUD Dr. Mohamad Soewandhie Kota Surabaya. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Analisis penelitian ini menggunakan teori efektivitas Campbell meliputi keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat *input* dan *output* serta pencapaian tujuan menyeluruh. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1). Program *e-ABK* telah berhasil membantu pimpinan dalam menganalisis beban kerja pegawai; 2). Keberhasilan sasaran belum sepenuhnya optimal, karena masih terdapat kendala beberapa pegawai yang masih kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi *e-ABK* khususnya dalam pengisian beban kerja dan ketepatan dalam pembuatan data dukung; 3). Kepuasan terhadap program dinyatakan cukup puas bagi pegawai yang sudah mampu mengoperasikan *e-ABK*, namun sebagian kecil pegawai cenderung merasa kurang puas dengan keberadaan

sistem ini sebab mereka kesulitan dalam proses pengoperasiannya dan ketepatan dalam pembuatan data dukung. Di sisi lain pimpinan juga menyatakan sudah cukup puas dengan penerapan e-ABK; 4). Pada tingkat *input* dan *output* adalah aplikasi tersebut sudah diprogram memproses *input* dan *output* sesuai dengan kebutuhan analisis beban kerja pegawai; 5). Dalam pencapaian tujuan menyeluruh sudah cukup baik, tetapi masih terdapat beberapa pegawai yang belum paham dan terampil menggunakan aplikasi e-ABK dan ketepatan dalam pembuatan data dukung. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa efektivitas penerapan e-ABK dalam menganalisis beban kerja pegawai di RSUD dr. Mohamad Soewandhie Kota Surabaya belum sepenuhnya efektif karena masih terdapat kendala beberapa pegawai masih belum paham dan terampil menggunakan aplikasi e-ABK serta ketepatan dalam pembuatan data dukung.

Kata kunci: Efektivitas; e-ABK; Beban kerja

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan serangkaian upaya yang disediakan oleh Puskesmas untuk masyarakat. Upacara ini mencakup berbagai tahapan, meliputi: pelaksanaan, evaluasi, pencatatan, pelaporan, dan dituangkan dalam suatu sistem (Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 75 tahun 2014). Sedangkan menurut (Listiyono, 2019) pelayanan kesehatan adalah sebuah konsep yang digunakan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Layanan kesehatan memiliki peran yang sangat penting dalam menjamin kesejahteraan masyarakat. Akses terhadap layanan kesehatan merupakan faktor utama dalam menentukan kualitas layanan kesehatan yang diterima oleh masyarakat. Dengan adanya layanan kesehatan yang berkualitas, masyarakat dapat mengakses fasilitas kesehatan dengan mudah mengakses berbagai fasilitas kesehatan, baik dari segi lokasi, biaya, maupun jenis layanan yang tersedia. Pelayanan kesehatan yang baik merupakan suatu kebutuhan masyarakat dan sering kali menjadi ukuran dalam keberhasilan pembangunan (Rumengan & Kandou, 2019).

Setelah munculnya pandemi *Covid-19* pada tahun 2019, telah banyak membawa perubahan yang signifikan terutama dalam bidang kesehatan karena telah mengubah lanskap kesehatan global secara menyeluruh dan memaksa beradaptasi dengan cepat dan inovasi dalam penyediaan layanan kesehatan. Pandemi tidak hanya sekedar menangani kasus dalam jumlah besar, tetapi juga meningkatkan keefektifan dan responsivitas sistem kesehatan. Pelajaran yang dapat diambil setelah adanya *Covid-19* yakni perlunya pelayanan kesehatan yang lebih siaga, antisipatif, responsif, dan tangguh dalam menghadapi ancaman masalah kesehatan, baik yang terjadi saat ini maupun yang mungkin terjadi di masa yang akan datang. Oleh karena itu, pandemi juga menuntut para pegawai bekerja secara prima dan kompleks untuk mengoptimalkan berbagai aspek pelayanan kesehatan.

Layanan kesehatan merupakan bagian dasar untuk memastikan kesejahteraan masyarakat secara menyeluruh. Dalam konteks ini, terdapat beberapa institusi yang memainkan peran krusial dalam menyediakan dan mengelola layanan kesehatan. Di antaranya adalah Kementerian Kesehatan, sebagai lembaga utama yang

menetapkan kebijakan nasional dan mengawasi implementasinya di seluruh daerah. Selanjutnya, Dinas Kesehatan di tingkat daerah memainkan peran penting dalam menjalankan kebijakan nasional serta pelayanan kesehatan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan sejalan dengan tujuan strategis organisasi. Menurut definisi dari World Health Organization (WHO) rumah sakit berperan sebagai pusat pelayanan medis yang menyediakan perawatan intensif dan berbagai layanan spesialis. Sementara Puskesmas atau Pusat Kesehatan Masyarakat, menawarkan layanan kesehatan primer seperti pemeriksaan rutin, imunisasi, dan perawatan preventif kepada masyarakat di tingkat lokal.

Tuntutan terhadap bidang kesehatan mencakup beberapa aspek penting yang perlu diperhatikan dan ditindaklanjuti demi menciptakan sistem kesehatan yang lebih baik secara keseluruhan. Berdasarkan sumber SurabayaToday, RSUD dr. Mohamad Soewandhie merupakan rumah sakit Kota Surabaya yang memiliki keunggulan tersendiri dengan adanya alat kesehatan yang canggih, yaitu Layanan Radioterapi Stereotactic. Alat ini hanya dimiliki oleh lima rumah sakit di Indonesia dan salah satunya adalah RSUD dr. Mohamad Soewandhie. Selain itu RSUD dr. Mohamad Soewandhie juga memberikan pelayanan kepada seluruh penduduk Surabaya yang ber-KTP Surabaya. Rumah sakit ini memiliki keunikan yang membedakan dari rumah sakit lainnya, yaitu penggunaan layanan berbasis Nomor Induk Kependudukan (NIK). Dengan keunikan ini, RS dr. Mohamad Soewandhie menjadi salah satu rumah sakit terdepan dalam penerapan teknologi informasi di bidang kesehatan, berorientasi pada peningkatan kualitas layanan dan kepuasan pasien.

