



## Implementasi Sistem Analisis Beban Kerja Berbasis Elektronik (E-ABK) di Kecamatan Pakal Kota Surabaya

Dhea Roesita Rahmasari<sup>1\*</sup>, Eva Hany Fanida<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas Negeri Surabaya, Indonesia

E-mail: [dhea.21093@mhs.unesa.ac.id](mailto:dhea.21093@mhs.unesa.ac.id)<sup>1</sup>, [evafanida@unesa.ac.id](mailto:evafanida@unesa.ac.id)<sup>2</sup>

\*Korespondensi penulis: [dhea.21093@mhs.unesa.ac.id](mailto:dhea.21093@mhs.unesa.ac.id)

**Abstract.** Implementation of an Electronic-Based Workload Analysis System (E-ABK) in Pakal District, Surabaya City aims to increase the efficiency and effectiveness of employee workload management in supporting public services. This research aims to determine the implementation of the Electronic Based Workload Analysis (E-ABK) system in Pakal District, Surabaya City. This research uses a descriptive method with a qualitative approach with data collection techniques through interviews, observation and documentation. The research focus uses four factors for the success of E-Government implementation: coordination, cooperation, responsibility sharing, communication. The research results show that although the E-ABK website helps in managing and calculating workload analysis, there are still obstacles in its use. Coordination, coordination is quite good but still less effective due to differences in the level of understanding of employees which hinders the coordination process. Cooperation, cooperation between related parties has been going well. Responsibility sharing, the division of responsibilities or workload is in accordance with each task. Communication, open communication regarding the implementation of the E-ABK website still has obstacles, especially in the ineffective delivery of information and differences in the level of employee understanding.

**Keywords:** E-ABK Website, E-Government Implementation, Workload Analysis.

**Abstrak.** Implementasi Sistem Analisis Beban Kerja Berbasis Elektronik (E-ABK) di Kecamatan Pakal, Kota Surabaya bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengelolaan beban kerja pegawai dalam mendukung pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi sistem Analisis Beban Kerja Berbasis Elektronik (E-ABK) di Kecamatan Pakal Kota Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Fokus penelitian menggunakan empat indikator keberhasilan implementasi *E-Government*: *coordination*, *cooperation*, *responsibility sharing*, *communication*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun *website* E-ABK membantu dalam pengelolaan dan perhitungan analisis beban kerja, tetapi masih terdapat kendala dalam penggunaannya. *Coordination*, koordinasi cukup baik tetapi masih kurang efektif karena perbedaan tingkat pemahaman pegawai yang menjadi menghambat proses koordinasi. *Cooperation*, kerja sama dengan antar pihak terkait sudah berjalan baik. *Responsibility sharing*, pembagian tanggung jawab atau beban kerja sudah sesuai dengan tugas masing-masing. *Communication*, komunikasi terbuka terkait implementasi *website* E-ABK masih terdapat kendala, terutama dalam penyampaian informasi yang belum efektif dan perbedaan tingkat pemahaman pegawai.

**Kata Kunci:** Analisis Beban Kerja, Implementasi *E-Government*, *Website* E-ABK.

### 1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan bidang yang sangat dibutuhkan di negara mana pun. Pelayanan publik merupakan pemberian pelayanan atau pemenuhan kebutuhan masyarakat yang memiliki kepentingan terhadap suatu organisasi sesuai dengan aturan dan cara yang berlaku. Pemerintahlah yang berperan sebagai pelayan, yang pada hakikatnya tidak hanya melayani dirinya sendiri, tetapi juga masyarakat dengan mengendalikan kondisi yang menciptakan kenyamanan di segala bidang kemasyarakatan (Haqie dkk, 2020).

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama administrasi pemerintahan dan merupakan tanggung jawab pegawai pemerintah. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik, pada huruf c ayat 1, mengatakan definisi pelayanan publik mencakup seluruh kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah dalam upaya memenuhi kebutuhan orang, masyarakat, instansi pemerintah, badan hukum, dan melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pada hakikatnya pemahaman telah berkembang untuk menciptakan pelayanan publik yang sesuai dengan koridor tata kelola pemerintahan yang baik. Perbaikan sistem pelayanan pemerintah harus segera dilakukan melalui perangkat tata kelola. Memperbaiki tata kelola pemerintahan dalam arti luas, seperti menekankan akuntabilitas pemerintah terhadap rakyatnya harus menjadi fokus upaya untuk meningkatkan hasil perekonomian dan pembangunan manusia.

Secara teoritis, Denhardt menyebutkan telah terjadi perubahan paradigma pelayanan publik, dari model administrasi tradisional (*Old Administration*) ke model manajemen publik baru (*New Public Management*), dan terakhir menuju model pelayanan publik baru (*New Public Service*) (Rachman, 2021). Pada dasarnya, para ahli teori mengembangkan model *New Public Management* (NPM) untuk mengatasi kekhawatiran tentang berbagai masalah dalam pegawai negeri sipil yang cenderung kurang memberikan layanan kepada masyarakat. Hal ini antara lain disebabkan karena pola kerja masih bersifat tradisional, ketinggalan jaman, dan tidak mampu merespons perubahan lingkungan yang begitu cepat. Model *New Public Management* memberikan pendekatan manajemen yang dapat beradaptasi terhadap berbagai perubahan untuk memastikan berbagai pelayanan kepada masyarakat terpenuhi sesuai harapan (Widayawati dkk, 2017).

Menurut Hartati (2020) dalam reformasi birokrasi memastikan bahwa pegawai memiliki kualifikasi, keterampilan, dan pengetahuan untuk melaksanakan tugasnya, kompeten di bidangnya, bertindak sesuai dengan profesinya, norma hukum, nilai-nilai, dan budaya yang diterima secara umum sebagai lembaga pelayanan sipil nasional merupakan kebutuhan akan pegawai negeri sipil yang mampu sebagai pengelola negara dan pemerintahan, pegawai negeri sipil bertanggung jawab atas kebijakan dan keputusan strategis yang diambilnya untuk mencapai kesejahteraan masyarakat. Di sisi lain, akuntabilitas kinerja terus meningkatkan kualitasnya sebagai pengontrol kinerja agar konsisten mematuhi peraturan yang berlaku.

Penerapan teknologi digital telah merambah ke setiap aspek kehidupan masyarakat di seluruh dunia, termasuk di Indonesia yang saat ini sedang berlangsung perkembangan digital secara besar-besaran (May dan Fanida, 2022). Hal ini juga didukung dengan dikeluarkannya

Intruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* yang menjelaskan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dalam penerapan *E-Government* melibatkan dua kegiatan yang saling mempengaruhi, (1) kegiatan yang mencakup pengelolaan informasi, pengolahan data, proses kerja, dan sistem manajemen elektronik; (2) kegiatan yang berkaitan dengan pemberian pelayanan publik dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi sehingga pelayanan publik lebih cepat, murah dan mudah bagi masyarakat di mana pun. Sejak saat itu, berbagai instansi publik berlomba-lomba mengembangkan berbagai bentuk inovasi pelayanan publik. Perkembangan inovasi berbasis digital ini pada awalnya ditandai dengan berkembangnya berbagai *website* untuk instansi pemerintahan (Yuni dan Adnan, 2022). Secara keseluruhan, *E-Government* dapat dipandang sebagai penerapan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik. Tujuannya adalah untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi dan akuntabilitas pemerintahan. Melalui *E-Government*, berbagai proses administrasi yang sebelumnya menyita waktu dapat disederhanakan dan dipercepat, sehingga meningkatkan efektivitas pelayanan publik dan mendukung kinerja pegawai dalam melayani masyarakat. Efisiensi dicapai melalui digitalisasi dan otomatisasi, mengurangi ketergantungan pada proses manual dan penggunaan kertas, serta menghemat anggaran dan sumber daya.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2020 tentang Pedoman Analisis Jabatan dan Analisis Beban Kerja, seiring dengan berjalannya reformasi birokrasi di pemerintahan pusat dan pemerintah daerah, maka perlu dilakukan reformasi dan perubahan mendasar pada sistem administrasi, terutama dari segi kelembagaan (organisasi), sumber daya manusia dan aparatur dan ketatalaksanaan. Semua instansi wajib melakukan analisis jabatan terkait penataan kelembagaan, kepegawaian, perancangan sistem, sumber daya manusia, perencanaan pelatihan dan pengembangan, penetapan tujuan operasional, penetapan standar kompetensi, penetapan dan pemantauan kelas pekerjaan. Menurut Muljanto dan Willyanto (2024) pemerintah tengah meningkatkan kualitas pelayanan publik. Namun, profesionalisme pegawai sebagai pelaksana masih belum sesuai harapan, salah satu penyebab utama hal ini yakni ketidaksesuaian antara kemampuan pegawai dengan jabatan yang diemban. Ketidaksesuaian ini disebabkan oleh kurangnya perpaduan antara keahlian dan keterampilan tenaga kerja. Selain itu, terdapat ketimpangan dalam distribusi pegawai. Beberapa unit kelebihan pegawai, sementara unit yang lain kekurangan pegawai salah satunya penyebab permasalahan ini yakni alokasi pegawai yang

tidak berdasarkan kebutuhan aktual organisasi atau beban kerja yang ada. Hal ini dapat mempengaruhi tercapainya tujuan organisasi.

Analisis beban kerja merupakan metode manajemen yang terstruktur untuk mengumpulkan data kinerja berdasarkan jumlah pekerjaan. Tujuannya untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, serta profesionalisme sumber daya manusia atau lembaga (Putra dan Ismail, 2024). Hasil analisis beban kerja juga dapat dijadikan tolak ukur untuk meningkatkan produktivitas tenaga kerja dan sebagai langkah lain untuk meningkatkan pembangunan, peningkatan dan pemanfaatan kelembagaan nasional baik dari segi kelembagaan, administrasi, dan sumber daya manusia. Upaya tersebut dapat diwujudkan melalui analisis beban kerja yang dilakukan secara konsisten dan berkelanjutan di setiap unit organisasi dalam instansi (Hadi, 2020).

Berdasarkan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 48 Tahun 2018, perubahan atas Peraturan Walikota Surabaya Nomor 44 Tahun 2016 tentang kedudukan, susunan organisasi, uraian tugas dan fungsi serta tata kerja Sekretariat Daerah Kota Surabaya, Bagian Organisasi bertugas melaksanakan sebagian tugas Sekretariat Daerah di bidang kelembagaan dan analisis jabatan, pengembangan kinerja dan administrasi pemerintahan, serta pengembangan pelayanan publik. Selain itu, penggunaan analisis beban kerja juga berperan sebagai panduan bagi pegawai atau unit organisasi dalam melaksanakan tugas mereka. Hal ini mencakup penentuan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaan, peningkatan efisiensi, penetapan standar beban kerja, serta pencapaian kinerja. Selain itu, penggunaan analisis beban kerja dapat mendukung pengembangan struktur pegawai, penyempurnaan prosedur kerja, dan perbaikan proses manajemen lainnya. Hasil analisis tersebut dapat memberikan landasan bagi peningkatan produktivitas tenaga kerja dan lebih lanjut mengembangkan, meningkatkan, dan mendayagunakan sumber daya manusia pemerintah baik dari segi kelembagaan, administrasi, dan sumber daya manusia. Semua hal tersebut dapat terwujud secara konsisten dan berkelanjutan melalui penerapan analisis beban kerja di seluruh unit organisasi yang berada dalam kewenangannya (Putra dan Ismail, 2024).

Pemantauan dan evaluasi atas pelaksanaan analisis beban kerja perangkat daerah di Pemerintahan Kota Surabaya sangatlah penting. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa perencanaan yang telah dibuat dapat berjalan sesuai dengan harapan dan dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Salah satu contoh perangkat daerah yang terlibat dalam pemantauan tersebut yakni Kecamatan Pakal, yang turut menjadi bagian dari evaluasi tersebut. Dengan adanya pemantauan dan evaluasi, Bagian Organisasi Pemerintahan Kota Surabaya dapat menilai sejauh mana analisis beban kerja di Kecamatan Pakal dilakukan dengan benar. Selain

itu, proses evaluasi ini juga memberi peluang untuk mengidentifikasi kendala atau tantangan yang mungkin muncul selama pelaksanaan serta memastikan penggunaan sumber daya secara efisien. Evaluasi yang dilakukan secara rutin memungkinkan untuk menemukan aspek-aspek yang perlu diperbaiki, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kinerja perangkat daerah. Penilaian yang menyeluruh juga akan menjadi landasan dalam mengambil keputusan guna perbaikan berkelanjutan dalam pengelolaan beban kerja di seluruh Kecamatan di Kota Surabaya.

Sebagai salah satu wilayah administratif di Kota Surabaya, Kecamatan Pakal mempunyai tanggung jawab yang besar untuk memberikan pelayanan publik yang efisien dan efektif kepada masyarakat setempat. Untuk meningkatkan kualitas layanan tersebut, Kecamatan Pakal turut serta dalam penerapan *website* E-ABK pada tahun 2017 tetapi Kecamatan Pakal baru menginput secara mandiri ke *website* pada tahun 2023. Sistem ini dikembangkan untuk meningkatkan akurasi dan efisiensi pengelolaan beban kerja pegawai. Dengan adanya *website* E-ABK memberikan solusi untuk mengatasi berbagai permasalahan tersebut. Melalui pemanfaatan teknologi informasi, sistem dapat menyediakan data yang lebih akurat, mempercepat proses analisis, dan meningkatkan transparansi dalam pengelolaan beban kerja. Selain itu, *website* E-ABK juga diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap perencanaan sumber daya manusia yang lebih efektif dan efisien dalam meningkatkan pelayanan publik di Kecamatan Pakal. Meskipun sudah diperkenalkan, implementasi *website* E-ABK masih perlu dievaluasi secara menyeluruh. Permasalahan yang teridentifikasi, seperti penataan unit fungsional dan unit kerja masih belum sesuai dengan kebutuhan institusi, khususnya unit kerjanya. Oleh karena itu, jika beban kerja suatu unit kerja terlalu tinggi, maka fungsional atau unit kerja tersebut tidak dapat bekerja sesuai dengan yang diharapkan, dan sebaliknya jika beban kerja pegawai terlalu rendah maka dapat mengakibatkan pemborosan sumber daya (Fitriani, 2022).

