

## Implementasi Elektronik Analisis Beban Kerja (E-ABK) pada Kinerja Pegawai di UPTD Liponsos Dinas Sosial Kota Surabaya

Saefudin Fajar Harianto<sup>1</sup>, Indira Arundinasari<sup>2</sup>

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

21041010271@student.upnjatim.ac.id, Indira.arun.adneg@upnjatim.ac.id

### ABSTRACT

*This study explores the implementation of the Workload Analysis electronic application (E-ABK) at UPTD Liponsos, under the Social Services Department of Surabaya City, aimed at improving the accuracy of workload assessments and task distribution among employees. Employing a qualitative research approach with a case study design, data were collected through in-depth interviews, direct observations, and document analysis. The findings highlight significant challenges such as resistance to change, technical and infrastructure constraints, human resource readiness, system integration issues, and data management concerns. To address these challenges, strategies including intensive training, infrastructure enhancement, effective communication, and robust data security policies are recommended. The study concludes that with committed management and strategic approaches, E-ABK can enhance employee performance, efficiency, and public service quality.*

**Keywords:** E-ABK, workload analysis, implementation challenges, employee performance, public service, qualitative research, Surabaya.

### ABSTRAK

Penelitian ini mengeksplorasi implementasi aplikasi Analisis Beban Kerja elektronik (E-ABK) di UPTD Liponsos, di bawah Dinas Sosial Kota Surabaya, yang bertujuan untuk meningkatkan akurasi penilaian beban kerja dan distribusi tugas di antara pegawai. Menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan desain studi kasus, data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan analisis dokumen. Temuan penelitian menyoroti tantangan signifikan seperti resistensi terhadap perubahan, kendala teknis dan infrastruktur, kesiapan sumber daya manusia, masalah integrasi sistem, dan pengelolaan data. Untuk mengatasi tantangan ini, disarankan strategi yang meliputi pelatihan intensif, peningkatan infrastruktur, komunikasi yang efektif, dan kebijakan keamanan data yang ketat. Penelitian ini menyimpulkan bahwa dengan komitmen manajemen dan pendekatan strategis, E-ABK dapat meningkatkan kinerja pegawai, efisiensi, dan kualitas pelayanan publik.

**Kata Kunci:** E-ABK, analisis beban kerja, tantangan implementasi, kinerja pegawai, pelayanan publik, penelitian kualitatif, Surabaya.

### PENDAHULUAN

Di era digital yang berkembang pesat, penggunaan teknologi informasi dalam berbagai aspek kehidupan telah menjadi suatu keharusan. Hal ini tidak terkecuali dalam sektor pemerintahan yang semakin membutuhkan efisiensi dan efektivitas dalam pelaksanaan tugas dan fungsi pelayanannya. Salah satu terobosan teknologi yang penting dalam konteks ini adalah aplikasi Analisis Beban Kerja elektronik (E-

ABK). Aplikasi ini dirancang untuk membantu dalam pengukuran dan penilaian beban kerja pegawai secara lebih akurat dan objektif, sehingga dapat mendukung peningkatan kinerja dan produktivitas. (Fauzi 2023)

UPTD Liponsos (Unit Pelaksana Teknis Daerah Lingkungan Pondok Sosial) di bawah naungan Dinas Sosial Kota Surabaya, merupakan salah satu institusi pemerintah yang mengemban tugas penting dalam menangani permasalahan sosial di kota tersebut. Liponsos bertanggung jawab dalam penanganan dan rehabilitasi para gelandangan, pengemis, serta orang-orang dengan gangguan kejiwaan yang terlantar di kota Surabaya. Dengan kompleksitas tugas yang diemban, diperlukan manajemen yang efektif terhadap sumber daya manusia yang ada agar pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan optimal.

Implementasi aplikasi E-ABK di UPTD Liponsos merupakan langkah strategis untuk mengatasi berbagai tantangan yang dihadapi dalam manajemen kinerja pegawai. Sebelum adanya E-ABK, penilaian beban kerja sering kali dilakukan secara manual dan subyektif. Hal ini menyebabkan ketidakakuratan dalam penentuan beban kerja yang sebenarnya, serta kesulitan dalam pengalokasian tugas yang sesuai dengan kapasitas dan kompetensi pegawai. Dengan E-ABK, penilaian beban kerja dapat dilakukan secara sistematis dan terukur, berdasarkan data dan informasi yang akurat.