Untuk mengoptimalkan pelayanan kesehatan maka RSUD dr. Mohamad Soewandhie memerlukan jajaran Sumber Daya Manusia yang berkualitas, terutama dalam bidang pelayanan. Oleh karena itu kinerja pegawai dituntut untuk bekerja secara efektif, efisien dan prima, serta memastikan bahwa setiap pasien mendapatkan pelayanan terbaik dan tepat waktu. Menurut data pada sub kepegawaian jumlah SDM di RSUD dr. Mohamad Soewandhie secara keseluruhan, baik pegawai medis dan non-medis sebanyak 1.365 orang, terdiri dari 384 orang pegawai PNS, 427 orang Pegawai PPPK dan 554 orang pegawai OS. Dengan adanya jumlah SDM yang memadai juga penting untuk menjaga standar kualitas layanan yang tinggi dan memastikan kepuasan pasien yang optimal. Maka dengan ini, RSUD dr. Mohamad Soewandhie telah mengimplementasikan *e-ABK* untuk menganalisis beban kerja pegawainya.

Sebuah program yang sudah diimplementasikan, pastinya memerlukan evaluasi untuk mengetahui efektivitasnya. Evaluasi ini penting untuk mengidentifikasi apakah tujuan program tercapai, mengukur dampak yang dihasilkan, dan menentukan hal yang perlu ditingkatkan. Dengan evaluasi yang menyeluruh, kita dapat menilai kekuatan dan kelemahan program, serta membuat keputusan yang lebih baik untuk pengembangan di masa mendatang. Evaluasi juga membantu memastikan bahwa sumber daya yang digunakan dalam program tersebut memberikan hasil yang maksimal dan bermanfaat bagi semua pihak yang terlibat. Untuk itu, perlu menggunakan teori efektivitas dari *Campbell* (1989:121) untuk

menentukan efektivitas program. Teori ini terdiri dari beberapa indikator, yaitu keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat *input* dan *output*, serta pencapaian tujuan menyeluruh.

Penelitian ini juga memiliki kebaruan yang berkaitan dengan fokus penelitian menggunakan aplikasi e-ABK. Fokus penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas e-ABK dalam menganalisis beban kerja di RSUD dr. Mohamad Soewandhie Kota Surabaya. Juga terdapat beberapa penelitian terdahulu mengenai analisis beban kerja di Rumah Sakit yakni, penelitian yang dilakukan oleh Latifah & Aisatus Saadah, (2023) tujuan penelitian ini adalah menganalisis beban kerja petugas admisi rawat jalan RSUD Sidoarjo menggunakan Metode Work Load Indicator Staff Need (WISN). Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan metode observasi dan wawancara. Hasilnya diperoleh jumlah petugas admisi rawat jalan berjumlah 1 orang, waktu kerja tersedianya 120.210 menit per tahun, standar beban kerjanya 24.785,56 menit per tahun, standar kelonggarannya 0,102 menit per tahun, kebutuhan tenaga kerja petugas admisi rawat jalan 2 orang sehingga disarankan adanya penambahan 1 orang petugas admisi rawat jalan lagi lulusan D3 Rekam Medis. Penelitian kedua yakni dilakukan oleh Andriyana et al., (2021) tujuan utama penelitian ini yaitu untuk menganalisis beban kerja petugas rekam medis dan menghitung kebutuhan tenaga kerja rekam medis dengan metode analisis kuantitatif dengan pendekatan *case study* dan observasional, berdasarkan hasil observasi dan perhitungan menggunakan metode ABK-Kes, dapat disimpulkan, bahwa jumlah petugas rekam medis yang dibutuhkan di RSI Assyifa adalah 26 orang. Saat ini, jumlah petugas rekam medis yang ada hanya 24 orang. Maka perlu dilakukan penambahan petugas sebanyak 2 orang untuk mengoptimalkan pelaksanaan rekam medis di RSI Assyifa dapat berjalan lebih efektif dan produktif.

Untuk menilai keberhasilan penerapan suatu program, diperlukan pengukuran efektivitas. Hasil pengukuran ini dapat digunakan untuk mengevaluasi implementasi yang telah dilakukan. RSUD dr. Mohamad Soewandhie juga telah mengimplementasikan program e-ABK, untuk menilai berhasil atau tidaknya program tersebut maka diperlukan pengukuran efektivitasnya. Melalui analisis tersebut, kita dapat mengevaluasi sejauh mana program e-ABK berhasil mencapai tujuannya. Hasil evaluasi ini akan memberikan gambaran mengenai tingkat keberhasilan program dan dapat dijadikan dasar untuk pengambilan keputusan selanjutnya.

KAJIAN LITERATUR

Konsep Efektivitas

Menurut Paliyama, (2019) efektivitas adalah melakukan hal yang benar, sedangkan efisien adalah melakukan hal secara benar atau efektivitas adalah sejauh mana kita mencapai sasaran dan efisiensi bagaimana kita mencampur segala sumber daya secara cermat. Menurut Veronica et al., (2022) efektivitas merupakan elemen kunci dalam pencapaian tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan, baik dalam

konteks organisasi, kegiatan, maupun program. Oleh karena itu efektif atau tidaknya suatu pekerjaan atau kegiatan dalam suatu organisasi dapat ditentukan dari pencapaian sasaran dan tujuan yang ditetapkan.

