

Effectiveness of Application of HC Portal Application (Human Capital) in Administrative Data Management and Employee Health Services in PT PLN (Persero) Unit Induk Pembangunan Sulawesi

Firdayanti H

University of Muhammadiyah Makassar

Email : firdayantih@gmail.com

Article Info

*Effectiveness,
Administrative
Data
Management,
Health Services*

Abstract

The purpose of this study is a type of qualitative research with the aim of knowing the Effectiveness of Application of HC Portal Application (Human Capital) in Administrative Data Management and Employee Health Services in PT PLN (Persero) Unit Induk Pembangunan Sulawesi. The source of data in this study uses primary data, namely informants of managers and users of the HC Portal Application, and secondary data in the form of related regulatory documents. Data collection techniques in the study used the interview, observation and documentation methods. Based on the results of research, the existence of the HC portal is very time efficient, minimizes errors in services and transactions, makes it easier for employees to access the portal and easy availability of administrative information, greatly assists employees in uploading health administration data, as well as easy management of employee data. So that in this study the authors can conclude that whereas in general, employees of PT PLN (Persero) Unit Induk Pembangunan Sulawesi as users feel very helpful and more effective than the previous process. This is also felt by YAN HC Makassar employees as managers, because the HC portal is very helpful and facilitates their work process in managing administrative data and serving health services..

1. INTRODUCTION

Sudah 2 tahun lebih lamanya Corona Virus Diseases 2019 (Covid-19) melanda dan menjadi sorotan utama dalam salah satu permasalahan yang mendunia. Tercatat jumlah kasus Covid-19 di Indonesia per tanggal 11 Januari 2022 yang terkonfirmasi positif sebanyak 4.267.451, dalam perawatan sebanyak 6.659, sembuh sebanyak 4.116.648, dan meninggal sebanyak 144.144 jiwa (<https://kawalcovid19.id/>). Pandemi Covid-19 bukan hanya menyerang dan mengancam kesehatan, melainkan mempengaruhi juga perekonomian dunia dengan banyaknya kemelaratan yang melanda selama pandemi ini. Sektor yang paling terdampak adalah penerbangan, transportasi, hotel, restoran hingga industri.

Situasi tersebut membuat pemerintah mengambil langkah dengan berbagai kebijakan, dan salah satu langkah yang diambil dalam mencegah penyebaran Covid-19 yakni dengan belajar, bekerja, serta beribadah di rumah saja dan kebijakan ini disebut Work

From Home (WFH). Selain dengan kebijakan WFH adapun langkah yang diambil yakni penerapan sosial hingga physical distancing, serta pembatasan sosial dalam berskala besar (PSBB), hingga Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) dari level 1 sampai level 4 dengan maksud penyebaran Covid-19 bisa ditekan kenaikannya dan memperlambat penyebaran di Indonesia.

Dengan adanya permasalahan tersebut juga menjadikan dunia ini menerapkan tatanan baru yaitu New Normal. New Normal merupakan suatu kondisi dimana masyarakat dapat kembali beraktivitas seperti biasa namun dengan desain baru. Berbagai langkah disiapkan dalam memperketat protokol kesehatan terutama dalam menghadapi era New Normal. Dan dengan adanya tatanan baru juga memberikan dampak ke berbagai pihak terutama dalam sebuah organisasi perusahaan. Perubahan organisasi merupakan suatu usaha mempertahankan kelangsungan hidup organisasi agar tetap survive dalam menghadapi permasalahan yang tidak pasti

seperti hal nya pandemi Covid-19. Seperti halnya ungkapan Jessica Hagedorn “Kemampuan beradaptasi adalah rahasia sederhana untuk bertahan hidup”. Dengan kata lain, untuk tetap eksis kita harus bertahan dalam kondisi apapun.

Perubahan dan transformasi tersebut juga dilakukan oleh salah satu BUMN di Indonesia yakni PT. PLN (Persero). Dengan selalu melakukan perkembangan bisnis maupun perkembangan organisasi. Hal ini sebagai wujud dari visi PT. PLN (Persero) yaitu “Menjadi Perusahaan Listrik Terkemuka se-Asia Tenggara dan #1 Pilihan Pelanggan untuk Solusi Energi”. Serta dalam menjaga stabilitas dan untuk tetap mempertahankan proses bisnis yang dijalankan, PT. PLN (Persero) melakukan transformasi baik dalam kebijakan, budaya organisasi, hingga pelaksanaan pekerjaan untuk menerapkan dan mewujudkan salah satu core values AKHLAK yang diterapkan oleh PT. PLN (Persero) yaitu Adaptif.