Penggunaan E-ABK juga memungkinkan adanya transparansi dalam proses penilaian beban kerja. Setiap pegawai dapat melihat dan memahami bagaimana beban kerja mereka dinilai, serta mendapatkan umpan balik yang konstruktif untuk peningkatan kinerja. Selain itu, aplikasi ini dapat membantu dalam identifikasi kebutuhan pelatihan dan pengembangan pegawai, sehingga dapat meningkatkan kompetensi dan kapabilitas mereka dalam melaksanakan tugas di sisi manajemen, E-ABK memberikan kemudahan dalam perencanaan dan pengambilan keputusan terkait distribusi tugas dan alokasi sumber daya manusia. Dengan data yang akurat, manajemen dapat melakukan analisis terhadap beban kerja di masing-masing unit atau departemen, serta melakukan penyesuaian yang diperlukan untuk memastikan bahwa setiap pegawai bekerja secara optimal. Hal ini tidak hanya berdampak pada peningkatan produktivitas, tetapi juga pada kepuasan kerja pegawai, karena mereka merasa dihargai dan diberdayakan sesuai dengan kapasitas mereka

Lebih jauh lagi, implementasi E-ABK di UPTD Liponsos juga sejalan dengan upaya pemerintah kota Surabaya dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Dengan memanfaatkan teknologi informasi, pemerintah dapat meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam pelaksanaan tugas dan fungsi pelayanan publik. E-ABK juga memungkinkan adanya pemantauan dan evaluasi kinerja yang lebih efektif, sehingga dapat mendorong peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Implementasi E-ABK bukan tanpa tantangan. Salah satu tantangan utama adalah kesiapan sumber daya manusia dalam mengadopsi teknologi baru ini. Diperlukan upaya pelatihan dan sosialisasi yang intensif agar pegawai dapat memahami dan menggunakan aplikasi ini dengan baik. Selain itu, dukungan infrastruktur teknologi yang memadai juga menjadi faktor penting dalam kesuksesan implementasi E-ABK. Pemerintah kota Surabaya perlu

memastikan bahwa semua perangkat keras dan lunak yang dibutuhkan tersedia dan berfungsi dengan baik (Ambarwati 2021)

Tantangan lain adalah resistensi terhadap perubahan. Sebagian pegawai mungkin merasa nyaman dengan cara kerja lama dan enggan beradaptasi dengan sistem baru. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan yang persuasif dan partisipatif dalam proses implementasi, agar pegawai dapat memahami manfaat dan pentingnya E-ABK bagi peningkatan kinerja dan pelayanan. Selain itu, integrasi E-ABK dengan sistem manajemen lainnya di UPTD Liponsos juga menjadi aspek penting yang harus diperhatikan. Aplikasi ini perlu diintegrasikan dengan sistem informasi yang sudah ada, seperti sistem manajemen kepegawaian dan sistem informasi pelayanan sosial, agar dapat memberikan data yang komprehensif dan terintegrasi. Hal ini akan memudahkan dalam pengolahan dan analisis data, serta mendukung pengambilan keputusan yang lebih tepat dan efektif.

Keberhasilan implementasi E-ABK juga sangat bergantung pada komitmen dan dukungan dari pihak manajemen. Manajemen harus memberikan dukungan penuh dalam bentuk kebijakan, anggaran, dan sumber daya yang dibutuhkan, serta mendorong dan memotivasi pegawai untuk menggunakan aplikasi ini dengan optimal. Selain itu, perlu adanya evaluasi berkala untuk menilai efektivitas dan manfaat dari E-ABK, serta melakukan perbaikan dan penyesuaian yang diperlukan berdasarkan hasil evaluasi tersebut.

Implementasi aplikasi Analisis Beban Kerja elektronik (E-ABK) di UPTD Liponsos Dinas Sosial Kota Surabaya merupakan langkah strategis yang dapat memberikan banyak manfaat dalam peningkatan kinerja dan produktivitas pegawai. Dengan E-ABK, penilaian beban kerja dapat dilakukan secara lebih akurat, objektif, dan transparan, sehingga mendukung pengelolaan sumber daya manusia yang lebih efektif dan efisien. Meskipun terdapat tantangan dalam proses implementasinya, dengan komitmen dan dukungan yang tepat, aplikasi ini dapat menjadi alat yang penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat (Gioh 2021).