Permasalahan dalam penelitian ini penting dilihat dari segi implementasinya, menurut Van Meter dan Van Horn (Akib, 2010) implementasi merupakan proses membangun jaringan yang memungkinkan tercapainya tujuan kebijakan publik melalui serangkaian tindakan yang dilakukan oleh instansi pemerintah, dengan melibatkan berbagai pihak yang memiliki kepentingan terkait. Menurut Bendriyanti dan Zulita (2012) berdasarkan definisi-definisi di atas dapat diketahui bahwa implementasi menyangkut tiga hal, (1) adanya tujuan atau sasaran kebijakan; (2) adanya aktivitas atau kegiatan pencapaian tujuan; (3) adanya hasil kegiatan. Pentingnya dilihat dari segi implementasi karena untuk menilai penerapan sistem ini di lapangan, termasuk apakah infrastruktur dan sumber daya yang tersedia mendukung meskipun

*website* sudah siap digunakan, masalah dalam pemanfaatan sumber daya ini bisa menghalangi penerapannya dengan baik. Misalnya, kurangnya pelatihan atau pemahaman tentang penggunaan *website* E-ABK dapat menyebabkan pegawai tidak maksimal dalam memanfaatkan fitur yang ada, sehingga hasil analisis yang dihasilkan tidak akurat. Tidak kalah penting, tanggapan dan keterlibatan pegawai terhadap *website* E-ABK juga merupakan faktor penentu keberhasilan implementasi. Pegawai sebagai pengguna langsung *website* memiliki peran penting dalam memastikan kelancaran penerapannya. Jika pegawai merasa kesulitan dalam menggunakan *website* maka sistem ini akan sulit diterima dan tidak efektif. Evaluasi ini akan memberikan pemahaman yang jelas mengenai keberhasilan dan tantangan dalam implementasi *website* E-ABK di Kecamatan Pakal. Pengembangan *website* E-ABK bertujuan untuk memberi gambaran mengenai kondisi riil kebutuhan pegawai pada perangkat daerah, serta sebagai bahan untuk menentukan jumlah pegawai sesuai dengan kebutuhan pegawai, dan meminimalisir distribusi pegawai yang tidak merata atau penumpukkan pegawai. Sehingga, diharapkan setelah pegawai memahami *website* E-ABK dapat menjalankan tugas-tugas pemerintahan dan pembangunan dengan lancar.

## 2. KAJIAN PUSTAKA

### Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Rahmadana dkk (2016) pelayanan adalah kegiatan yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain yang dasarnya tidak berwujud, tidak memberikan hak kepemilikan apa pun, dan mungkin dapat atau tidak dapat menyertakan produk fisik dalam produksinya. Sedangkan menurut Sampara (Putri, 2024) pelayanan merupakan aktivitas atau rangkaian aktivitas yang berlangsung melalui interaksi langsung antara individu atau dengan sistem otomatis, dengan tujuan memberikan kepuasan kepada pelanggan. Dengan demikian, pelayanan dapat diartikan sebagai rangkaian tindakan yang dirancang untuk memenuhi dan melayani kebutuhan pelanggan secara optimal, dengan tujuan utama kenyamanan, kepuasan pelanggan. Kegiatan pelayanan dapat dilakukan secara fisik maupun non fisik.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan pelayan sesuai peraturan hukum bagi seluruh warga negara dan seluruh penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan pemerintah yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Oktariyanda dan Meirinawati (Septiningrum dan Oktariyanda, 2023) pelayanan publik merupakan upaya memberikan pelayanan dari

instansi pemerintah melalui aparatur yang ada di dalamnya, memfasilitasi kebutuhan masyarakat terkait penyediaan barang atau jasa yang dikelola oleh birokrasi pemerintah.

### **Pengertian *Electronic Government***

Secara umum, *Electronic Government (E-Government)* yang juga dikenal sebagai digital government atau transformational government, adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam pemerintahan untuk menyalurkan informasi serta memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, *E-Government* juga berfungsi sebagai pendukung berbagai aspek bisnis dan kegiatan lain yang berkaitan dengan pemerintahan. Menurut Indrajit (Ningrum dkk, 2024) *E-Government* merupakan inovasi dalam cara pemerintah berinteraksi dengan masyarakat melalui teknologi informasi, dengan tujuan meningkatkan kualitas layanan. Diharapkan, E-Government dapat menciptakan pelayanan publik yang lebih berkualitas, efisien, efektif, dan interaktif, sehingga memperkuat hubungan antara pemerintah dengan masyarakat, sektor swasta, serta berbagai instansi lainnya. Sedangkan menurut Heeks (Hasibuan dkk, 2005) *E-Government* merupakan kegiatan yang dilakukan pemerintah dengan memanfaatkan teknologi informasi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

### **Pengertian Beban Kerja**

Menurut Inggit Permatasari (2021) beban kerja merupakan sebuah konsep yang muncul dari keterbatasan pemrosesan informasi. Ketika seseorang dihadapkan pada suatu tugas, diharapkan dapat menyelesaikannya pada tingkat tertentu. Oleh karena itu, keberlanjutan suatu organisasi sangat bergantung pada peran strategis sumber daya manusia, yang berkontribusi secara optimal sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diembannya.

### **Pengertian Analisis Beban Kerja**

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2020 tentang Pedoman Analisis Jabatan dan Analisis Beban Kerja, analisis beban kerja merupakan suatu teknik manajemen yang dilakukan secara sistematis untuk memperoleh informasi tentang tingkat efektivitas dan efisiensi kerja suatu organisasi berdasarkan jumlah pekerjaan. Menurut Putra dan Ismail (2024) analisis beban kerja merupakan suatu metode manajemen yang diterapkan secara terstruktur untuk mengumpulkan data mengenai efisiensi dan efektivitas kerja suatu organisasi berdasarkan beban kerja yang ditanggungnya. Sedangkan menurut As'ari (Permatasari, 2021) analisis beban

kerja melibatkan penentuan jumlah dan jenis pegawai yang dibutuhkan untuk memenuhi tujuan organisasi.

### **Website E-ABK**

*Website* Analisis Beban Kerja (E-ABK) merupakan *platform* elektronik yang berfungsi untuk mengukur dan menghitung beban kerja setiap jabatan atau satuan kerja. Data dari analisis ini digunakan untuk menilai tingkat efektivitas dan efisiensi kerja perangkat daerah berdasarkan volume kerja. Pengembangan *website* E-ABK mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2020 tentang Pedoman Analisis Jabatan dan Analisis Beban Kerja. Selain itu, sebagai acuan dalam penentuan nama jabatan, saat ini telah diterbitkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 656 Tahun 2023 tentang Nomenklatur Jabatan Pelaksana Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Instansi Pemerintah (Muljanto dan Willyanto, 2024).

### **Pengertian Implementasi**

Menurut Mulyadi (Willyanto dan Muljanto, 2024) mengatakan Implementasi merujuk pada serangkaian langkah yang dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu keputusan. Langkah-langkah ini bertujuan mengubah keputusan tersebut menjadi prosedur operasional yang konkret serta mewujudkan perubahan, baik dalam skala besar maupun kecil, sesuai dengan keputusan yang telah dibuat sebelumnya. Pada dasarnya, implementasi juga mencakup pemahaman mengenai apa yang seharusnya terjadi setelah suatu program dijalankan. Sedangkan menurut McLaughlin dan Schubert (Putra dan Ismail, 2024) menggambarkan Implementasi merupakan proses adaptasi yang saling berhubungan, di mana ia berfungsi sebagai suatu sistem yang dirancang untuk mencapai tujuan tertentu. Konsep ini menegaskan bahwa implementasi melibatkan tindakan atau langkah nyata dalam sebuah sistem untuk memastikan keberhasilan pelaksanaannya. Menurut Edward (Suhendriyo dkk, 2019) model implementasi meliputi komunikasi, sumber daya, deposisi atau sikap, struktur birokrasi.

### **Implementasi E-Government**

Implementasi *E-Government* merujuk pada penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam meningkatkan layanan publik serta interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Tujuan utamanya adalah mewujudkan sistem pemerintahan yang lebih efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan warga. Meskipun proses penerapannya cukup

kompleks, jika dilakukan dengan optimal, *E-Government* dapat memberikan banyak manfaat bagi pemerintah maupun masyarakat. Melalui *E-Government* diharapkan dapat menciptakan pemerintahan yang lebih tanggap terhadap kebutuhan masyarakat.

### 3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yaitu bertujuan untuk menyajikan gambaran lengkap dengan bentuk rangkaian kata-kata bukan angka-angka terhadap fenomena sosial yang diteliti. Tujuan menggunakan metode ini adalah untuk mendeskripsikan secara runtut mengenai implementasi sistem analisis beban kerja berbasis elektronik (E-ABK) di Kecamatan Pakal Kota Surabaya.

