

## PERAN EVALUASI KARYAWAN DALAM PERENCANAAN SUMBER DAYA MANUSIA STRATEGIS PADA KLINIK TUMBUH KEMBANG ANAK DI ERA DIGITAL KOTA BANJARMASIN

Marella Indira Putri<sup>1</sup>, Zakky Zamrudi<sup>2</sup>, Syahrial Shaddiq<sup>3</sup>

Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari (UNISKA) Banjarmasin <sup>1,2</sup>

Universitas Lambung Mangkurat (ULM) Banjarmasin<sup>3</sup>

Email: [marellaindiraputri@gmail.com](mailto:marellaindiraputri@gmail.com)

Keywords	Abstract
<i>Employee Evaluation, Human Resource Planning</i>	<p><i>This study aims to analyze the role of employee evaluation in supporting strategic Human Resource (HR) planning at the Child Development Clinic in the digital era and to examine the implementation of digital-based evaluation systems in improving HR management effectiveness. As a therapy service provider for children with special needs, the clinic requires professional and consistent human resources capable of delivering services aligned with each child's developmental needs. This research employs a descriptive qualitative approach involving key informants such as the clinic director, therapy coordinator, therapists, HR administrative staff, and parents of patients. Data were collected through in-depth interviews and analyzed using thematic analysis. The findings reveal that employee evaluation plays a crucial role in competency mapping, identifying training needs, and developing relevant HR strategies. Performance evaluation also enhances service quality, strengthens objectivity, and promotes therapist professionalism. Moreover, the implementation of a digital evaluation system is perceived to improve data management effectiveness, accelerate assessment processes, and enhance accuracy and transparency. Digital transformation in employee evaluation contributes significantly to long-term HR planning and the improvement of therapy service quality. Therefore, the digitalization of performance evaluation serves as a strategic measure for the clinic to establish a more adaptive, modern, and quality-oriented HR management system.</i></p>
<i>Evaluasi Karyawan, Perencanaan Sumber Daya Manusia</i>	<p><i>Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran evaluasi karyawan dalam mendukung perencanaan Sumber Daya Manusia (SDM) strategis pada Klinik Tumbuh Kembang Anak di era digital serta mengkaji penerapan sistem evaluasi berbasis digital dalam meningkatkan efektivitas pengelolaan SDM. Klinik Tumbuh Kembang Anak sebagai layanan terapi bagi Anak Berkebutuhan Khusus (ABK) memerlukan SDM yang profesional, terukur, dan mampu memberikan layanan konsisten sesuai kebutuhan anak. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan melibatkan informan yang terdiri atas pimpinan klinik, koordinator terapis, terapis, staf administrasi SDM, dan orang tua pasien. Data diperoleh melalui wawancara mendalam dan dianalisis secara tematik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa evaluasi karyawan berperan penting</i></p>

*dalam pemetaan kompetensi, penentuan kebutuhan pelatihan, dan pengembangan strategi SDM yang relevan. Evaluasi kinerja juga meningkatkan kualitas layanan, memperkuat objektivitas penilaian, serta mendorong profesionalisme terapis. Selain itu, penerapan sistem evaluasi berbasis digital dinilai mampu memperbaiki efektivitas pengolahan data, mempercepat proses penilaian, serta meningkatkan akurasi dan transparansi. Transformasi digital dalam evaluasi karyawan memberikan kontribusi signifikan terhadap perencanaan SDM jangka panjang dan peningkatan kualitas layanan terapi ABK. Dengan demikian, digitalisasi evaluasi kinerja menjadi langkah strategis bagi klinik dalam mewujudkan tata kelola SDM yang lebih adaptif, modern, dan berorientasi pada peningkatan mutu pelayanan.*

---

## **1. PENDAHULUAN**

Klinik Tumbuh Kembang Anak merupakan fasilitas layanan kesehatan yang berfokus pada pemberian terapi bagi Anak Berkebutuhan Khusus (ABK), termasuk terapi wicara, okupasi, perilaku, hingga fisioterapi. Kualitas layanan yang diberikan sangat ditentukan oleh kompetensi dan kinerja karyawan, terutama terapis yang berinteraksi langsung dengan anak dan orang tua. Oleh karena itu, proses **evaluasi karyawan** menjadi aspek yang sangat penting untuk memastikan bahwa setiap tenaga profesional mampu memberikan layanan yang sesuai standar perkembangan anak.