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus. Penelitian ini akan dilakukan di UPTD Liponsos Dinas Sosial Kota Surabaya, dengan fokus pada implementasi aplikasi E-ABK. Data akan dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan pegawai dan manajemen, observasi langsung, serta analisis dokumen terkait pelaksanaan E-ABK. Wawancara akan dilakukan dengan menggunakan panduan semi-terstruktur untuk memungkinkan eksplorasi mendalam mengenai pengalaman dan pandangan responden terhadap E-ABK. Observasi akan dilakukan untuk memahami konteks kerja dan penggunaan aplikasi dalam praktik sehari-hari. Analisis data akan dilakukan secara tematik untuk mengidentifikasi pola-pola dan isu-isu utama yang muncul dalam implementasi aplikasi ini. Validitas data akan dijaga melalui triangulasi sumber data dan konfirmasi dengan responden.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### **Efektivitas implementasi aplikasi E-ABK dalam meningkatkan akurasi penilaian beban kerja dan distribusi tugas pegawai di UPTD Liponsos Dinas Sosial Kota Surabaya**

Dalam era digitalisasi yang semakin canggih, penerapan teknologi informasi dalam manajemen sumber daya manusia telah menjadi kebutuhan mendesak, khususnya di sektor publik. Salah satu inovasi penting dalam hal ini adalah aplikasi Analisis Beban Kerja elektronik (E-ABK). Di UPTD Liponsos Dinas Sosial Kota Surabaya, implementasi E-ABK telah menjadi langkah strategis untuk meningkatkan akurasi penilaian beban kerja dan distribusi tugas pegawai. Keefektifan aplikasi ini dapat diukur melalui beberapa aspek, seperti peningkatan akurasi penilaian, efisiensi distribusi tugas, dan dampaknya terhadap kinerja dan motivasi pegawai (Martinelli 2021).

Sebelum implementasi E-ABK, penilaian beban kerja di UPTD Liponsos dilakukan secara manual, yang sering kali dipengaruhi oleh subyektivitas dan kurangnya data yang akurat. Metode manual ini rentan terhadap kesalahan dan ketidakakuratan, yang dapat mengakibatkan ketidakadilan dalam distribusi tugas serta penurunan motivasi pegawai. E-ABK hadir sebagai solusi untuk mengatasi masalah ini dengan menyediakan alat yang sistematis dan berbasis data untuk penilaian beban kerja. Aplikasi ini mengumpulkan data yang komprehensif mengenai aktivitas dan waktu kerja pegawai, yang kemudian diolah untuk memberikan gambaran yang akurat tentang beban kerja yang sebenarnya.

Dengan E-ABK, proses penilaian beban kerja menjadi lebih objektif dan transparan. Data yang dikumpulkan mencakup berbagai aspek pekerjaan, mulai dari tugas rutin hingga kegiatan non-rutin, sehingga memberikan gambaran yang menyeluruh tentang kontribusi setiap pegawai. Hal ini memungkinkan manajemen untuk melakukan penilaian yang lebih adil dan mendetail, mengidentifikasi pegawai yang mengalami kelebihan atau kekurangan beban kerja. Akurasi penilaian ini penting untuk memastikan bahwa setiap pegawai bekerja sesuai kapasitas dan kompetensinya, serta mendapatkan pengakuan yang layak atas kontribusi mereka. aplikasi E-ABK juga meningkatkan efisiensi dalam distribusi tugas. Dengan data yang akurat, manajemen dapat melakukan analisis mendalam terhadap beban kerja di masing-masing unit atau departemen. Hal ini memungkinkan mereka untuk mengalokasikan tugas secara lebih efektif, menghindari adanya pegawai yang terlalu banyak atau terlalu sedikit bekerja. Efisiensi distribusi tugas ini tidak hanya meningkatkan produktivitas, tetapi juga membantu dalam mengurangi tingkat stres dan burnout di kalangan pegawai, karena tugas diberikan sesuai dengan kemampuan dan kapasitas individu (Sepriano 2023).

Keefektifan E-ABK juga terlihat dari dampaknya terhadap kinerja dan motivasi pegawai. Dengan penilaian beban kerja yang lebih akurat dan distribusi tugas yang lebih adil, pegawai merasa lebih dihargai dan termotivasi untuk bekerja lebih baik. Mereka memiliki pemahaman yang jelas tentang tugas dan tanggung jawab mereka, serta mendapatkan umpan balik yang konstruktif untuk perbaikan kinerja.

Motivasi yang tinggi ini berdampak langsung pada peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh UPTD Liponsos, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan Masyarakat.