Penelitian ini dilakukan di Kecamatan Pakal, di mana instansi ini merupakan tempat yang bertugas untuk melayani administrasi publik, pembinaan masyarakat serta tugas dan fungsi lainnya sesuai lingkup tugas yang diberikan. Kecamatan Pakal berada diujung barat Kota Surabaya di Jalan Raya Babat Jerawat No.1A, Surabaya, Kota Surabaya, Jawa Timur. Pemilihan subjek penelitian dilakukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.

### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Hasil Penelitian

Analisis Beban Kerja Berbasis Elektronik (E-ABK) merupakan inovasi yang bertujuan untuk membantu instansi pemerintah dalam mengelola beban kerja pegawai secara lebih sistematis dan objektif. Dengan berbasis *website*, sistem ini memungkinkan pegawai untuk mencatat dan menganalisis beban kerja mereka, sehingga distribusi tugas dapat dilakukan lebih adil dan sesuai dengan kebutuhan organisasi. Keberadaan *website* E-ABK diharapkan dapat meningkatkan efektivitas manajemen sumber daya manusia, termasuk di Kecamatan Pakal Kota Surabaya. Dalam penerapannya, *website* E-ABK digunakan oleh pegawai untuk menginput data dukung terkait tugas yang telah mereka laksanakan. Data dukung tersebut kemudian diproses untuk mengevaluasi apakah beban kerja yang diterima sudah sesuai dengan kapasitas masing-masing pegawai. Namun, penerapan sistem ini masih menghadapi beberapa tantangan, seperti kurangnya pemahaman pegawai dalam mengoperasikan *website* E-ABK.

Dari hasil temuan ini menunjukkan bahwa implementasi *website* E-ABK belum berjalan optimal dan masih memerlukan perbaikan terkait penggunaan *website* E-ABK,

peneliti melakukan pengkajian menggunakan teori implementasi *E-Government* menurut (Nurdin, 2021), untuk mengetahui implementasi *E-Government* melalui penggunaan *website* E-ABK yang diukur dengan empat indikator yakni:

### **Coordination (Koordinasi)**

Koordinasi merupakan faktor penting dalam mengukur keberhasilan implementasi *website* E-ABK dalam suatu organisasi. Koordinasi ini melibatkan penyesuaian antara seksi yang berbeda dalam pengelolaan dan penginputan data beban kerja, serta memastikan bahwa setiap seksi melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawabnya. Fokus pada koordinasi ini sangat penting untuk memastikan bahwa setiap seksi dapat beroperasi dengan efisien, menghindari duplikasi tugas, dan menghasilkan data yang valid dan sesuai dengan tujuan yang ditetapkan.

Berdasarkan hasil pengamatan, dapat dikatakan bahwa proses koordinasi antar seksi dalam implementasi *website* E-ABK sudah cukup baik. Setiap seksi telah menyesuaikan tugas dan tanggung jawabnya dalam penggunaan *website*, sehingga proses penginputan dan analisis beban kerja dapat dilakukan secara lebih terstruktur. Namun, meskipun koordinasi antar seksi cukup baik, tantangan muncul dalam koordinasi antar pegawai yang terkadang menyebabkan ketidaksesuaian dalam penginputan data dan pemahaman *website* E-ABK. Sehingga berdampak pada kelancaran implementasi *website* E-ABK, terutama ketika ada ketidaksesuaian antara tugas yang tercatat di *website* dengan yang sebenarnya dilakukan di lapangan.

Berdasarkan hasil wawancara, tantangan dalam koordinasi antar pegawai yang mempengaruhi implementasi *website* E-ABK disebabkan oleh perbedaan pemahaman di antara pegawai, karena jumlah pegawai yang banyak menyebabkan pemahaman terhadap penggunaan *website* E-ABK bervariasi. Koordinasi yang baik sangat diperlukan untuk memastikan setiap pegawai memahami peran dan tanggung jawabnya, sehingga tugas dapat dibagi dengan tepat tanpa tumpang tindih, serta penggunaan sumber daya seperti waktu dan tenaga dapat menjadi lebih efisien.

Berdasarkan hasil wawancara, dapat diketahui bahwa meskipun setiap pegawai sudah memiliki pembagian tugas, keterbatasan kuota pegawai tetap menjadi kendala yang menyebabkan beban kerja tidak merata di beberapa seksi. Hal ini menuntut peran sekretariat untuk menangani hambatan atau potensi tumpang tindih tugas. Dalam konteks ini, koordinasi antar pegawai sangat penting untuk memastikan pembagian tugas berjalan dengan baik, di

mana setiap pegawai harus memahami dan melaksanakan tanggung jawabnya dengan jelas agar implementasi *website* E-ABK dapat berjalan lancar.

Berdasarkan hasil pengamatan, dapat dikatakan bahwa *website* E-ABK mempermudah koordinasi dalam pembagian beban kerja karena sistemnya yang sudah tertata dengan baik dan lebih terstruktur. Dengan adanya *website* E-ABK, setiap seksi dapat lebih mudah memantau dan mengelola tugas masing-masing, sehingga koordinasi menjadi lebih efisien. Namun, dalam praktiknya, masih terdapat beberapa kendala yang menghambat efisiensi penggunaan waktu dan tenaga.

Berdasarkan hasil wawancara, menunjukkan bahwa efisiensi penggunaan waktu dan tenaga dalam implementasi *website* E-ABK masih terhambat. Kendala utama yang dihadapi adalah kurangnya sosialisasi, pelatihan, dan penyampaian informasi yang jelas, sehingga pegawai kesulitan menyesuaikan diri. Akibatnya, mereka harus mencari tahu sendiri atau bergantung pada rekan kerja, yang dapat memperlambat pekerjaan.

Berdasarkan pendapat dari pimpinan dan pegawai Kecamatan Pakal dapat diketahui bahwa dalam indikator *coordination*, koordinasi dalam penggunaan *website* E-ABK bisa dikatakan cukup baik. Namun, masih terdapat kendala dalam adaptasi pegawai terhadap *website* E-ABK. Beberapa pegawai mengalami kesulitan dalam memahami cara kerja *website* E-ABK, yang mengakibatkan ketidaksesuaian antara data yang tercatat di *website* E-ABK dengan kondisi sebenarnya di lapangan. Hal ini dapat mempengaruhi akurasi informasi yang diolah dalam *website* E-ABK serta menghambat kelancaran proses administrasi beban kerja. Selain itu, kurangnya koordinasi dalam pendampingan pegawai yang belum memahami *website* E-ABK menjadi tantangan tersendiri dalam optimalisasi penggunaan *website* E-ABK.

### **Cooperation (Kerja Sama)**

Kerja sama antar instansi pemerintah berperan penting dalam mendukung implementasi *E-Government*. Melalui kerja sama yang baik, setiap instansi dapat berbagi informasi, keahlian, dan sumber daya guna memperkuat upaya bersama dalam mewujudkan layanan digital yang lebih efisien, terintegrasi, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, indikator kerja sama merupakan faktor penting yang harus diperhatikan.

Berdasarkan hasil pengamatan, terlihat bahwa meskipun kerja sama dengan Bagian Organisasi berjalan baik sosialisasi sudah berjalan secara *offline* maupun ada *zoom*, masih terdapat kendala dalam pemahaman pegawai terhadap informasi yang disosialisasikan. Sosialisasi yang dilakukan oleh perwakilan tim sekretariat belum sinkron dengan kapasitas sumber daya manusia, sehingga mempengaruhi tingkat pemahaman dan implementasi

penggunaan *website* E-ABK. Untuk mengatasi hal ini, kerja sama yang efektif antara pihak-pihak terkait sangat diperlukan.