Indra Bastian (2006) dalam (Purwiyanti, 2017) memberikan definisi lain tentang efektivitas, yang menyatakan bahwa efektivitas adalah hubungan antara *output* dan tujuan, di mana efektivitas diukur berdasarkan seberapa jauh tingkat *output*, kebijakan, dan prosedur organisasi mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Berdasarkan definisi ini, dapat dijelaskan bahwa efektivitas dan *output* saling berhubungan, di mana semakin besar kontribusi *output*, maka semakin efektif pula suatu program atau kegiatan tersebut.

Berdasarkan pendapat dari berbagai ahli bahwa efektivitas dapat diartikan sebagai tingkat keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan. Konsep ini tidak hanya mencakup pencapaian target, tetapi juga mempertimbangkan efisiensi dalam proses penyelesaian tugas. Dengan kata lain, efektivitas menggambarkan kemampuan organisasi untuk menghasilkan *output* yang diinginkan.

Efektivitas Program

Juliani et al., (2023) mengatakan bahwa efektivitas program adalah suatu penilaian atau pengukuran terhadap sejauh mana kegiatan dalam program-program yang telah dilakukan dapat mencapai tujuan awal dari program tersebut. Oleh sebab itu kegiatan dapat dikatakan efektif bilamana mampu mencapai tujuan yang diinginkan. Definisi efektivitas program menurut Makmur, (2015) merupakan penilaian terhadap tingkat kesesuaian program berdasarkan indikator-indikator yang telah ditentukan, kemudian dibandingkan dengan pencapaian hasil program.

Istilah efektivitas berakar dari kata efektif, yang diadopsi dari bahasa Inggris "*effective*". Makna kata ini merujuk pada keberhasilan atau pelaksanaan sesuatu dengan baik sehingga mencapai hasil yang diharapkan. Dalam konteks ini, efektivitas dapat diartikan sebagai pencapaian tujuan organisasi dengan memanfaatkan sumber daya yang ada secara efisien, dilihat dari aspek *input* (proses) dan *output* (hasil). Mengukur efektivitas suatu program atau kegiatan tidaklah mudah, karena bisa dilihat dari berbagai sudut pandang dan tergantung pada penilai serta interpretasinya. Tingkat efektivitas juga dapat dinilai dengan membandingkan antara rencana yang telah ditetapkan dengan hasil aktual yang telah tercapai.

Teori Efektivitas menurut Campbell (1989:121) dalam (Firdaus, 2008) yang menentukan apakah sebuah organisasi telah mencapai tujuannya secara efektif, dengan menggunakan indikator berikut:

1. Keberhasilan Program

Keberhasilan program merupakan salah satu indikator penting dalam mengukur efektivitas. Hal ini mengacu pada tingkat keberhasilan pelaksanaan suatu program dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Tingkat keberhasilan suatu program dapat dievaluasi melalui pengamatan dan analisis terhadap pelaksanaannya di lapangan.

2. Keberhasilan sasaran

Sasaran atau tujuan adalah kondisi atau gambaran yang ingin dicapai oleh suatu organisasi. Sasaran ini bisa berupa tujuan jangka pendek atau jangka panjang, yang mencakup keseluruhan organisasi atau bidang tertentu di dalamnya. Sasaran dan tujuan juga berfungsi sebagai alat untuk mengukur efisiensi dan efektivitas organisasi. Tentu saja, program pemerintah memiliki sasaran yang jelas dan terukur, termasuk siapa yang akan menerima manfaat dari program tersebut dan kemampuan penerima manfaat untuk melanjutkan program secara mandiri setelah berjalan.

3. Kepuasan terhadap Program

Kepuasan adalah kriteria efektivitas yang menjadi kunci keberhasilan program dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Pengguna merasakan kepuasan berdasarkan kualitas produk atau jasa yang dihasilkan. Semakin baik kualitas produk dan jasa yang diberikan, semakin tinggi pula kepuasan pengguna, yang pada akhirnya memberikan keuntungan bagi lembaga.

4. Tingkat *input* dan *output*

Dalam menilai efektivitas, tingkat *input* dan *output* dapat dilihat dari perbandingan antara masukan (*input*) dan keluaran (*output*). Jika *output* lebih besar dari *input*, maka hal tersebut dianggap efektif. Sebaliknya, jika *input* lebih besar dari *output*, maka hal tersebut dianggap tidak efektif.

5. Pencapaian tujuan menyeluruh

Pencapaian tujuan dapat dilihat dari sejauh mana organisasi menjalankan tugasnya untuk mencapai tujuan tersebut, serta untuk memastikan keberhasilan program. Hal ini menunjukkan bahwa tujuan yang hendak dicapai harus komprehensif dan mempertimbangkan kepentingan semua pihak yang terlibat.