Untuk mengetahui sejauh mana implementasi E-ABK di UPTD Liponsos Dinas Sosial Yang perlu kita ketahui Adalah bahwa peneliti menggunakan fokus penelitian sesuai teori Implementasi Kebijakan menurut George Edward III yaitu:

## 1. Komunikasi

Menurut George Edward III , komunikasi akan sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan dari implementasi kebijakan. Implementasi yang efektif terjadi apabila para pembuat keputusan sudah mengetahui apa yang akan mereka kerjakan. Pengetahuan atas apa yang akan mereka kerjakan dapat berjalan apabila komunikasi berjalan dengan baik, sehingga setiap keputusan kebijakan dan peraturan implementasi harus di transmisikan (atau dikomunikasikan) kepada bagian yang tepat. Selain itu kebijakan yang dikomunikasikan pun harus tepat, akurat, dan konsisten.

Dengan adanya komunikasi di UPTD Liponsos Dinas Sosial Kota Surabaya memerlukan adanya penyampaian komunikasi secara baik agar implementasi kebijakan analisis beban kerja berjalan dengan efektif sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Dari pernyataan di atas dapat diketahui bahwa adanya kendala terkait implementasi pada penerapan e-ABK pada UPTD Liponsos Dinas Sosial Kota Surabaya yaitu adanya pegawai ASN (Aparatur Sipil Negara) masih beberapa belum mengetahui apa itu e-ABK sehingga masih memerlukan adanya sosialisasi yang terdapat di bidang-bidang tersebut.

## 2. Sumber daya

Menurut George Edward III, yang menyatakan bahwa “sumber daya bisa menjadi faktor kritis di dalam mengimplementasikan kebijakan publik. Sumber daya penting meliputi staf dengan jumlah yang cukup dan dengan keterampilan untuk melakukan tugasnya serta informasinya, otoritas dan fasilitas yang perlu untuk menerjemahkan proposal pada peraturan ke dalam pemberian pelayanan publik. Akibat tidak tersedianya sumber daya yang memadai, maka akan mendatangkan rintangan terhadap implementasi kebijakan”

Sehingga implementasi suatu kebijakan cenderung menjadi tidak efektif, meskipun perintah-perintah implementasi diteruskan (ditransmisikan) secara cermat, jelas dan konsisten, apabila memiliki kekurangan sumber-sumber yang diperlukan oleh pelaksana untuk menjalankan kebijakan-kebijakan. Adapun sumber-sumber yang dimaksud adalah; staf yang memadai, keahlian yang baik untuk melaksanakan tugas serta wewenang dan fasilitas yang diperlukan untuk menerjemahkan usul-usul guna melaksanakan kebijakan publik dengan baik.

Dalam penelitian ini sumber daya yang dimaksud ialah sumber daya manusia yaitu ASN Pada UPTD Liponsos Dinas Sosial sebagai pelaksana teknis urusan dan kebijakan terkait dengan Pengerjaan E-ABK.

Dari pernyataan di atas penulis dapat mengambil Kesimpulan bahwa Sumber Daya Manusia yang ada pada Dinas Sosial Kota Surabaya perlu penambahan pegawai baik itu melalui CPNS atau P3K. penambahan jumlah pegawai yang ada pada Perangkat Daerah tersebut merupakan suatu hal yang diperlukan agar di setiap layanan berjalan dengan maksimal.

### 3. Disposisi

Menurut George Edward III, banyak kebijakan yang dilaksanakan secara efektif karena mendapat dukungan dari para pelaksana/implementor kebijakan, namun kebijakan-kebijakan lain, mungkin akan bertentangan secara langsung dengan pandangan-pandangan pelaksana kebijakan atau kepentingan-kepentingan pribadi atau organisasi dari pelaksana/implementor.

Terdapat tiga elemen respons yang dapat mempengaruhi kemampuan dari kemauan para pelaksana/implementor dalam melaksanakan suatu kebijakan antara lain pertama, pengetahuan (*cognition*) pemahaman dan pendalaman (*comprehension and understanding*) terhadap kebijakan. Kedua, arah respons mereka apakah menerima, netral atau menolak (*acceptance, neutrally, and rejection*) dan ketiga, intensitas terhadap kebijakan.

Dalam penelitian ini, disposisi dilihat sebagai tanggung jawab terhadap tugas, dan bagaimana sikap para pelaksana dalam mengimplementasikan kebijakan penerapan Analisis Beban Kerja (E-ABK) secara efektif dan efisien.

Dari wawancara di atas penulis menyimpulkan bahwa faktor yang mempengaruhi sehingga disposisi pengimplementasian terkait Analisis Beban Kerja (E-ABK) bisa berjalan secara efektif dan efisien disebabkan oleh semua *stakeholder* terkait mulai dari Kepala UPTD, Kasubbag Kepegawaian, hingga ASN yang ada pada UPTD Liponsos Dinas Sosial memiliki pengalaman sehingga mampu menjalankan tugas yang di berikan secara baik.