Berdasarkan hasil wawancara, dapat dikatakan bahwa kendala yang dihadapi dalam pengembangan *website* E-ABK adalah kurangnya interaksi yang jelas antara Kecamatan Pakal dan Bagian Organisasi. Hal ini menyebabkan beberapa informasi tidak tersampaikan dengan baik, sehingga menghambat penyelesaian masalah yang ada. Kerja sama ini juga berperan penting dalam mendukung dan mendorong kerja sama antar anggota seksi, hal ini diungkapkan oleh Ibu Sukma Selaku Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Publik.

Berdasarkan hasil pengamatan, dapat diartikan bahwa *website* E-ABK sangat membantu dalam meningkatkan kerja sama antar seksi. Dengan adanya *website* E-ABK ini, pegawai dari berbagai seksi jadi lebih sering berdiskusi dan berbagi informasi.

Kerja sama dengan Bagian Organisasi sudah berjalan dengan baik, namun masih ada kekurangan dalam penyampaian informasi yang perlu diperbaiki. Hal ini juga berpengaruh pada proses *upload* data dukung di *website* E-ABK, di mana dukungan antar rekan kerja menjadi penting. Sependapat dengan yang disampaikan Bapak Budi Santoso selaku staf Sub Bagian Umum dan Kepegawaian.

Berdasarkan hasil wawancara, dapat ditunjukkan bahwa meskipun setiap pegawai sudah memiliki tugas masing-masing dalam proses *upload* data dukung, beberapa rekan kerja masih mengalami kesulitan. Hal ini menunjukkan adanya kendala dalam pemahaman atau pelaksanaan tugas yang memerlukan bantuan dari rekan lainnya agar proses tetap berjalan lancar. Hal ini juga berlaku ketika bekerja sama dengan rekan kerja dalam menggunakan *website* E-ABK.

Berdasarkan hasil pengamatan, dapat dikatakan bahwa kendala yang dihadapi dalam kerja sama menggunakan *website* E-ABK adalah adanya fitur baru yang perlu dipelajari, serta rekan-rekan yang masih bingung dengan cara penggunaan *website*. Hal ini menyebabkan beberapa rekan membutuhkan penjelasan ulang agar dapat mengikuti langkah-langkah dengan benar.

Berdasarkan pendapat dari pimpinan dan pegawai Kecamatan Pakal, dapat diketahui bahwa dalam indikator *cooperation*, meskipun kerja sama antara Kecamatan Pakal dan Bagian Organisasi berjalan dengan baik, terdapat kendala dalam hal pemahaman terhadap informasi yang disampaikan, terutama saat sosialisasi *website* E-ABK. Beberapa pegawai masih kesulitan memahami cara penggunaan *website*, baik karena fitur baru yang perlu dipelajari maupun kurangnya penjelasan yang memadai mengenai detail teknis dan contoh data yang

harus diinput. Hal ini menyebabkan beberapa pegawai membutuhkan bantuan dan penjelasan ulang agar dapat mengimplementasikan *website* E-ABK dengan benar.

### ***Responsibility Sharing (Pembagian Tanggung Jawab)***

Dalam konteks *E-Government*, pembagian tanggung jawab mencakup peran masing-masing pihak dalam perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi sistem digital di instansi pemerintahan. Kecamatan Pakal dan Bagian Organisasi memiliki tugas yang harus dijalankan sesuai dengan bidangnya.

Berdasarkan hasil pengamatan, dapat dikatakan bahwa pembagian tanggung jawab dalam implementasi *website* E-ABK Kecamatan Pakal berperan dalam proses penginputan data dukung ke *website* E-ABK, termasuk informasi mengenai beban kerja pegawai. Data ini sangat penting karena menjadi dasar dalam analisis dan evaluasi beban kerja pegawai di kecamatan. Oleh karena itu, proses penginputan data harus dilakukan secara sistematis agar informasi yang dimasukkan ke dalam sistem sesuai dengan kondisi di lapangan. Untuk memastikan hal tersebut, terdapat serangkaian tahapan yang harus dilakukan.

Berdasarkan pendapat Bapak Cholik Anwar selaku Kepala Seksi Kesejahteraan Rakyat dan Perekonomian, dapat diketahui prosedur *input* data dukung melalui pengumpulan data terlebih dahulu, selanjutnya Bagian Organisasi melakukan validasi untuk memastikan keakuratan dan kesesuaian data. Jika ditemukan kesalahan, perbaikan dilakukan sebelum data dinyatakan valid. Proses ini memastikan pengelolaan beban kerja pegawai lebih sistematis dan akurat. Namun, dalam pelaksanaannya seringkali terdapat kendala, seperti kesalahan format data, serta kurangnya pemahaman teknis dalam penginputan.

Berdasarkan hasil wawancara, dapat dikatakan kendala utama dalam penginputan data ke *website* E-ABK adalah tidak adanya pedoman format data dukung yang jelas, sehingga pegawai sering bingung dalam menyusun dan memasukkan data. Selain itu, kurangnya pemahaman terhadap uraian tugas membuat beberapa pegawai asal input. Oleh karena itu, peran Bagian Organisasi sangat penting dalam menjaga akurasi data serta memastikan bahwa *website* E-ABK dapat berjalan dengan optimal.

Berdasarkan hasil pengamatan, dapat diketahui bahwa Bagian organisasi berperan dalam mengakomodasi dan memvalidasi beban kerja setiap perangkat daerah melalui *website* E-ABK, sehingga data beban kerja terekam dengan baik setiap tahunnya. Untuk memastikan bahwa data ABK benar-benar mencerminkan kondisi beban kerja di Kecamatan Pakal, Bagian Organisasi melakukan validasi terhadap data yang diinput oleh kecamatan, memastikan kesesuaiannya dengan uraian tugas serta realitas pekerjaan yang dilakukan.

Berdasarkan hasil pengamatan, maka terlihat bahwa setelah data divalidasi dan dipastikan sesuai, langkah selanjutnya adalah melakukan rekapitulasi ABK. Proses ini melibatkan hasil nilai ABK dari data beban kerja yang telah diverifikasi agar dapat digunakan sebagai acuan dalam evaluasi dan perencanaan kebutuhan pegawai. Rekapitulasi ini memastikan bahwa data yang tercatat benar-benar mencerminkan kondisi kerja di lapangan dan dapat dijadikan dasar pengambilan keputusan terkait beban kerja di kecamatan.

Berdasarkan pendapat kepala Kecamatan Pakal dan pegawai Bagian Organisasi dapat diketahui bahwa dalam indikator *responsibility sharing*, menunjukkan dalam implementasi *website* E-ABK, Kecamatan Pakal bertanggung jawab dalam penginputan data dukung terkait beban kerja pegawai, sementara Bagian Organisasi berperan dalam validasi dan rekapitulasi data. Proses ini mencakup pengumpulan data, *input* ke *website*, pemeriksaan, serta validasi agar sesuai dengan kondisi di lapangan. Kendala yang dihadapi dalam penginputan meliputi kurangnya pedoman format data dukung serta rendahnya pemahaman pegawai terhadap uraian tugas, yang menyebabkan kesalahan input dan memperlambat proses validasi.

### **Communication (Komunikasi)**

Komunikasi dalam *E-Government* memiliki peran penting dalam penyampaian informasi, serta memastikan pemahaman dan keterlibatan pengguna. Jika ada hambatan dalam penyampaian informasi, hal tersebut bisa mempengaruhi efektivitas penggunaan *website* E-ABK.