Analisis Beban Kerja

Komaruddin (1996) dalam Suhada & Nasrulloh, (2022) menyebutkan analisis beban kerja didefinisikan sebagai suatu proses untuk menentukan jumlah jam kerja yang diperlukan atau digunakan oleh seseorang untuk menyelesaikan suatu tugas dalam jangka waktu tertentu. Dengan kata lain, tujuan analisis beban kerja adalah, untuk menentukan jumlah personel yang dibutuhkan untuk suatu pekerjaan dan menetapkan jumlah tanggung jawab atau beban kerja yang sesuai untuk diberikan kepada seorang petugas. Sementara menurut Walintukan, (2017) analisis beban kerja adalah suatu proses penentuan jumlah jam kerja orang (*man hours*) yang dipergunakan atau yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu beban kerja tertentu dalam waktu tertentu. Egarini & Prastiwi, (2022) berpendapat bahwa

beban kerja adalah banyaknya rangkaian aktivitas yang perlu dibereskan oleh pekerja dengan waktu yang cukup sedikit. Beban kerja ini juga berfungsi untuk menentukan jumlah personalia yang dibutuhkan serta jumlah tanggung jawab atau beban kerja yang diberikan ke seorang pekerja. Dapat dikatakan bahwa analisis beban kerja merupakan suatu proses untuk mengidentifikasi dan mengukur jumlah waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan tugas-tugas suatu jabatan atau unit organisasi. Analisis ini bertujuan untuk menentukan jumlah personil, kualifikasi, dan kompetensi yang diperlukan untuk menjalankan suatu pekerjaan secara efisien dan efektif.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang diterapkan adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Abd. Hadi, A. R, (2021), pengertian penelitian kualitatif ialah prosedur penelitian kualitatif menghasilkan data deskriptif, misalnya ucapan, perilaku, atau tulisan yang berasal dari subjek penelitian yang diamati, pendekatan ini dijelaskan dalam *setting* dan seseorang dengan komprehensif. Fokus penelitian ini adalah Efektivitas Penerapan e-ABK di RSUD dr. Mohamad Soewandhie, dengan mengacu pada teori efektivitas menurut Campbell (1989:121). Teori tersebut mengidentifikasi lima indikator efektivitas sebuah program dalam organisasi, yaitu keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat *input* dan *output*, serta pencapaian tujuan secara menyeluruh.

Penelitian ini didasarkan data primer dan sekunder. Data primer mencakup temuan penelitian, dokumen atau arsip yang relevan, informasi dari para sumber. Data sekunder terdiri dari dokumentasi yang berkaitan dengan penelitian, jurnal ilmiah, artikel, laporan-laporan, buku referensi, dan sumber dari internet atau media *online* lainnya. Penulis mengumpulkan data melalui observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Dengan lokus penelitian di RSUD dr. Mohamad Soewandhie, untuk menganalisis bagaimana *e-ABK* diterapkan. Penelitian ini menggunakan *purposive sampling* dengan informan yang terdiri dari pimpinan dan karyawan. Analisis dokumen dilakukan dengan menggunakan arsip gambar dan beberapa jenis dokumen lainnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Keberhasilan Program

Campbell (1989:121) berpendapat bahwa penilaian efektivitas suatu program dapat didasarkan pada kualitas program itu sendiri. Hal ini berarti bahwa kualitas intrinsik program menjadi fokus utama dalam evaluasi, terlepas dari efisiensi pelaksanaannya. Dengan kata lain, sebuah program dapat dianggap efektif jika menghasilkan kualitas yang baik, meskipun mungkin ada cara yang lebih efisien dalam implementasinya. Untuk mengetahui keberhasilan program *e-ABK* ini dapat menggunakan teori evaluasi menurut Duncan yang dikutip (Richard M. Steers, 2003),

keberhasilan program ini dapat dilihat dari beberapa indikator seperti; Pencapaian tujuan, sejak dikeluarkan kebijakan Permenpan No. 1 Tahun 2020 tentang Analisis Beban Kerja. Pimpinan menyatakan bahwa pencapaian tujuan dari program e-ABK di RSUD dr. Mohamad Soewandhie sudah cukup sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Sebab program e-ABK telah terbukti menjadi alat yang efektif dan efisien dalam membantu pimpinan menganalisis beban kerja pegawai. Implementasi sistem ini telah membawa perubahan signifikan dalam mengelola dan mengoptimalkan sumber daya manusianya. Bahwa adanya program e-ABK dapat mengurangi waktu yang diperlukan dalam menganalisis beban kerja. Dalam implementasi e-ABK ini juga menghasilkan data yang akurat sehingga dapat menjadi dasar untuk mengambil keputusan yang strategis. Dengan pemahaman yang lebih baik tentang beban kerja saat ini, pimpinan dapat membuat perencanaan sumber daya manusia yang lebih akurat untuk jangka panjang, termasuk dalam rekrutmen pegawai, pengembangan karir, dan perencanaan kinerja.

Selanjutnya indikator integritas, dalam penerapan e-ABK, Bagian Organisasi Kota Surabaya berkolaborasi dengan mahasiswa MSIB untuk menyukseskan dan mencapai tujuan program tersebut. Bagian Organisasi menempatkan mahasiswa MSIB di salah satu instansi, yaitu RSUD dr. Mohamad Soewandhie, guna mengevaluasi keberhasilan penerapan program e-ABK dan mendampingi pelaksanaannya. Hasil observasi menunjukkan bahwa penerapan e-ABK di RSUD dr. Mohamad Soewandhie cukup berhasil. Hal ini dibuktikan dengan para pegawai yang merasakan beban kerja menjadi lebih seimbang dan tidak lagi berlebihan. Pimpinan juga merasakan keberhasilan program ini, karena tidak ada lagi keluhan dari pegawai terkait beban kerja yang berlebih, sehingga berdampak pada peningkatan kinerja pegawai.