### 4. Struktur Birokrasi

Menurut George Edward III, dalam struktur birokrasi lebih menekankan pada hubungannya dengan implementasi kebijakan bahwa alam struktur birokrasi ada dua karakteristik utama, yakni prosedur-prosedur kerja ukuran-ukuran dasar atau Standard Operational Procedure (SOP) dan fragmentasi yang pertama berkembang sebagai tanggapan internal terhadap waktu yang terbatas dan sumber-sumber dari para pelaksana/implementor serta keinginan untuk keseragaman dalam bekerjanya organisasi-organisasi yang kompleks dan tersebar luas.

Ketika kebijakan telah disepakati dan disetujui untuk kemudian diimplementasikan dalam bentuk program atau kegiatan, maka diperlukan aturan pelaksanaan, kerangka kerja yang dapat menjadi pedoman bagi

implementor untuk melaksanakan kebijakan yang disetujui tersebut, dan salah satu dari aspek-aspek struktur paling dasar dari suatu organisasi/instansi adalah prosedur-prosedur kerja ukuran dasarnya SOP. Prosedur-prosedur standar dimaksudkan agar para pelaksana memiliki kesamaan pandangan karena adanya tata cara bertindak yang sama maupun kesamaan dalam menjalankan aturan-aturan yang ada.

Dengan menggunakan SOP, para pelaksana dapat memanfaatkan waktu yang tersedia. Selain itu SOP juga menyeragamkan tindakan-tindakan dari para Perangkat Daerah dalam organisasi-organisasi yang kompleks dan tersebar luas, yang pada gilirannya dapat menimbulkan fleksibilitas yang besar (orang dapat dipindahkan dengan mudah dari suatu tempat ke tempat lainnya dan kesamaan yang besar dalam penerapan peraturan-peraturan).

Dalam penelitian ini yang menjadi fokus struktur birokrasi yaitu terkait dengan pelaksanaan kebijakan yang berhubungan dengan pelaksanaan Analisis Beban Kerja (E-ABK) pada UPTD Liponsos Dinas Sosial. Dari pernyataan di atas penulis berkesimpulan bahwa struktur birokrasi terkait implementasi penerapan Analisis Beban Kerja (E-ABK) sudah dilaksanakan sesuai dengan aturan dan ketentuan yang telah berlaku.

Di sisi lain E-ABK memberikan alat yang kuat untuk perencanaan dan pengambilan keputusan. Data yang dikumpulkan dapat digunakan untuk merancang strategi pengembangan sumber daya manusia yang lebih efektif, seperti program pelatihan dan pengembangan kompetensi. Manajemen juga dapat menggunakan data ini untuk melakukan penyesuaian dalam struktur organisasi dan distribusi tugas, guna memastikan bahwa semua unit bekerja secara sinergis dan efisien. Dengan demikian, E-ABK membantu dalam menciptakan lingkungan kerja yang lebih produktif dan harmonis. Implementasi E-ABK juga menghadapi beberapa tantangan yang perlu diatasi untuk mencapai keefektifan yang optimal. Salah satu tantangan utama adalah kesiapan sumber daya manusia dalam mengadopsi teknologi baru ini. Banyak pegawai yang mungkin merasa kesulitan atau enggan beradaptasi dengan sistem baru, terutama jika mereka tidak terbiasa dengan penggunaan teknologi informasi. Untuk mengatasi hal ini, diperlukan upaya pelatihan dan sosialisasi yang intensif, agar pegawai dapat memahami dan menggunakan aplikasi ini dengan baik.

Dukungan infrastruktur teknologi yang memadai juga menjadi faktor penting dalam kesuksesan implementasi E-ABK. Pemerintah Kota Surabaya perlu memastikan bahwa semua perangkat keras dan lunak yang dibutuhkan tersedia dan berfungsi dengan baik. Koneksi internet yang stabil dan cepat, serta perangkat komputer yang memadai, adalah beberapa elemen penting yang harus diperhatikan. Tanpa dukungan infrastruktur yang kuat, aplikasi E-ABK tidak akan dapat berfungsi secara optimal dan memberikan manfaat yang diharapkan. (Yunas 2023)