Pada era digital, manajemen sumber daya manusia (SDM) di fasilitas layanan kesehatan, termasuk klinik tumbuh kembang, menghadapi tantangan baru dalam meningkatkan akurasi, kecepatan, dan transparansi evaluasi kinerja. Digitalisasi membuat organisasi dituntut mengelola data SDM secara lebih sistematis untuk mendukung pengambilan keputusan strategis. Hal ini relevan karena klinik terapi ABK membutuhkan perencanaan SDM yang tidak hanya fokus pada kuantitas tenaga terapis, tetapi juga kualitas kompetensi dan kesesuaian mereka terhadap kebutuhan anak.

Evaluasi karyawan berperan penting dalam menghasilkan informasi yang dibutuhkan untuk perencanaan SDM strategis, seperti kebutuhan pelatihan, redistribusi beban kerja, hingga penentuan standar pelayanan minimum. Melalui evaluasi yang terstruktur, klinik dapat mengidentifikasi kesenjangan kompetensi terapis dan menentukan strategi pengembangan yang tepat. Hal ini sejalan dengan pandangan bahwa evaluasi kinerja merupakan instrumen vital dalam manajemen SDM strategis karena menjadi dasar pembentukan kebijakan jangka panjang.

Transformasi digital turut mendorong klinik untuk mengadopsi sistem evaluasi berbasis teknologi, seperti Human Resource Information System (HRIS) atau e-HRM,

guna memudahkan pencatatan performa karyawan secara real time. Sistem ini terbukti meningkatkan akurasi data, efisiensi proses, serta kemampuan organisasi dalam memprediksi kebutuhan SDM di masa depan (Rahman & Lee, 2022). Penerapan teknologi ini menjadi semakin relevan bagi klinik tumbuh kembang yang membutuhkan monitoring kinerja terapis secara berkelanjutan dan terukur.

Selain itu, penggunaan teknologi digital memberikan peluang bagi klinik untuk mengintegrasikan data evaluasi karyawan dengan data operasional layanan, seperti jadwal terapi, progres anak, dan feedback orang tua. Integrasi ini menjadi dasar pengambilan keputusan strategis yang lebih holistik. Studi terbaru menyebutkan bahwa integrasi data SDM dan operasional berbasis digital sangat efektif untuk organisasi layanan kesehatan dalam meningkatkan mutu layanan dan efisiensi kerja (Santos *et al.*, 2023).

Perencanaan SDM strategis di klinik terapi ABK juga harus mempertimbangkan dinamika kebutuhan layanan yang bersifat sangat individual. Setiap anak membutuhkan pendekatan dan frekuensi terapi yang berbeda sehingga kompetensi terapis harus terus dikembangkan. Evaluasi karyawan yang objektif dan terdigitalisasi dapat membantu manajemen memetakan kompetensi spesifik yang dibutuhkan dan menyesuaikannya dengan profil tenaga kerja yang ada. Hal ini juga mendukung strategi pengembangan SDM yang berkelanjutan.

Tidak hanya itu, perkembangan era digital juga meningkatkan ekspektasi orang tua dan masyarakat terhadap transparansi layanan kesehatan. Klinik diharapkan mampu menunjukkan kualitas SDM yang terukur dan terstandar. Evaluasi karyawan yang baik menjadi salah satu bukti bahwa klinik memiliki sistem penjaminan mutu layanan yang kuat. Menurut penelitian terbaru, organisasi kesehatan yang menerapkan evaluasi kinerja berbasis data memiliki tingkat kepercayaan publik lebih tinggi (Wijaya & Siregar, 2021).