Tetap bekerja disaat pandemi bagi tim lapangan dan tim teknik pegawai PLN dalam melayani dan membangun sarana prasarana ketenagalistrikan merupakan kewajiban yang harus dijalani agar listrik tetap menyala dan Indonesia semakin terang. Serta pelaksanaan kebijakan *Work From Home* bagi tim *supporting* atau non teknik dalam upaya pencegahan dan penyebaran Covid-19 di lingkungan PT. PLN (Persero) yang tidak bisa dihindari, membuat PT. PLN (Persero) menekankan pada penggunaan data digitalisasi dalam proses bisnis. Begitu pula dalam menjalankan proses administrasi dan kesehatan pegawai PT. PLN (Persero) diperlukan suatu transformasi dalam pelaksanaannya. Dimana pelaksanaan administrasi dan pelayanan kesehatan yang diberlakukan serba manual sebelumnya. Dari proses pengumpulan berkas, verifikasi sampai pembuatan berkas pembayaran.

Dengan adanya kebijakan *physical distancing*, serta penerapan digitalisasi data di lingkungan PT. PLN (Persero), maka PT. PLN (Persero) Divisi Human Capital melaunching

aplikasi berbasis web yakni Portalhc.pln.co.id yang dikelola masing-masing regional dalam pelaksanaannya. Dengan pelayanan data administrasi dan kesehatan melalui portal berbasis web ini diharapkan pelayanan pegawai PT. PLN (Persero) khususnya PT. PLN (Persero) Unit Induk Pembangunan Sulawesi dapat lebih efektif, mudah, dan cepat dalam mengelola data administrasi dan kesehatan pegawai PT. PLN (Persero) disaat pandemi Covid-19 berlangsung serta untuk keberlangsungan pengelolaan selanjutnya.

Berdasarkan latar belakang masalah, maka peneliti tertarik untuk membahas masalah penelitian tentang “Efektivitas Penerapan Aplikasi Portal HC (*Human Capital*) Dalam Pengelolaan Data Administrasi serta Pelayanan Kesehatan Pegawai di Lingkungan PT. PLN (Persero) Unit Induk Pembangunan Sulawesi”.

2. RESEARCH METHODS

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan analisis deskriptif, dimana dengan metode analisis data tersebut bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta yang ditemui di lapangan. Adapun analisis data dalam penelitian ini dilakukan setelah data-data yang dibutuhkan sudah terkumpul.

a. Pengumpulan Data

Pengumpulan data yaitu suatu kegiatan mengumpulkan data pada saat penelitian dengan melakukan wawancara dan observasi sehingga data yang diperoleh dapat dengan mudah dimengerti dan dipahami.

b. Reduksi Data

Reduksi data yaitu suatu proses pemilihan, pemusatan perhatian, penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data yang muncul pada saat penelitian di lapangan. Dan reduksi data tersebut dilakukan untuk bertujuan menajamkan, mengarahkan, serta membuang data yang tidak diperlukan atas data yang telah dikumpulkan sehingga diperoleh kesimpulan akhir dan diverifikasi.

c. Penyajian Data

Penyajian data merupakan suatu kegiatan mengelompokkan data yang telah direduksi. Penyajian data tersebut dimaksudkan untuk mengarahkan agar data hasil reduksi terorganisir, tersusun dalam pola hubungan. Sehingga memudahkan untuk dipahami dan juga memiliki makna dalam penarikan kesimpulan yang dibuat dengan teks yang bersifat naratif.

d. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan suatu kegiatan untuk menganalisis data-data yang dilakukan oleh peneliti berdasarkan di lapangan. Dan dari hasil analisis tersebut kemudian diartikan serta diuji kebenarannya, sehingga diperoleh hasil kesimpulan yang kredibel dan dapat dipertanggungjawabkan.

3. RESULTS AND DISCUSSION

Dari hasil penyajian data pada sub bab sebelumnya dapat di tabulasi hasil wawancara dengan pengelola maupun pegawai PT PLN (Persero) Unit Induk Pembangunan Sulawesi. Dalam menentukan keefektifan atas masing-

masing indikator pertanyaan wawancara, peneliti memberikan 1 poin untuk masing-masing informan yang memberikan hasil penilaian **“Negatif”** apabila proses pengelolaan data administrasi serta pelayanan kesehatan lebih baik sebelum adanya portal HC. Dan 1 poin untuk hasil penilaian **“Netral”** apabila pengelolaan data administrasi serta pelayanan kesehatan sama saja antara sebelum dan setelah adanya portal HC. Serta 1 poin untuk hasil penilaian **“Positif”** apabila pengelolaan data administrasi serta pelayanan kesehatan lebih baik dibandingkan sebelum adanya portal HC.