Dalam indikator adaptasi, penerapan e-ABK di RSUD dr. Mohamad Soewandhie sudah dapat dikatakan berjalan dengan baik. Para pengguna telah terbiasa menggunakan aplikasi tersebut. Hal ini dibuktikan dengan progres penginputan data pendukung yang telah valid dan sesuai, seperti terlihat dari kegiatan *monitoring* dan evaluasi (*monev*) tahun 2023. Dari sini dapat disimpulkan bahwa para pegawai dan staf lainnya sudah dapat menerima penerapan e-ABK di RSUD dr. Mohamad Soewandhie. Sarana dan prasarana juga menjadi faktor penentu keberhasilan program ini. Berdasarkan hasil wawancara dengan pimpinan, sarana dan prasarana untuk penerapan e-ABK sudah tersedia dan dapat digunakan dengan baik, untuk mendukung kelancaran kegiatan e-ABK. Dengan demikian, adaptasi untuk mencapai keberhasilan program ini dapat dikatakan sudah cukup baik karena seluruh SDM yang ada di RSUD dr. Mohamad Soewandhie merespons positif dengan adanya e-ABK.

Berdasarkan data dan observasi, keberhasilan Program *e-ABK* sudah berjalan dengan cukup baik. Hal ini dibuktikan dengan adanya aplikasi *e-ABK* telah berhasil membantu pimpinan dalam menganalisis beban kerja pegawai. Dengan demikian, e-ABK telah menjadi alat yang tak ternilai bagi pimpinan dalam membuat keputusan yang informasi dan strategis terkait pengelolaan sumber daya manusia, yang pada

akhirnya berkontribusi pada peningkatan efektivitas dan produktivitas organisasi secara keseluruhan.

Keberhasilan Sasaran

Indikator kedua untuk mengukur efektivitas suatu program adalah keberhasilan sasaran. Keberhasilan sasaran pada indikator ini dapat diukur menggunakan teori kebijakan publik menurut William N. Dunn (2004) dalam (Suaib, H., Rakia, A. S. R., Purnomo, A., & Ohorella, 2022) terdapat proses pembentukan kebijakan terdiri dari agenda *setting*, formasi kebijakan, adopsi kebijakan, implementasi kebijakan, dan evaluasi kebijakan:

RSUD dr. Mohamad Soewandhie, sebagai institusi pelayanan kesehatan yang memiliki tujuan utama memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada pasien. Dalam upaya mencapai tujuan ini, para pegawai dituntut proaktif dalam menjalankan tugas-tugas pelayanan kesehatan. Namun, tuntutan ini sering kali mengakibatkan banyak pegawai merasa terbebani dengan beban kerja yang berlebihan. Menanggapi keluhan tersebut, manajemen RSUD dr. Mohamad Soewandhie menyadari pentingnya melakukan evaluasi dan analisis terhadap beban kerja setiap pegawai. Hal ini menjadi agenda utama dalam upaya meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan rumah sakit. Proses ini dikenal sebagai agenda *setting*, di mana identifikasi masalah beban kerja menjadi fokus utama untuk mencari solusi yang tepat.

Dalam tahap perumusan kebijakan, RSUD dr. Mohamad Soewandhie memutuskan untuk mengimplementasikan sistem e-ABK (elektronik Analisis Beban Kerja). Sistem ini dirancang untuk menganalisis secara komprehensif beban kerja setiap pegawai. Tujuan utamanya adalah untuk mengetahui apakah beban kerja yang diemban oleh masing-masing pegawai sudah sesuai atau justru berlebihan.

Dalam proses mengimplementasi kebijakan e-ABK, diharapkan sistem ini mampu mengatasi permasalahan mengenai beban kerja yang selama ini dikeluhkan oleh para pegawai. Dalam proses implementasinya, terdapat tiga faktor penting yang berperan, yaitu: Operator, bertugas mengoperasikan sistem e-ABK secara teknis atau keseluruhan. Pegawai, bertanggung jawab dalam mengoperasikan e-ABK, terutama dalam pembuatan dan penginputan data dukung yang diperlukan. Dan pimpinan, berperan sebagai pengambil keputusan berdasarkan hasil analisis e-ABK. Keberhasilan implementasi e-ABK sangat bergantung pada kerja sama dan koordinasi yang baik antara ketiga faktor tersebut. Operator harus memastikan sistem berjalan dengan lancar, pegawai perlu memberikan data yang akurat dan tepat waktu, sementara pimpinan dituntut untuk mengambil keputusan yang bijak berdasarkan hasil analisis.

Evaluasi kebijakan e-ABK di RSUD dr. Mohamad Soewandhie menunjukkan hasil yang beragam, operator telah berhasil menguasai pengoperasian sistem e-ABK. Dengan adanya e-ABK, operator mampu menghasilkan data yang lebih akurat dan cepat. Berdasarkan data dan observasi, keberhasilan sasaran e-ABK pada pegawai

belum optimal atau belum sepenuhnya sesuai dengan yang direncanakan, karena terdapat faktor yang mempengaruhi. Faktor tersebut yakni kurangnya pemahaman dan keterampilan dari sebagian karyawan dalam menggunakan sistem *e-ABK* dengan efektif, hal ini menyebabkan penggunaan sistem tidak optimal. Selain itu, masalah teknis seperti kesalahan dan keterlambatan dalam pengunggahan data, hal ini juga turut mempengaruhi ketidakmampuan mencapai sasaran yang diinginkan. Analisis beban kerja lebih akurat dengan data *real-time*, pimpinan dapat melakukan analisis beban kerja pegawai dengan lebih akurat. Dengan *e-ABK* pimpinan dapat merencanakan strategi jangka panjang dalam mengambil keputusan dalam mengelola sumber daya manusia dengan lebih efektif.