Selain mendukung pengambilan keputusan strategis, evaluasi karyawan juga mendorong peningkatan motivasi kerja karena memberikan umpan balik yang jelas mengenai performa dan peluang pengembangan. Dalam konteks klinik terapi ABK, motivasi karyawan sangat penting mengingat pekerjaan terapis membutuhkan kesabaran, empati, dan keahlian khusus. Evaluasi yang dilakukan secara adil dan akurat berkontribusi pada kepuasan kerja dan retensi tenaga profesional (Kim & Park, 2022).

Salah satu contoh nyata pentingnya evaluasi karyawan dalam perencanaan SDM strategis dapat dilihat pada Klinik Tumbuh Kembang Anak di Kota Banjarmasin, yang berlokasi di Jalan Rantauan Darat No.7 Pekauman. Klinik ini menangani berbagai layanan terapi untuk Anak Berkebutuhan Khusus (ABK), mulai dari terapi wicara, okupasi, hingga terapi perilaku. Dalam beberapa tahun terakhir, jumlah pasien meningkat signifikan, sementara kemampuan klinik dalam menyesuaikan jumlah tenaga terapis dan kualitas kompetensinya menghadapi tantangan. Terdapat kasus di mana jadwal terapi menjadi tidak optimal akibat ketidakseimbangan beban kerja antar terapis serta kurangnya data evaluasi kinerja yang terdokumentasi dengan baik. Selain itu, perbedaan performa dan pendekatan antar terapis yang tidak terpantau secara sistematis menyebabkan variasi kualitas layanan. Kondisi ini menunjukkan perlunya sistem evaluasi karyawan yang lebih akurat, transparan, dan berbasis digital untuk mendukung perencanaan SDM strategis, agar klinik mampu mempertahankan standar layanan yang konsisten dan menjawab meningkatnya kebutuhan terapi ABK di wilayah Banjarmasin.

Dengan demikian, peran evaluasi karyawan dalam perencanaan SDM strategis pada Klinik Tumbuh Kembang Anak sangatlah krusial, terutama di era digital yang menuntut kecepatan, ketepatan, dan integrasi data. Evaluasi karyawan tidak hanya memberikan gambaran aktual mengenai kinerja terapis, tetapi juga menjadi fondasi untuk merancang strategi pengembangan SDM jangka panjang. Penerapan sistem evaluasi berbasis digital dapat menjadi solusi efektif untuk meningkatkan kualitas layanan terapi ABK dan memperkuat daya saing klinik.

Berdasarkan latar belakang diatas maka Rumusan Masalah

1. Bagaimana peran evaluasi karyawan dalam mendukung perencanaan SDM strategis pada Klinik Tumbuh Kembang Anak, khususnya dalam meningkatkan kualitas dan efektivitas layanan terapi ABK di era digital?
2. Bagaimana penerapan sistem evaluasi karyawan berbasis digital dapat membantu Klinik Tumbuh Kembang Anak di Kota Banjarmasin dalam mengidentifikasi kebutuhan pengembangan kompetensi dan penyusunan strategi SDM yang tepat?

## **2. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif untuk memahami secara mendalam peran evaluasi karyawan dalam perencanaan SDM strategis pada Klinik

Tumbuh Kembang Anak di era digital. Metode kualitatif dipilih karena mampu menggali sudut pandang manajemen, terapis, serta staf administrasi secara komprehensif mengenai proses evaluasi kinerja dan tantangan yang dihadapi. Pendekatan ini relevan untuk mengeksplorasi fenomena organisasi yang bersifat dinamis dan kontekstual, terutama dalam layanan kesehatan berbasis terapi ABK (Moleong, 2021). Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi, mencakup dokumen evaluasi karyawan, rekam jadwal terapi, serta kebijakan SDM klinik. Teknik wawancara semi-terstruktur digunakan agar peneliti dapat memperoleh informasi yang fleksibel namun terarah. Penggunaan beberapa teknik pengumpulan data bertujuan untuk meningkatkan validitas melalui triangulasi, sebagaimana disarankan dalam penelitian kualitatif modern (Sugiyono, 2022). Selain itu, observasi dilakukan secara langsung untuk melihat alur kerja terapis dan bagaimana evaluasi mempengaruhi pelaksanaan layanan.