Adapun penarikan kesimpulan atas masing-masing indikator yaitu apabila jumlah dari penilaian **“Positif”** lebih banyak maka dapat diambil kesimpulan penerapan Portal HC efektif. Namun apabila nilai **“negatif”** atau **“Netral”** lebih banyak, maka penerapan Portal HC masih belum atau tidak efektif. Adapun hasil tabulasi penilaian atas hasil wawancara sebagai berikut:

Tabel 4.2
Tabulasi Hasil Wawancara

No	Indikator Pertanyaan	Informan	Negatif	Netral	Positif	Efektif/ Tidak Efektif
	Ketepatan Waktu Pelayanan	A			1	
		ML			1	
		BA			1	
		MR			1	
		YI			1	
		NPM			1	
		SK		1		
	Kasimpulan		0	1	6	Efektif
	Akurasi Pelayanan	A		1		
		ML			1	
		BA			1	
		MR			1	
		YI			1	
		NPM			1	
		SK			1	
	Kasimpulan		0	1	6	Efektif
	Kualitas Pelayanan					
	Keramahan dan kesopanan pelayanan	A			1	
		ML			1	
		BA			1	

	Kendala dalam pelayanan	MR		1		
		YI		1		
		NPM			1	
		SK		1		
		A			1	
		ML			1	
		BA		1		
		MR		1		
		YI			1	
		NPM			1	
		SK		1		
		Kesimpulan	0	6	8	Efektif
	Kemudahan Pelayanan	A			1	
		ML			1	
		BA			1	
		MR			1	
		YI			1	
		NPM			1	
		SK			1	
		Kesimpulan	0	0	7	Efektif

Pada indikator pertama tentang ketepatan waktu pelayanan, dapat diketahui bahwa jumlah penilaian "Positif" sebanyak 6 penilaian, sedangkan "Netral" sebanyak 1, dan tidak ada penilaian "Negatif". Dengan jumlah "Positif" sebanyak 6 dari total penilaian sejumlah 7 atau 85,71%. Maka dapat disimpulkan ketepatan waktu pelayanan pada penerapan aplikasi Portal HC dalam pengelolaan data administrasi serta pelayanan kesehatan pegawai lebih **"Efektif"** dibandingkan dengan proses sebelumnya. Hal ini selaras dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Pane, Tegar *et al.*, (2020) yang menjelaskan bahwa ketepatan waktu pelayanan dengan Unit Layanan Administrasi yang berbasis aplikasi dan online sudah lebih efektif dengan durasi yang singkat.

Untuk indikator kedua yaitu tentang akurasi pelayanan. Pada tabel tabulasi diketahui penilaian "Positif" sebanyak 6, "Netral" sebanyak 1, dan tidak ada penilaian "Negatif". Dengan jumlah penilaian "Positif" sebanyak 6 dari total penilaian sejumlah 7 atau 85,71%. Dapat disimpulkan bahwa akurasi pelayanan pada penerapan aplikasi Portal HC dalam pengelolaan data administrasi serta pelayanan kesehatan pegawai lebih **"Efektif"** dibanding dengan proses sebelumnya. Hasil ini selaras dengan penelitian sebelumnya yakni Pane, Tegar *et al.*,(2020) yang menjelaskan

bahwa dengan Unit Layanan Administrasi yang berbasis aplikasi dan online menghindari dokumen yang tercecer, hilang, dan data lebih akurat.

Indikator ketiga yaitu kualitas pelayanan yang terdiri keramahan & kesopanan pelayanan dan kendala dalam pelayanan. Pada tabel tabulasi dapat diketahui bahwa jumlah penilaian "Positif" sebanyak 8, "Netral" sebanyak 6, dan tidak ada penilaian "Negatif". Meskipun penilaian "Netral" cukup banyak, namun dalam hal ini jumlah penilaian "Positif" sebanyak 8 dari total 14 penilaian atau sebanyak 57,14%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada penerapan aplikasi Portal HC dalam pengelolaan data administrasi serta pelayanan kesehatan pegawai cukup **"Efektif"** dibanding dengan proses sebelumnya. Hasil tersebut mendukung dan selaras dengan penelitian sebelumnya Pane, Tegar *et al.*,(2020) yang menjelaskan bahwa dengan pengolahan data dengan Layanan Unit Administrasi meminimalisir tindakan kurang sopan dalam proses pelayanan karena berbasis aplikasi dan online.