Perbaikan Kebijakan: Berdasarkan hasil data dan observasi keberhasilan program *e-ABK* belum tepat sasaran, dikarenakan masih terdapat beberapa staf pegawai yang masih kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi *e-ABK* dan kesalahan pembuatan data dukung. Maka dari itu, dibutuhkan pelatihan secara insentif dalam pelatihan terhadap karyawan, agar mereka dapat memahami prosedur yang benar dalam menggunakan *e-ABK* dan ketepatan dalam pembuatan data dukung.

Kepuasan Terhadap Program

Indikator ketiga dalam menilai efektivitas program adalah tingkat kepuasan pengguna. Campbell (1989:121) menyatakan bahwa kepuasan terhadap suatu program dapat dinilai berdasarkan sejauh mana pengguna merasa puas atau senang dengan kualitas yang dihasilkan program tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pegawai terhadap program *e-ABK* di RSUD Dr. Mohamad Soewandhie sudah cukup memuaskan. Kesimpulan ini didasarkan pada serangkaian wawancara yang dilakukan dengan berbagai pegawai dan pimpinan rumah sakit.

Berdasarkan hasil wawancara, mayoritas pegawai RSUD Dr. Mohamad Soewandhie mengungkapkan kepuasan mereka terhadap implementasi *e-ABK*. Mereka menilai sistem ini sebagai alat yang efektif dalam mengelola dan mengukur beban kerja secara akurat. *E-ABK* membantu mencegah terjadinya beban kerja yang berlebihan, serta memberikan pegawai pemahaman yang lebih jelas mengenai cakupan tugas dan tanggung jawab mereka sehari-hari. Dengan adanya *e-ABK*, pegawai merasa lebih mampu mengelola waktu dan energi mereka secara optimal. Meskipun demikian, beberapa pegawai menyampaikan ketidakpuasan mereka terhadap *e-ABK*, terutama terkait kesulitan dalam proses pengoperasiannya dan ketepatan dalam pembuatan data dukung. Hal ini dapat terjadi karena para pegawai yang kurang familier dengan teknologi. Kesalahan dalam proses pembuatan data tidak yang akurat atau tidak lengkap dapat menyebabkan kesalahan dalam laporan dan analisis yang dihasilkan oleh *e-ABK*. Situasi ini sering terjadi karena mereka yang belum mendapatkan pelatihan yang memadai. Disisi lain, pihak pimpinan menyatakan cukup puas terhadap program *e-ABK*. Mereka mengapresiasi kemampuan sistem dalam memberikan analisis beban kerja yang akurat dan komprehensif, yang sangat membantu dalam pengambilan keputusan strategis dan alokasi sumber daya manusia yang lebih efisien.

Berdasarkan hasil data dan observasi kepuasan terhadap program e-ABK, dapat disimpulkan bahwa mayoritas pegawai dan pimpinan merasa cukup puas dengan implementasi program e-ABK ini, namun terdapat sebagian kecil pegawai menyatakan belum puas karena keberadaan sistem e-ABK sebab mereka kesulitan dalam proses pengoperasiannya dan ketepatan dalam pembuatan data dukung.

Tingkat *Input* dan *Output*

Tingkat *input* dan *output* pada *e-ABK* mencakup berbagai komponen yang berhubungan dengan proses pelaksanaan *e-ABK* serta keberhasilan proses tersebut. Campbell (1989:121) menyatakan bahwa program dianggap efektif jika *output* yang dihasilkan lebih besar daripada *input* yang digunakan dan sebaliknya apabila *input* lebih besar daripada *output* maka dapat dikatakan tidak efektif. Dengan demikian, perlu diperhatikan bagaimana masukan (*input*) program berdampak terhadap capaian hasil. RSUD dr. Mohamad Soewandhie Kota Surabaya telah berupaya menggunakan sistem *e-ABK* karena sistem ini merupakan alat yang komprehensif dan terintegrasi untuk mengelola dan menganalisis beban kerja secara efisien. Dengan demikian, RSUD dr. Mohamad Soewandhie berharap dapat mencapai tujuan dengan menerima segala masukan dari penerapan aplikasi *e-ABK* guna mencapai *output* atau hasil yang diinginkan.

Input di sini merujuk pada serangkaian tindakan yang dilakukan oleh pegawai untuk mengisi atau mengoperasikan aplikasi e-ABK. Proses ini merupakan langkah awal yang krusial dalam penggunaan e-ABK secara efektif. Dalam proses *input* ini pegawai harus memasukkan berbagai jenis informasi terkait tugas-tugas mereka, seperti jenis pekerjaan yang dilakukan, jumlah frekuensi kegiatan dan waktu yang dihabiskan untuk setiap tugas. Selain itu e-ABK juga meminta pegawai dalam melampirkan data pendukung yang relevan dengan beban kerja mereka. Dengan mengintegrasikan semua *input* ini, *e-ABK* dapat melakukan analisis beban kerja pegawai secara efektif dan efisien sesuai dengan beban kerja pegawai. Hasil analisis ini menghasilkan *output* yang sangat bermanfaat untuk pengelolaan sumber daya manusia di RSUD dr. Mohamad Soewandhie.