Resistensi terhadap perubahan juga menjadi tantangan yang harus diatasi. Sebagian pegawai mungkin merasa nyaman dengan cara kerja lama dan enggan beradaptasi dengan sistem baru. Oleh karena itu, pendekatan yang persuasif dan partisipatif dalam proses implementasi sangat diperlukan. Manajemen harus melibatkan pegawai dalam proses perencanaan dan pengambilan keputusan terkait

implementasi E-ABK, serta memberikan penjelasan yang jelas mengenai manfaat dan pentingnya aplikasi ini bagi peningkatan kinerja dan pelayanan. Integrasi E-ABK dengan sistem manajemen lainnya di UPTD Liponsos juga merupakan aspek penting yang harus diperhatikan. Aplikasi ini perlu diintegrasikan dengan sistem informasi yang sudah ada, seperti sistem manajemen kepegawaian dan sistem informasi pelayanan sosial, agar dapat memberikan data yang komprehensif dan terintegrasi. Hal ini akan memudahkan dalam pengolahan dan analisis data, serta mendukung pengambilan keputusan yang lebih tepat dan efektif.(Santika 2021).

## **A. Tantangan yang dihadapi dalam implementasi aplikasi E-ABK dan bagaimana solusi yang diterapkan untuk mengatasi tantangan tersebut di UPTD Liponsos Dinas Sosial Kota Surabaya**

Implementasi aplikasi Analisis Beban Kerja elektronik (E-ABK) di UPTD Liponsos Dinas Sosial Kota Surabaya adalah langkah inovatif yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas penilaian beban kerja pegawai. Namun, seperti halnya setiap perubahan besar, proses implementasi E-ABK tidak lepas dari tantangan. Tantangan-tantangan ini berkisar dari resistensi terhadap perubahan hingga kendala teknis dan infrastruktur. Mengatasi tantangan-tantangan ini memerlukan pendekatan yang strategis dan komprehensif, yang melibatkan pelatihan, peningkatan infrastruktur, serta pendekatan manajemen perubahan yang efektif (Yunas 2023)

Salah satu tantangan utama dalam implementasi E-ABK adalah resistensi terhadap perubahan. Pegawai yang telah terbiasa dengan metode penilaian beban kerja manual mungkin merasa enggan atau takut untuk beralih ke sistem baru yang berbasis teknologi. Mereka mungkin merasa tidak nyaman dengan teknologi baru atau khawatir akan dampak perubahan tersebut terhadap pekerjaan mereka. Untuk mengatasi resistensi ini, manajemen perlu menerapkan strategi komunikasi yang efektif. Sosialisasi mengenai manfaat dan pentingnya E-ABK harus dilakukan secara intensif. Pegawai perlu diberikan pemahaman yang jelas tentang bagaimana aplikasi ini dapat membantu mereka bekerja lebih efisien dan adil. Selain itu, melibatkan pegawai dalam proses implementasi sejak awal dapat meningkatkan rasa kepemilikan dan mengurangi resistensi terhadap perubahan.

Kendala teknis dan infrastruktur juga merupakan tantangan signifikan dalam implementasi E-ABK. Aplikasi ini membutuhkan perangkat keras dan lunak yang memadai, serta koneksi internet yang stabil. Di beberapa kasus, infrastruktur teknologi yang ada mungkin belum siap untuk mendukung operasional E-ABK. Untuk mengatasi masalah ini, pemerintah Kota Surabaya perlu melakukan investasi dalam peningkatan infrastruktur teknologi. Penyediaan komputer yang memadai, peningkatan jaringan internet, serta dukungan teknis yang tersedia kapan saja adalah beberapa langkah penting yang harus diambil. Selain itu, pemeliharaan rutin dan pembaruan perangkat lunak harus dilakukan untuk memastikan bahwa aplikasi E-ABK berjalan dengan lancar tanpa gangguan teknis.(Syawal 2024)

Kesiapan sumber daya manusia juga menjadi tantangan dalam implementasi E-ABK. Tidak semua pegawai memiliki tingkat keterampilan teknologi yang memadai untuk menggunakan aplikasi ini dengan efektif. Oleh karena itu, program pelatihan

yang komprehensif dan berkelanjutan sangat penting. Pelatihan harus mencakup tidak hanya penggunaan teknis aplikasi, tetapi juga pemahaman mendalam tentang bagaimana E-ABK dapat meningkatkan penilaian beban kerja dan distribusi tugas. Dengan demikian, pegawai dapat merasa lebih percaya diri dan kompeten dalam menggunakan aplikasi tersebut. Integrasi E-ABK dengan sistem manajemen lainnya di UPTD Liponsos juga merupakan tantangan yang harus dihadapi. Aplikasi ini harus dapat bekerja secara sinergis dengan sistem informasi lain yang sudah ada, seperti sistem manajemen kepegawaian dan sistem informasi pelayanan sosial. Integrasi yang buruk dapat menyebabkan kesulitan dalam pengolahan dan analisis data, yang pada akhirnya dapat menghambat pengambilan keputusan yang efektif. Untuk mengatasi tantangan ini, diperlukan kerja sama yang erat antara tim pengembang aplikasi dan manajemen UPTD Liponsos. Pengujian dan evaluasi sistem secara berkala harus dilakukan untuk memastikan bahwa E-ABK berfungsi dengan baik dan terintegrasi dengan sistem lain tanpa masalah.