Informan dalam penelitian ini terdiri dari beberapa pihak yang memiliki peran langsung dalam proses evaluasi dan pengelolaan SDM di Klinik Tumbuh Kembang Anak. Informan utama meliputi pimpinan atau manajer klinik yang bertanggung jawab terhadap kebijakan strategis dan arah pengembangan SDM, koordinator terapis yang mengawasi kinerja terapis sehari-hari, serta para terapis Anak Berkebutuhan Khusus (ABK) yang menjadi objek sekaligus subjek evaluasi kinerja. Selain itu, staf administrasi SDM turut menjadi informan karena mereka terlibat dalam pencatatan, dokumentasi, dan pengelolaan data evaluasi. Sebagai pendukung, orang tua pasien juga dimintai pendapat mengenai kualitas layanan yang mereka rasakan sehingga dapat memberikan perspektif eksternal terkait performa terapis dan dampaknya terhadap perkembangan anak.

Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, mengikuti model analisis interaktif. Data hasil wawancara ditranskrip kemudian dikodekan untuk menemukan tema-tema utama terkait fungsi evaluasi karyawan dan implikasinya terhadap perencanaan SDM strategis. Proses analisis dilakukan secara simultan dengan pengumpulan data untuk memastikan kedalaman pemahaman terhadap fenomena yang diteliti. Analisis kualitatif seperti ini dinilai efektif untuk menggali hubungan antara evaluasi kinerja dan pengambilan keputusan strategis dalam organisasi layanan kesehatan (Creswell & Poth, 2021).

### **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Peran evaluasi karyawan dalam mendukung perencanaan SDM strategis pada Klinik Tumbuh Kembang Anak, khususnya dalam meningkatkan kualitas dan efektivitas layanan terapi ABK di era digital**

Berdasarkan wawancara dengan pimpinan klinik, diperoleh informasi bahwa evaluasi karyawan selama ini menjadi dasar utama untuk menentukan kebutuhan pelatihan, penempatan terapis, dan penyusunan strategi pengembangan layanan. Pimpinan menjelaskan bahwa meningkatnya jumlah pasien membuat klinik perlu merancang SDM yang lebih terstruktur, sehingga evaluasi kinerja terapis dipakai sebagai acuan dalam memetakan kompetensi dan menetapkan program pengembangan yang relevan. Pimpinan juga menyebutkan bahwa ke depan klinik berencana mengadopsi sistem evaluasi berbasis digital untuk meningkatkan ketepatan dan transparansi penilaian.

Berdasarkan wawancara dengan koordinator terapis, diketahui bahwa evaluasi karyawan sangat membantu dalam memonitor performa terapis sehari-hari, terutama dalam hal kehadiran, ketepatan waktu pelayanan, dan kualitas interaksi dengan anak serta orang tua. Koordinator menekankan bahwa data evaluasi yang jelas memudahkan mereka dalam mendistribusikan jadwal secara lebih merata, mengidentifikasi terapis yang membutuhkan supervisi tambahan, dan menjaga standar kerja yang konsisten. Koordinator juga mengakui bahwa penggunaan catatan manual sering menimbulkan keterlambatan pelaporan sehingga sistem digital dipandang lebih efektif.

Berdasarkan wawancara dengan para terapis ABK, diperoleh gambaran bahwa evaluasi karyawan memberikan manfaat dalam bentuk umpan balik (feedback) mengenai kekuatan dan kelemahan mereka dalam melaksanakan terapi. Para terapis merasa bahwa evaluasi membantu meningkatkan profesionalisme dan motivasi kerja, terutama ketika memperoleh penilaian objektif atas kinerja mereka. Beberapa terapis juga menyatakan bahwa mereka siap beradaptasi dengan sistem evaluasi berbasis digital karena diyakini mampu memberikan gambaran performa yang lebih akurat serta mengurangi miskomunikasi.