Berbeda dengan *input*, pada tingkat *output* aplikasi ini akan menghasilkan laporan yang komprehensif sehingga mudah untuk dipahami. Dalam kegiatan ini akan menyajikan data dalam bentuk tabel untuk membantu pengguna dalam memahami informasi dengan cepat. *Output* ini juga akan mencakup laporan analisis beban kerja secara rinci yang dialami oleh setiap pegawai dan departemen, hal ini memudahkan pimpinan dalam melihat distribusi tugas dan beban kerja secara adil dan efisien. Dari hasil data yang diperoleh dapat mengidentifikasi bagian atau area yang membutuhkan penyesuaian untuk dilakukan perbaikan. Selain menyediakan data dan analisis, *e-ABK* ini juga dapat mengoptimalkan alokasi sumber daya manusia. Secara keseluruhan *output* dari aplikasi *e-ABK* tidak hanya memberikan gambaran menyeluruh tentang situasi saat ini tetapi juga untuk perbaikan dan optimalisasi operasional.

Berdasarkan data observasi di atas bahwasanya *output* yang dihasilkan lebih besar daripada *input* yang dilakukan. Walaupun RSUD dr. Mohamad Soewandhie harus melakukan pengumpulan data pegawai akan tetapi dapat menghasilkan *output* yang lebih besar yaitu mengetahui analisis beban kerja setiap pegawai dan departemen, identifikasi area atau bagian mana saja yang melakukan dan optimalisasi alokasi SDM. Sehingga aplikasi tersebut sudah diprogram untuk memproses *input* dan *output* sesuai dengan kebutuhan analisis beban kerja pegawai.

Pencapaian Tujuan Menyeluruh

Indikator penting dalam menilai efektivitas program adalah sejauh mana tujuan-tujuannya terpenuhi secara menyeluruh. Menurut Campbell (1989:121) berpendapat bahwa kemampuan organisasi memenuhi tanggung jawabnya dalam mencapai sasaran dapat dijadikan indikator keberhasilan pencapaian tujuan tersebut secara keseluruhan. Pencapaian tujuan secara menyeluruh dalam *e-ABK* mencakup berbagai aspek, seperti tingkat keberhasilan, pencapaian sasaran yang ditetapkan, kepuasan terhadap program, serta *output* dan *input*. Bagian ini membahas hasil secara menyeluruh terkait tujuan dibentuknya *e-ABK*. Program ini diciptakan berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 1 Tahun 2020 tentang Pedoman Analisis Jabatan dan Analisis Beban Kerja. Tujuan utama pembuatan program ini adalah untuk mengelola dan menganalisis beban kerja secara efisien, memantau kinerja, dan mengoptimalkan penggunaan sumber daya manusia.

Untuk mencapai efektivitas program, perlu diperhatikan beberapa hal penting: program harus dilaksanakan kemampuan operasional yang ada. Pelaksanaan kegiatan harus sejalan dengan tujuan yang telah ditetapkan secara komprehensif. Efektivitas dapat diukur dari seberapa jauh organisasi mampu mencapai tujuannya. Pencapaian tujuan harus mengikuti peraturan yang sudah ditetapkan sebelumnya. Diperlukan kesesuaian antara pelaksanaan, tujuan, dan peraturan yang berlaku. Intinya, efektivitas program bergantung pada kemampuan menjalankan kegiatan sesuai tujuan dan aturan, dengan mempertimbangkan kapasitas operasional yang dimiliki.

Berdasarkan temuan yang diperoleh dari penelitian, program *e-ABK* ini telah cukup baik dalam mewujudkan tujuan dalam pendistribusian beban kerja yang merata, meningkatnya efisiensi kerja, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, evaluasi kinerja dan dapat optimalisasi kebutuhan sumber daya manusia. Walaupun masih terdapat kendala karena beberapa pegawai masih belum paham dan terampil dalam penggunaan aplikasi *e-ABK* dan ketepatan dalam pembuatan data dukung yang masih belum tepat atau salah. Akan tetapi secara umum tujuan dari aplikasi *e-ABK* ini sudah cukup tercapai, sebab lebih banyak karyawan yang merasakan dampak positif setelah implementasi *e-ABK* diterapkan.

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Program aplikasi *e-ABK* di RSUD dr. Mohamad Soewandhie telah berjalan dengan cukup baik. Hal ini dibuktikan dengan adanya aplikasi *e-ABK* telah berhasil membantu pimpinan dalam menganalisis beban kerja pegawai.
2. Keberhasilan sasaran *e-ABK* di RSUD dr. Mohamad Soewandhie belum sepenuhnya optimal, karena masih terdapat beberapa pegawai yang masih kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi *e-ABK* dan masalah teknis seperti kesalahan dalam pembuatan data dukung. Hal ini menyebabkan penggunaan sistem tidak optimal dan akan mempengaruhi keakuratan dalam hasil penghitungan *e-ABK*.
3. Kepuasan program *e-ABK* di RSUD dr. Mohamad Soewandhie telah menunjukkan hasil yang cukup positif. Karena mayoritas karyawan menyatakan puas dengan program ini karena mereka telah memahami dan mampu mengoperasikan *e-ABK*. Pimpinan rumah sakit juga mengungkapkan kepuasannya terhadap penerapan *e-ABK* di RSUD dr. Mohamad Soewandhie. Namun, bagi sebagian kecil karyawan cenderung merasa kurang puas dengan keberadaan sistem ini, karena mereka masih kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi *e-ABK* dan ketepatan dalam pembuatan data dukung.
4. Pada tingkat *input* dan *output* adalah aplikasi tersebut sudah diprogram memproses *input* dan *output* sesuai dengan kebutuhan analisis beban kerja pegawai.
5. Dalam pencapaian tujuan menyeluruh sebenarnya sudah cukup baik, tetapi masih ada kendala karena terdapat beberapa orang pegawai yang belum paham dan terampil dalam menggunakan aplikasi *e-ABK* dan ketepatan dalam pembuatan data dukung.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa efektivitas penerapan *e-ABK* dalam menganalisis beban kerja pegawai di RSUD dr. Mohamad Soewandhie Kota Surabaya belum sepenuhnya efektif, karena masih terdapat kendala dimana beberapa pegawai masih belum terampil dalam menggunakan aplikasi *e-ABK* dan ketepatan dalam pembuatan data dukung. Untuk hal itu diperlukan adanya pendekatan yang lebih intensif dalam pelatihan terhadap karyawan, agar mereka dapat memahami prosedur yang benar dalam menggunakan *e-ABK* dan ketepatan dalam pembuatan data dukung. Langkah ini penting untuk memastikan bahwa program *e-ABK* dapat berfungsi secara optimal dalam mendukung efisiensi operasional dan manajemen yang baik di RSUD dr. Mohamad Soewandhie Kota Surabaya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abd. Hadi, A. R. (2021). *PENELITIAN KUALITATIF Studi Fenomenologi, Case Study, Grounded Theory, Etnografi, Biografi*. CV. Pena Persada.
- Andreyana, I., Nurfadilah, Z. H. N., & Hidayati, M. H. (2021). Analisis Beban Kerja Tenaga Rekam Medis Menggunakan Metode ABK-Kes Di Rumah Sakit Islam Assyifa