Pengelolaan data juga menjadi tantangan dalam implementasi E-ABK. Aplikasi ini mengumpulkan dan mengolah sejumlah besar data mengenai aktivitas dan beban kerja pegawai. Keamanan dan kerahasiaan data harus dijaga dengan ketat untuk mencegah penyalahgunaan atau kebocoran informasi. Pemerintah Kota Surabaya perlu menerapkan kebijakan keamanan data yang ketat, termasuk enkripsi data, kontrol akses yang ketat, dan pelatihan keamanan siber untuk pegawai. Selain itu, *backup* data secara rutin harus dilakukan untuk mengantisipasi kehilangan data akibat kerusakan sistem atau serangan siber (Munawar 2023).

Motivasi pegawai juga dapat menjadi tantangan dalam implementasi E-ABK. Beberapa pegawai mungkin merasa bahwa aplikasi ini digunakan untuk meningkatkan pengawasan terhadap mereka, yang dapat menurunkan motivasi dan moral kerja. Untuk mengatasi hal ini, manajemen harus memastikan bahwa E-ABK dipandang sebagai alat untuk membantu, bukan mengawasi pegawai. Komunikasi yang terbuka dan jujur tentang tujuan dan manfaat aplikasi ini sangat penting. Selain itu, penghargaan dan pengakuan atas kinerja yang baik yang terukur melalui E-ABK dapat meningkatkan motivasi pegawai. Untuk menghadapi semua tantangan ini, komitmen manajemen sangatlah krusial. Manajemen harus memberikan dukungan penuh dalam bentuk kebijakan, anggaran, dan sumber daya yang dibutuhkan untuk implementasi E-ABK. Mereka juga harus menunjukkan kepemimpinan yang kuat dan berkomitmen untuk mengatasi setiap kendala yang muncul. Evaluasi berkala terhadap proses implementasi dan hasil yang dicapai sangat penting untuk menilai efektivitas aplikasi ini dan melakukan perbaikan yang diperlukan.

Dalam menghadapi resistensi terhadap perubahan, pelatihan intensif dan sosialisasi mengenai manfaat E-ABK perlu dilakukan. Dalam mengatasi kendala teknis dan infrastruktur, investasi dalam peningkatan infrastruktur teknologi dan dukungan teknis yang memadai adalah langkah penting. Program pelatihan yang komprehensif dan berkelanjutan diperlukan untuk memastikan kesiapan sumber daya manusia. Integrasi yang baik antara E-ABK dengan sistem manajemen lainnya serta kebijakan keamanan data yang ketat adalah langkah-langkah penting untuk mengatasi tantangan teknis dan keamanan data.

tantangan-tantangan dalam implementasi E-ABK di UPTD Liponsos Dinas Sosial Kota Surabaya dapat diatasi dengan pendekatan yang strategis dan komprehensif. Dengan komitmen yang kuat dari manajemen, investasi yang tepat dalam infrastruktur teknologi, dan program pelatihan yang efektif, aplikasi ini dapat memberikan manfaat yang signifikan dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas penilaian beban kerja dan distribusi tugas pegawai. Tantangan-tantangan ini, meskipun signifikan, bukanlah hambatan yang tidak dapat diatasi. Dengan strategi yang tepat, UPTD Liponsos dapat memanfaatkan E-ABK untuk mencapai kinerja yang lebih baik dan pelayanan yang lebih optimal kepada masyarakat (Zebua 2023).

## KESIMPULAN DAN SARAN

Implementasi aplikasi E-ABK di UPTD Liponsos Dinas Sosial Kota Surabaya menghadapi berbagai tantangan, termasuk resistensi terhadap perubahan, kendala teknis dan infrastruktur, kesiapan sumber daya manusia, integrasi sistem, serta pengelolaan data. Untuk mengatasi tantangan-tantangan ini, diperlukan pendekatan strategis seperti pelatihan intensif, peningkatan infrastruktur teknologi, kebijakan keamanan data yang ketat, dan komunikasi yang efektif. Dengan komitmen manajemen dan strategi yang tepat, E-ABK dapat meningkatkan akurasi penilaian beban kerja, distribusi tugas pegawai, dan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan.