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat dikatakan bahwa masih terdapat hambatan dalam penyampaian informasi mengenai *website* E-ABK. Hal ini disebabkan oleh perbedaan kapasitas sumber daya manusia di antara pegawai, di mana beberapa pegawai kesulitan memahami sistem karena kurangnya pengalaman dengan teknologi. Kondisi ini menunjukkan bahwa sosialisasi yang telah dilakukan belum cukup untuk memastikan semua pegawai benar-benar memahami cara penggunaan *website* E-ABK. =

Berdasarkan hasil pengamatan, maka tampak bahwa masih terdapat kendala dalam pemahaman pegawai terhadap *website* E-ABK karena sosialisasi yang dilakukan belum sepenuhnya efektif. Beberapa pegawai masih mengalami kesulitan dalam mengoperasikan *website* E-ABK. Hal ini menunjukkan pentingnya komunikasi terbuka antar pemangku kepentingan untuk memastikan semua pihak memahami tujuan dan perubahan yang perlu dilakukan dalam implementasi *website* E-ABK.

Berdasarkan hasil pengamatan, dapat diketahui bahwa komunikasi terbuka sangat penting agar semua pihak dapat memahami tujuan dan perubahan yang akan dicapai. Dengan

komunikasi yang jelas, setiap orang bisa bekerja dengan arah yang sama, sehingga proses implementasi berjalan lebih efektif dan sesuai harapan. Termasuk informasi mengenai analisis beban kerja melalui *website* E-ABK.

Berdasarkan hasil wawancara, terlihat bahwa informasi mengenai analisis beban kerja sudah dilakukan, tetapi masih terdapat kendala dalam pemahaman pegawai terkait informasi analisis beban kerja dan *website* E-ABK.

Berdasarkan hasil pengamatan, dapat dikatakan bahwa meskipun sosialisasi mengenai *website* E-ABK telah dilakukan, masih ada kendala dalam pemahaman pegawai terkait penggunaan *website* tersebut. Beberapa pegawai merasa sudah cukup paham, namun masih ada bagian-bagian tertentu yang membuat mereka bingung, terutama terkait dengan penginputan data secara detail. Selain itu, ada juga pegawai yang merasa belum sepenuhnya memahami cara kerja *website* ini, meskipun sudah mengikuti sosialisasi. Hal ini menunjukkan bahwa penjelasan yang diberikan dalam sosialisasi belum cukup jelas bagi sebagian pegawai, sehingga informasi terkait penggunaan dan pembaruan *website* E-ABK juga belum sepenuhnya tersampaikan dengan baik ke seluruh pegawai.

Berdasarkan pendapat pimpinan dan pegawai Kecamatan Pakal dapat diketahui bahwa dalam indikator *communication*, masih terdapat kendala dalam pemahaman pegawai terhadap *website* E-ABK. Meskipun sosialisasi telah dilakukan, beberapa pegawai masih mengalami kebingungan, terutama dalam pengoperasian *website* E-ABK dan penginputan data secara detail. Perbedaan kapasitas sumber daya manusia di antara pegawai juga menjadi faktor utama, di mana beberapa pegawai yang kurang familiar dengan teknologi digital merasa kesulitan dalam memahami *website* E-ABK. Selain itu, bagi pegawai baru yang belum sempat mengikuti sosialisasi, mereka merasa bingung dan kurang memahami cara penggunaan *website* E-ABK. Hal ini menunjukkan bahwa sosialisasi yang dilakukan belum sepenuhnya efektif dalam memastikan pemahaman yang maksimal di antara seluruh pegawai.

## **Pembahasan Penelitian**

### ***Coordination* (Koordinasi)**

Indikator *coordination* adalah upaya penyalarsan kegiatan antar instansi dan pihak-pihak terkait untuk mencapai tujuan bersama dalam pelaksanaan *E-Government*. Dalam Kamus Besar Indonesia (KBBI), koordinasi adalah “perihal mengatur suatu organisasi atau kegiatan, sehingga aturan dan tindakan yang dilaksanakan tidak mengarah pada kebingungan”. Menurut Handoko (Balagaize, 2024) koordinasi merupakan suatu proses penyatuan tujuan dan kegiatan antar satuan, departemen yang terpisah yang terpisah dalam sebuah organisasi, dengan tujuan

untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Sedangkan menurut Tery (Afdhal dan Putri dkk, 2023) koordinasi adalah upaya yang terorganisir dan selaras untuk memastikan ketersediaan sumber daya dan waktu yang tepat, serta mengkoordinasikan pelaksanaan agar setiap langkah berjalan selaras dan teratur, sehingga mencapai tujuan yang telah direncanakan secara efektif. Di Kecamatan Pakal, koordinasi memiliki peran penting dalam implementasi *website* E-ABK untuk memastikan kelancaran penginputan dan pengelolaan data beban kerja antar seksi. Berdasarkan hasil pengamatan, koordinasi antar seksi sudah berjalan cukup baik. Setiap kendala yang muncul dalam implementasi *website* E-ABK didiskusikan untuk menemukan solusi yang tepat. Namun, masih terdapat beberapa kendala dalam koordinasi antar pegawai, terutama dalam memahami dan menggunakan *website* E-ABK. Beberapa pegawai masih mengalami kesulitan dalam memahami penggunaan *website* E-ABK karena kurangnya pelatihan yang memadai. Akibatnya, penginputan data menjadi kurang akurat, dan banyak pegawai harus mencari tahu sendiri atau bertanya pada rekan kerja, yang dapat menghambat efisiensi kerja. Selain itu, jumlah pegawai yang cukup banyak di beberapa seksi juga menyebabkan perbedaan tingkat pemahaman dalam penggunaan *website* E-ABK, sehingga diperlukan sosialisasi tambahan agar seluruh pegawai memiliki pemahaman yang sama mengenai *website* E-ABK. Koordinasi yang baik diperlukan agar setiap seksi memahami peran dan tanggung jawabnya masing-masing. Hal ini penting untuk menghindari tumpang tindih tugas serta memastikan penerapan *website* E-ABK dapat berjalan lancar. Dengan adanya koordinasi yang efektif, setiap data dan analisis beban kerja dapat tercatat secara akurat sehingga mendukung efektivitas administrasi di Kecamatan Pakal. *Website* E-ABK dinilai mampu mempermudah koordinasi dalam pembagian beban kerja. Sistem yang tertata dengan baik memungkinkan setiap seksi untuk lebih mudah memantau dan mengelola tugasnya masing-masing, sehingga koordinasi menjadi lebih efisien. Namun, tantangan yang dihadapi adalah adaptasi pegawai terhadap *website* E-ABK yang masih memerlukan perhatian lebih lanjut.

Dalam upaya menciptakan koordinasi yang baik, Kecamatan Pakal mengambil strategi pendampingan atau mentoring. Pegawai yang memiliki pengalaman lebih atau yang telah memahami *website* E-ABK dijadikan mentor bagi pegawai yang mengalami kesulitan. Pendampingan secara langsung ini bertujuan untuk mempercepat proses adaptasi pegawai serta mengurangi kesalahan dalam penginputan data. Selain itu, strategi ini juga membangun suasana kerja yang saling mendukung antar pegawai, yang pada akhirnya membuat koordinasi antar seksi menjadi lebih efektif.