Sukabumi. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(8), 988–996.
<https://doi.org/10.36418/cerdika.v1i8.156>

Egarini, N. N., & Prastiwi, N. L. P. E. Y. (2022). Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja, Dan Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention Pada Karyawan Spbu 54.811.05 Desa Lokapaksa Kecamatan Seririt. *KONTAN: Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Bisnis*, 1(3), 115–129.
<https://jurnal.penerbitwidina.com/index.php/KONTAN/index>

Firdaus, K. (2008). *Riset dalam Efektifitas Organisasi*. Terjemahan Sahat Simamora.

Juliani, R., Aneta, Y., & Tui, F. P. D. (2023). Efektivitas Program Keluarga Harapan (PHK) Dalam Penanggulangan Kemiskinan di Desa Dulupi. *Ilmiah Multidisiplin*, 2(8), 3373–3382.

Latifah, U., & Aisatus Saadah, A. (2023). Analisis Beban Kerja Petugas Admisi Rawat Jalan Dengan Menggunakan Metode Work Load Indicator Staff Need Di Rumah Sakit Umum Daerah Sidoarjo. *JK: Jurnal Kesehatan*, 1(5), 693–703.

Listiyono, R. A. (2019). Studi Deskriptif Tentang Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto Pasca Menjadi Rumah Sakit Tipe B. *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 1(1), 2–7.

Makmur. (2015). Efektivitas Program Keluarga Harapan (PKH). *Government*, 3, 15.
<http://hsgdayada.co.id>

Palijama, F. (2019). Efektivitas pelayanan pada puskesmas rijali kecamatan sirimau kota ambon. *Stiaalazka.Ac.Id*, 13(1), 12–23. <https://stiaalazka.ac.id/f-palijama/wp-content/uploads/2022/05/2.Jurnal-Ibu-Fientje-Palijama.pdf>

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat Dengan Rahmat Tuhan Yang Maha Esa Menteri Kesehatan Republik Indonesia.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2020 Tentang Pedoman Analisis Jabatan Dan Analisis Beban Kerja

Purwiyanti, D. (2017). Analisis Kinerja Berbasis Konsep Value for Money Pada Kegiatan Fisik Pekerjaan Irigasi Donggala Kodi (Study Di Dinas Pekerjaan Umum Kota Palu). *Katalogis*, 5(3), 190–200.

Rumengan, D. S. S., & Kandou, J. M. L. U. G. D. (2019). *Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Paniki Bawah Kecamatan Mapanget Kota Manado Factors Associated with Health Care Utilization Health On BPJS Participants in PHC Paniki Mapanget D.* 88–100.

Redaksi. (2024, mei rabu). RSUD Soewandhie Miliki Keunggulan yang Hanya Ada di 5 Rumah Sakit Se-Indonesia. Retrieved from surabayatoday.com

<https://www.surabayatoday.id/2024/05/15/rsud-soewandhie-miliki-keunggulan-yang-hanya-ada-di-5-rumah-sakit-se-indonesia/>

- Suaib, H., Rakia, A. S. R., Purnomo, A., & Ohorella, H. M. (2022). Pengantar Kebijakan Publik. In *Humanities Geniu* (Issue April). https://www.researchgate.net/profile/Andi-Nur/publication/350619992_ANALISIS_KEBIJAKAN_PUBLIK/links/60849bfc8ea909241e224e4a/ANALISIS-KEBIJAKAN-PUBLIK.pdf
- Suhada, & Nasrulloh, R. S. (2022). Kajian Praktis Analisis Jabatan Dan Analisis Beban Kerja Up Perparkiran Dki Jakarta. *Jurnal Ilmiah Hospitality*, 11(1), 619–626. <https://stp-mataram.e-journal.id/JIH/article/view/1789>
- Veronica, O., Astuti, S., Rahmadi, A. N., Sandy, D., Ilmu, J., Publik, A., Panca, U., & Raya Dringu, M. J. (2022). Efektivitas E-Government Siap Pemkot Probolinggo Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Kantor Kecamatan Wonoasih. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 1(12), 1585.
- Walintukan, F. L. (2017). Analisis Beban Kerja Sebagai Dasar Perencanaan Kebutuhan Sumberdaya Manusia. *JURNAL RISET BISNIS DAN MANAJEMEN*, 315–322.