Untuk meningkatkan efektivitas implementasi aplikasi E-ABK di UPTD Liponsos Dinas Sosial Kota Surabaya, beberapa saran dapat dipertimbangkan. Pertama, Melakukan Intensifikasi pelatihan dan sosialisasi kepada seluruh pegawai untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan mereka dalam menggunakan aplikasi ini. Kedua, pemerintah kota perlu memastikan infrastruktur teknologi yang memadai, termasuk perangkat keras yang sesuai dan koneksi internet yang stabil, guna mendukung operasional E-ABK. Ketiga, Mengintegrasikan E-ABK dengan sistem informasi manajemen lainnya untuk memastikan data yang komprehensif dan memudahkan pengambilan keputusan. Keempat, Melakukan penerapan kebijakan keamanan data yang ketat untuk melindungi informasi pegawai dan mencegah penyalahgunaan data. Kelima, manajemen harus berkomitmen untuk terus memantau dan mengevaluasi implementasi aplikasi ini, serta siap melakukan penyesuaian berdasarkan umpan balik dari pegawai. Dengan langkah-langkah ini, E-ABK dapat dioptimalkan untuk meningkatkan kinerja dan efisiensi pegawai, serta kualitas pelayanan kepada masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

Adha, L. A. (2020). Digitalisasi industri dan pengaruhnya terhadap ketenagakerjaan dan hubungan kerja di Indonesia. *Jurnal Kompilasi Hukum*, 5(2), 267-298.

- Ambarwati, D., Wibowo, U. B., Arsyadanti, H., & Susanti, S. (2021). Studi literatur: Peran inovasi pendidikan pada pembelajaran berbasis teknologi digital. *Jurnal Inovasi Teknologi Pendidikan*, 8(2), 173-184.
- Fauzi, A. A., Kom, S., Kom, M., Budi Harto, S. E., Mm, P. I. A., Mulyanto, M. E., ... & Rindi Wulandari, S. (2023). *Pemanfaatan Teknologi Informasi di Berbagai Sektor Pada Masa Society 5.0*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Fonna, N. (2019). *Pengembangan revolusi industri 4.0 dalam berbagai bidang*. Guepedia.
- Gioh, A. (2021). Pelayanan Publik E-Government Di Dinas Komunikasi Informatika Kabupaten Minahasa. *POLITICO: Jurnal Ilmu Politik*, 10(1).
- Martinelli, I. (2021). Menilik Financial Technology (Fintech) dalam Bidang Perbankan yang dapat Merugikan Konsumen. *Jurnal SOMASI (Sosial Humaniora Komunikasi)*, 2(1), 32-43.
- Munawar, Z., Kom, M., Heryana, N., Kom, M., Riza, B. S., Ma'sum, H., ... & Kom, M. (2023). *Etika Dalam Ilmu Komputer*. Cendikia Mulia Mandiri.
- Santika, I. G. N. (2021). Grand desain kebijakan strategis pemerintah dalam bidang pendidikan untuk menghadapi revolusi industri 4.0. *Jurnal Education and development*, 9(2), 369-377..
- Sepriano, S., Hikmat, A., Munizu, M., Nooraini, A., Sundari, S., Afiyah, S., ... & Indarti, C. F. S. (2023). *Transformasi Administrasi Publik Menghadapi Era Digital*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Syawal, M., Damapolii, M., & Hasan, M. (2024). PERAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN KEPEGAWAIAN (SIMPEG) DALAM PENGELOLAAN AKREDITASI DI MAN 1 BONE. *Cendikia: Jurnal Pendidikan dan Pengajaran*, 2(7), 181-191.
- Yunas, N. S., Hakim, A. I., & Pohan, I. A. (2023). Triple Disruption dan Percepatan Akselerasi Transformasi Digital di Desa: Studi Inovasi Kebijakan Smart Kampung di Banyuwangi. *Matra Pembaruan: Jurnal Inovasi Kebijakan*, 7(2), 87-97
- Zebua, Y. S., Ndraha, A. B., Zalukhu, Y., & Mendrofa, Y. (2023). ANALISIS PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI TASPEN KEPADA PESERTA DI KANTOR PT. TASPEN (PERSERO) KANTOR CABANG KEPULAUAN NIAS. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*, 10(3), 2543-2557..