### **Cooperation (Kerja Sama)**

Indikator *cooperation* dalam *E-Government* mencakup kerja sama antara instansi pemerintah yang berkolaborasi untuk memastikan implementasi *E-Government* berjalan dengan lancar. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kerja sama merupakan suatu usaha bersama yang melibatkan beberapa pihak, baik individu, lembaga, maupun pemerintah, dengan tujuan mencapai sasaran yang telah disepakati secara kolektif. Menurut Pamudji (Bagasan, 2022) kerja sama merupakan kolaborasi antara dua orang atau lebih dalam komunikasi interpersonal, di mana mereka bekerja bersama untuk mencapai tujuan yang dinamis. Sedangkan menurut Roucek dan Warren (Khadafi, 2024) kerja sama adalah suatu proses sosial yang mendasar, di mana sekelompok individu bekerja secara kolektif untuk mencapai tujuan yang sama. Dalam kerja sama, biasanya terdapat pembagian tugas yang jelas, di mana setiap anggota bertanggung jawab atas peran masing-masing guna mewujudkan keberhasilan bersama. Kerja sama antar pegawai dan antar instansi dalam implementasi *website* E-ABK di Kecamatan Pakal penting untuk mendukung kelancaran pengelolaan perhitungan analisis beban kerja. Dari hasil pengamatan yang dilakukan, kerja sama antara Bagian Organisasi dengan Kecamatan Pakal dalam implementasi *website* e-ABK sudah berjalan dengan baik, meskipun sosialisasi telah dilakukan oleh Bagian Organisasi, namun pemahaman pegawai terhadap informasi yang disampaikan masih terbatas. Proses sosialisasi yang dilakukan oleh perwakilan tim sekretariat belum sepenuhnya sesuai dengan kapasitas sumber daya manusia, sehingga menyebabkan beberapa pegawai kesulitan dalam memahami cara penggunaan *website* E-ABK. Hal ini menjadi kendala dalam pengimplementasian *website* E-ABK yang seharusnya dapat mempermudah pengelolaan perhitungan analisis beban kerja. Meskipun masih ada kendala dalam penggunaan *website* E-ABK, kerja sama yang terjalin antar pegawai di setiap seksi telah mengalami perkembangan positif. Pegawai yang lebih familiar dengan *website* E-ABK dapat memberikan dukungan kepada rekan-rekannya yang mengalami kesulitan. Ini mencerminkan bagaimana implementasi *website* E-ABK telah memperkuat kerja sama antar seksi.

Dalam upaya menjalin kerja sama yang efektif antara Kecamatan Pakal dan Bagian Organisasi untuk kelancaran implementasi *website* E-ABK, Bagian Organisasi melakukan monitoring dan evaluasi (monev) untuk memastikan kelancaran implementasi *website* E-ABK. Melalui monev tersebut, Bagian Organisasi dapat mengidentifikasi kendala yang muncul secara langsung, sehingga langkah-langkah perbaikan dapat segera dilakukan untuk mengatasi masalah dan mendukung kelancaran proses implementasi.

### **Responsibility Sharing (Pembagian Tanggung Jawab)**

Indikator *Responsibility Sharing*, menurut Max Weber (Ali dkk, 2023) pembagian tanggung jawab harus disesuaikan dengan struktur hierarki dalam organisasi. Setiap tanggung jawab perlu diatur secara jelas berdasarkan posisi dan peran individu dalam organisasi, serta dilaksanakan sesuai dengan aturan dan prosedur yang berlaku. Sedangkan menurut Henry Fayol (Supriyadi dkk, 2023) pembagian tanggung jawab merupakan pemberian tugas atau pekerjaan tertentu kepada individu atau kelompok dalam organisasi. Setiap anggota organisasi harus memahami dengan jelas tanggung jawab mereka agar dapat bekerja secara efisien tanpa adanya tumpang tindih tugas. Pada indikator ini Kecamatan Pakal bertanggung jawab menginput data dukung ke *website* E-ABK, seperti laporan kegiatan, dan dokumen administratif. Namun, kendala seperti kurangnya pemahaman pegawai dan ketiadaan pedoman format menyebabkan data sering tidak sesuai dan memperlambat validasi. Bagian Organisasi berperan memeriksa kelengkapan, kesesuaian data dengan tugas, serta pencapaian target sebelum data dinyatakan valid. Selain validasi, Bagian Organisasi juga merekapitulasi data ABK untuk evaluasi dan perencanaan kebutuhan pegawai. Meskipun sistem telah berjalan sesuai tugas masing-masing pihak, diperlukan sosialisasi dan panduan teknis agar penginputan data lebih akurat, sehingga *website* E-ABK dapat berfungsi optimal dalam analisis beban kerja pegawai di Kecamatan Pakal.

Dalam upaya mengakomodasi beban kerja perangkat daerah, Bagian Organisasi melaksanakan monitoring dan evaluasi (monev) langsung ke instansi terkait untuk memastikan kesesuaian data dengan kondisi di lapangan serta mengidentifikasi kendala dalam implementasi sistem.

### **Communication (Komunikasi)**

Indikator *communication* mencakup komunikasi terbuka antara berbagai pihak untuk menyampaikan informasi dengan jelas. Menurut Shannon dan Weaver (Ahyad, 2022) dalam model komunikasi menekankan pentingnya saluran komunikasi yang jelas dan terbuka, agar pesan yang disampaikan dapat dipahami dengan baik oleh penerima. Sedangkan menurut Lasswell (Syaputra dan Sariwaty, 2021) komunikasi merupakan suatu proses yang melibatkan pengirim pesan, isi pesan, media yang digunakan, penerima pesan, serta efek yang dihasilkan dari komunikasi tersebut. Dalam komunikasi yang terbuka, penyampaian informasi harus dilakukan dengan cara yang jelas dan transparan agar tidak menghambat pemahaman atau pengambilan keputusan yang akurat. Berdasarkan hasil pengamatan, terdapat beberapa kendala yang mempengaruhi efektivitas komunikasi dalam penyampaian informasi mengenai *website*

E-ABK di Kecamatan Pakal. Salah satu kendala utama yang ditemukan adalah perbedaan tingkat pemahaman dan keterampilan teknis di antara pegawai. Beberapa pegawai yang sudah terbiasa dengan teknologi digital tidak mengalami kesulitan dalam mengoperasikan *website* E-ABK. Namun, bagi pegawai yang kurang berpengalaman dengan teknologi, mereka merasa kesulitan memahami penggunaan *website* secara maksimal. Hal ini menunjukkan adanya gap pemahaman yang dapat menghambat efektivitas penggunaan *website* E-ABK. Selain itu, ditemukan juga bahwa sosialisasi yang telah dilakukan belum cukup menyeluruh dan efektif. Meskipun sosialisasi telah diadakan, beberapa pegawai merasa belum mendapatkan pemahaman yang memadai terkait cara penggunaan *website* E-ABK, terutama dalam hal penginputan data yang lebih rumit. Hal ini menandakan bahwa metode sosialisasi yang ada tidak mampu menjangkau seluruh pegawai dengan cara yang mudah dipahami, atau mungkin kurang menekankan pada penjelasan teknis yang diperlukan.

Dalam mengatasi masalah komunikasi terbuka tersebut, Kecamatan Pakal mengambil strategi mengevaluasi pemahaman pegawai dalam menggunakan *website* E-ABK secara berkala. Evaluasi ini dilakukan melalui pemantauan langsung, diskusi terbuka, serta masukan dari pegawai untuk mengetahui kendala yang dihadapi. Hasil evaluasi ini nantinya akan digunakan untuk menentukan langkah perbaikan, supaya semua pegawai dapat menggunakan *website* E-ABK dengan efektif.

## **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

Implementasi *website* E-ABK di Kecamatan Pakal telah memberikan kontribusi positif dalam pengelolaan beban kerja, namun masih menghadapi kendala seperti kurangnya pemahaman teknis pegawai dan kesulitan dalam mengoptimalkan fitur *website*. Dari empat indikator implementasi E-Government (koordinasi, kerja sama, pembagian tanggung jawab, dan komunikasi), ditemukan bahwa koordinasi sudah cukup baik meskipun perbedaan pemahaman pegawai masih menjadi hambatan. Kerja sama antara Kecamatan Pakal dan Bagian Organisasi terus berkembang, tetapi sosialisasi yang belum merata menghambat pemahaman pegawai. Pembagian tanggung jawab sudah sesuai fungsi masing-masing, namun kurangnya pedoman format menghambat validasi data. Komunikasi masih perlu ditingkatkan karena informasi belum tersampaikan secara efektif kepada semua pegawai.