Sedangkan indikator keempat yaitu kemudahan pelayanan. Dari tabel tabulasi dapat diketahui bahwa tidak ada penilaian "Netral" dan "Negatif" melainkan penilaian "Positif" sebanyak 7 atau 100%, maka atas penilaian tersebut dapat disimpulkan bahwa

kemudahan pelayanan dalam penerapan aplikasi Portal HC dalam pengelolaan data administrasi serta pelayanan kesehatan pegawai lebih **"Efektif"** dibandingkan dengan proses sebelumnya. Hasil tersebut selaras dengan penelitian sebelumnya Pane,Tegar *et al.*,(2020) yang menyatakan bahwa penggunaan Unit Layanan Administrasi berbasis aplikasi dan online mendukung untuk mendapatkan kemudahan dalam mendapat pelayanan yang sangat mudah dan cepat.

Dari hasil keseluruhan penilaian wawancara atau 35 penilaian atas keempat indikator yaitu ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kualitas pelayanan, dan kemudahan pelayanan. Terdapat 0 penilaian "Negatif" atau 0%, 8 penilaian "Netral" atau 22,86%, dan penilaian "Positif" sebanyak 27 atau 77,14%. Dari penilaian atas wawancara tersebut, maka dapat diambil kesimpulan bahwa penerapan aplikasi portal HC dalam pengelolaan data administrasi serta pelayanan kesehatan pegawai di lingkungan PT PLN (Persero) Unit Induk Pembangunan Sulawesi sudah **"efektif"** dibanding dengan proses sebelum adanya portal HC. Hasil tersebut sejalan dengan hasil penelitian Rihardi, *et al.*,(2019) yang menerangkan bahwa Penerapan SIKDES meningkatkan kualitas dan kemudahan pekerjaan. Dan Pane,Tegar *et al.*,(2020) yang menjelaskan bahwa dengan Unit Layanan Administrasi aplikasi dan berbasis online ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kualitas pelayanan dan kemudahan pelayanan menjadi lebih efektif. Begitu juga dengan penelitian Novriando, *et al.*,(2020) yang menyebutkan bahwa pelayanan publik di Kota Yogyakarta telah terintegrasi di dalam satu layanan aplikasi sehingga dapat digunakan oleh masyarakat dengan efektif dan efisien.

4. CLOSING

4.1 Conclusion

Berdasarkan dari hasil evaluasi terhadap kondisi yang dijumpai dalam penelitian seperti dibahas dalam bab sebelumnya maka kesimpulan yang dapat ditarik dalam

penelitian ini adalah sebagai berikut: Secara umum pegawai PT PLN (Persero) Unit Induk Pembangunan Sulawesi selaku pengguna portal HC merasa sangat terbantu dengan adanya Portal HC dan proses administrasi serta pelayanan kesehatan melalui Portal HC lebih efektif dibanding dengan proses sebelumnya. Hal ini juga selaras dengan yang dirasakan Pegawai YAN HC Makassar selaku pengelola, karena adanya portal HC sangat membantu dan mempermudah proses pekerjaan mereka dalam mengelola data administrasi serta melayani pelayanan kesehatan.

Adapun saran yang dapat diajukan penulis sebagai hasil dari penelitian ini bagi Perusahaan yaitu pengelola Portal HC kedepannya agar model alat portal HC lebih sederhana, serta proses pembayaran restitusi pada data adminisitrasi perlu ditingkatkan. Dan Portal HC dapat diluncurkan aplikasi yg dapat diakses melalui *handpone* agar memudahkan pegawai untuk mengecek permohonan update data ataupun pengajuan Kesehatan restitusi. Sedangkan untuk peneliti selanjutnya, diharapkan diperluas objek penelitian sehingga hasil penelitian ini lebih bisa mewakili secara keseluruhan.

BIBLIOGRAPHY

- Adinata *et al.*, 2013. *Perancangan dan Pembuatan Sistem Informasi Administrasi pada Bengkel Maju Jaya*. Jurnal Infra. Vol 1, No 2.
- Agus Dwiyanto, 2006. *Mewujudkan Good Geovernance Melalui Pelayanan Public*. Yogyakarta: UGM Press.
- Anggito, Albi & Setiawan, Johan. 2018. *Metode Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: CV JEJAK.
- Apriansyah, *et al.*, 2018. *Efektivitas Sistem Informasi Desa (SID) Dalam Pelayanan PublikDi Desa Dlingo, Kecamatan Dlingo, Kabupaten Bantul*. Jurnal Analisis Kebijakan dan Pelayanan Publik. Vol 4, Nomor 1. Juni 2018.
- Arribathi, A., Saryani, S., & Haris, H. 2019. *Perancangan Aplikasi Smart Seminar Dan*

Workshop Berbasis Website. Journal CERITA, Vol 5 No 2, 156-164.