Untuk meningkatkan implementasi *website* E-ABK, disarankan agar Bagian Organisasi menyediakan template data dukung uraian tugas, mengadakan sosialisasi dan pelatihan rutin bagi semua pegawai, serta melakukan monitoring dan evaluasi setiap tiga bulan. Selain itu, pembuatan video tutorial atau buku panduan yang mudah dipahami juga diperlukan agar

seluruh pegawai, terutama yang kurang familiar dengan teknologi, dapat mengoperasikan website E-ABK dengan lebih baik.

## REFERENSI

- Afdhal, & Putri, dkk. (2023). *Pengantar ilmu manajemen: Organisasi dan perkembangannya* (V. N. Sari, Ed.). CV. Gita Lentera.
- Ahyad. (2022). Komunikasi interpersonal instruktur pada Bogor Dance Studio. *Jurnal Sosial Humaniora Dan Pendidikan*, 1(2), 08–12. <https://doi.org/10.56127/jushpen.v1i2.160>
- Akib, H. (2010). Implementasi kebijakan: Apa, mengapa, bagaimana. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(1), 1–100. <https://media.neliti.com/media/publications/97794-ID-implementasi-kebijakan-apa-mengapa-dan-b.pdf>
- Ali, dkk. (2023). Pendekatan Max Weber: Birokrasi serta struktur kekuasaan dalam organisasi pendidikan modern. *Jurnal Cahaya Mandalika*, 3(2), 2134–2145. <https://ojs.cahayamandalika.com/index.php/JCM/article/view/2536>
- Bagasan, M. F. M. (2022). Bentuk kerja sama guru PAI dan orang tua dalam membimbing pengamalan ibadah siswa MTs. N 1 Deli Serdang.
- Balagaize, L. S., & C. W. (2024). Pengaruh koordinasi terhadap pengelolaan arsip pada Dinas Perhubungan Kabupaten Merauke. *Jurnal Administrasi Publik*, 3, 87–95.
- Bendriyanti, & Zulita. (2012). Implementasi E-Arsip pada Kanwil Kementerian Agama Provinsi Bengkulu. *Jurnal Media Infotama*, 8(1), 158–177. <http://jurnal.unived.ac.id/index.php/jmi/article/view/77>
- Hadi. (2020). Implementasi kebijakan analisis jabatan dan analisis beban kerja pada Inspektorat Provinsi Jawa Barat. *Glosains: Jurnal Sains Global Indonesia*, 1(1), 8–16. <https://doi.org/10.59784/glosains.v1i1.16>
- Haqie, dkk. (2020). Inovasi pelayanan publik Suroboyo Bis di Kota Surabaya. *Inovasi Pelayanan Publik*, 5, 23–30.
- Hartati, S. (2020). Penerapan model New Public Management (NPM) dalam reformasi birokrasi di Indonesia. *Jurnal MSDA (Manajemen Sumber Daya Aparatur)*, 8(2), 65–84. <https://doi.org/10.33701/jmsda.v8i2.1293>
- Hasibuan, dkk. (2005). Standardisasi aplikasi e-government untuk instansi pemerintah. *Prosiding Konferensi Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi Indonesia*, March, 42–48.
- Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik. (2003). *Ombudsman*. [https://perpus.menpan.go.id/uploaded\\_files/temporary/DigitalCollection/Njk4YjQ3YjFjNGQyNjJmYTQ3Mzk1ZmM2NDdmNDZmNzFkMzk3NDQ4ZQ==.pdf](https://perpus.menpan.go.id/uploaded_files/temporary/DigitalCollection/Njk4YjQ3YjFjNGQyNjJmYTQ3Mzk1ZmM2NDdmNDZmNzFkMzk3NDQ4ZQ==.pdf)

- Khadafi. (2024). Peran kerja sama orang tua dan guru dalam meningkatkan motivasi belajar siswa kelas I SDIT Nabawi Caringin.
- May, I. P. A., & Fanida, E. H. (2022). Analisis efektivitas aplikasi Wargaku Surabaya dalam menunjang pelayanan publik masyarakat Kota Surabaya. *Publika*, 11(1), 1553–1568.
- Ningrum, dkk. (2024). Analisis keberhasilan aplikasi Tanggap Karawang sebagai perwujudan ruang pengaduan publik berbasis e-government. *Jurnal Ilmu Sosial*, 10, 497–510.
- Nuridin. (2021). A collective action in Indonesia local e-government implementation success. *SSRN Electronic Journal*, 2, 160–166. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3821726>
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2020 tentang Pedoman Analisis Jabatan dan Analisis Beban Kerja.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2020 tentang Pedoman Evaluasi Pelaksanaan.
- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 48 Tahun 2018. <https://infoperaturan.id/kota/peraturan-walikota-surabaya-nomor-48-tahun-2018/>
- Permatasari. (2021). Analisis beban kerja dan kebutuhan pegawai seksi pengelolaan bidang guru dan tenaga kependidikan. <https://ejournal.upi.edu/index.php/jtkp>
- Putra, & Ismail. (2024). Implementasi aplikasi analisis beban kerja terkait kinerja pegawai di Dinas Pendidikan Kota Surabaya. *Jurnal Birokrasi*, 2(2), 189–199. <https://doi.org/10.55606/birokrasi.v2i2.1184>
- Putri, A. P. (2024). Strategi peningkatan kualitas pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.
- Rachman. (2021). *Manajemen pelayanan publik* (T. Media, Ed.; Issue 112). Tahta Media Group.
- Rahmadana, dkk. (2016). *Pelayanan publik*. Nimas Ultima. [https://www.academia.edu/download/37946841/20\\_artikel7.pdf](https://www.academia.edu/download/37946841/20_artikel7.pdf)
- Septiningrum, & Oktariyanda. (2023). Effectiveness of OpenSID application in improving services in Kemamang Village Bojonegoro. *Serunai*, 3(1), 13–22. <https://jurnal.idfos.or.id>
- Sugiyono. (2013). *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif serta R&D*. Alfabeta, CV.
- Suhendriyo, dkk. (2019). Implementasi e-tilang di Polres Tabalong (studi proses pembayaran denda tilang dengan e-tilang). *Jurnal Administrasi Publik & Administrasi Bisnis*, 2(2), 391–408.
- Supriyadi, dkk. (2023). Teori organisasi adalah. *Jurnal Manajemen Strategi*, 1(1), 2.
- Syaputra, & Sariwaty, Y. S. (2021). Strategi komunikasi pemerintah dalam penyebaran informasi pengelolaan sampah Sungai Cidurian Selatan Kota Bandung. *Al-Kalam*:

*Jurnal Komunikasi, Bisnis, dan Manajemen*, 8(2), 38. <https://doi.org/10.31602/al-kalam.v8i2.5296>

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Widayawati, dkk. (2017). Pergeseran paradigma administrasi publik dalam pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 8(2), 93–102.

Willyanto, & Muljanto. (2024). Implementasi kebijakan kepegawaian melalui aplikasi analisis beban kerja (E-ABK) pada Kantor Kecamatan Bubutan Kota Surabaya. *Jurnal Administrasi Publik*, 3, 488–500.

Yuni, I. S., & Adnan, M. F. (2022). Efektivitas penerapan aplikasi Dukcapil Ceria Mobile dalam upaya mendukung pemerintahan berbasis elektronik (E-Government). *Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan*, 6(1), 1982–1994. <https://doi.org/10.58258/jisip.v6i1.2648>