Beni Pakei. 2016. *Konsep dan Analisis Efektivitas Pengelolaan Keuangan Daerah di Era Otonomi. Buku 1.* Jakarta Pusat : Taushia

Eprilianto *et al.*, 2019. *Mewujudkan integrasi Data Melalui Implementasi Inovasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Teknologi Digital.* Journal of Public Sector Innovations, Vol. 4, No. 1, November Tahun 2019

Fadli dan Imtiyan, 2018. *Analisis Dan Perancangan Sistem Administrasi Dan Transaksi Berbasis Client Server.* Jurnal Informatika & Rekayasa Elektronika. Volume 1, No 2, Nopember 2018

Ghozali, Imam. Dan Anis Chariri. 2016, *Teori Akuntansi*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.

KawalCOVID19.id. *Kawal informasi seputar COVID-19 secara tepat dan akurat.* Online, (<https://kawalcovid19.id/>, diakses pada 11 Januari 2022)

Keputusan Direksi PT PLN (Persero) Nomor 168.K/DIR/2011 tentang penyelenggaraan pemeliharaan kesehatan bagi pegawai dan keluarga yang ditanggung.

Koli, Abdur R.A. & Firdausi, Firman. 2019. *Efektivitas Pelayanan Publik di Bidang Kependudukan Berbasis Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu.* Jurnal Ilmu Sosial Politik. Vol 8. Nomor 4.

Maharani, Sri & Bernard, Martin. 2018. *Analisis Hubungan Resiliensi Matematik Terhadap Kemampuan Pemecahan Masalah Siswa Pada Materi Lingkaran.* Jurnal Pembelajaran Matematika Inovatif. Vol 1, Nomor 5. September 2018.

Mairi *et al.*, 2021. *Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kelurahan Bahu Kecamatan Malalayang Kota Manado.* Jurnal Transdisiplin Pertanian. Volume 17 Nomor 2. MDK Juli 2021.

Novriando, et al., 2020. *Efektivitas "Jogja Smart Service" Terhadap Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta.* Jurnal Ilmu Pemerintahan. Vol 13, Nomor 2.

Pane *et al.*, 2020. *Efektivitas Unit Layanan Administrasi Dalam Pengelolaan Data Di Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Utara.* Jurnal Administrasi Publik. Vol 6 Nomor 91. 2020

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 *Tentang Pedoman Standar Pelayanan.*

Pasolong, Drs. H. Msi. 2021. *Kepemimpinan Birokrasi.* Bandung : CV. Alfabeta

Pratiwi *et al.*, 2021. *Analisis Efektivitas dan Kontribusi Penerimaan Pajak Bea Perolehan Hak Atas Tanah Dan Bangunan Terhadap Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Lamongan.* [Jurnal Media Komunikasi Ilmu Ekonomi](#). Vol 38 No 2. Desember 2021

Rihardi, et al., 2019. *Efektivitas Pemerintahan dalam Pelayanan Publik dengan SIKDES (Sistem Informasi Konektivitas Desa) (Studi Kasus di Desa Sidorejo Kecamatan Bandongan Kabupaten Magelang).* Jurnal Of Public Administration And Local Governance. Vol 3, Nomor 1.

Savinatunazah, Vina. 2019. *Efektivitas Pelayanan Perizinan Berbasis Online Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis.* Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara. Vol 6, Nomor 2.

Setiawan, G.I. dan Prasetyaningsih, D.P.D. 2019. *Sistem Digitalisasi Arsip Klaim Jaminan Kesehatan Berbasis Web (Studi Kasus RSUP Sanglah Denpasar).* Jurnal Manajemen Dan Teknologi Informasi. Volume 9, Nomor 2. April 2019.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D.* Bandung: Alfabeta

Sutrisno, Prof. DR. H. Edy. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Jakarta: Kencana.



Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. (2003).
Total Quality Management. Edisi Revisi.
Yogyakarta: Andi Offset.

Undang- Undang Republik Indonesia No 25
tahun 2009 *tentang Pelayanan Publik*.