Berdasarkan wawancara dengan staf administrasi SDM, diketahui bahwa proses evaluasi karyawan masih memiliki sejumlah tantangan, terutama terkait dokumentasi dan pengelolaan data. Mereka menjelaskan bahwa pencatatan manual sering kali tidak konsisten dan sulit dirangkum dalam laporan strategis. Oleh karena itu, staf SDM

menilai sangat penting untuk beralih ke sistem digital (HRIS/e-evaluasi) agar data penilaian kinerja dapat disimpan, diakses, dan dianalisis dengan lebih mudah untuk kebutuhan perencanaan SDM jangka panjang.

Berdasarkan wawancara dengan orang tua pasien sebagai informan pendukung, terungkap bahwa konsistensi layanan terapis sangat berpengaruh terhadap perkembangan anak. Mereka menyampaikan bahwa adanya evaluasi kinerja yang baik dari pihak klinik dapat dirasakan melalui peningkatan kualitas komunikasi terapis, ketepatan jadwal terapi, dan profesionalisme dalam penanganan anak. Orang tua meyakini bahwa jika evaluasi dilakukan secara rutin dan sistematis, maka mutu layanan akan semakin membaik dan memberikan dampak positif bagi perkembangan anak mereka.

**B. Penerapan sistem evaluasi karyawan berbasis digital dapat membantu Klinik Tumbuh Kembang Anak di Kota Banjarmasin dalam mengidentifikasi kebutuhan pengembangan kompetensi dan penyusunan strategi SDM yang tepat**

Berdasarkan wawancara dengan pimpinan klinik, penerapan sistem evaluasi berbasis digital dipandang sebagai kebutuhan mendesak dalam meningkatkan akurasi pengambilan keputusan. Pimpinan mengungkapkan bahwa sistem digital memungkinkan klinik mengumpulkan data kinerja secara real time, sehingga manajemen dapat dengan cepat mengidentifikasi terapis yang memerlukan pelatihan, penguatan kompetensi, atau pendampingan rutin. Menurut pimpinan, digitalisasi evaluasi juga akan mempermudah penyusunan strategi SDM jangka panjang karena data kinerja yang terdokumentasi dengan baik dapat dianalisis untuk memprediksi kebutuhan tenaga kerja di masa depan.

Berdasarkan wawancara dengan koordinator terapis, digitalisasi evaluasi karyawan sangat membantu dalam memetakan kompetensi terapis secara lebih sistematis. Koordinator menjelaskan bahwa selama ini banyak informasi kinerja yang tidak tercatat secara lengkap karena bergantung pada catatan manual. Dengan sistem digital, evaluasi dapat dilakukan lebih objektif melalui indikator terukur seperti ketepatan waktu, progres terapi anak, serta tingkat kepatuhan terhadap SOP. Koordinator juga menilai bahwa sistem digital dapat mempermudah pembuatan laporan berkala, sehingga rekomendasi pengembangan kompetensi dapat disampaikan kepada manajemen dengan lebih cepat dan tepat.

Berdasarkan wawancara dengan terapis, mereka menyambut baik rencana implementasi sistem evaluasi digital karena dianggap dapat memberikan feedback yang lebih jelas dan terstruktur. Terapis menyampaikan bahwa sistem digital memungkinkan mereka mengetahui skor kinerja, penilaian kompetensi, serta area yang perlu diperbaiki melalui dashboard atau laporan otomatis. Dengan demikian, terapis dapat merencanakan peningkatan keterampilan secara mandiri atau mengikuti pelatihan yang disarankan klinik. Para terapis percaya bahwa transparansi yang dihasilkan dari sistem digital mampu meningkatkan motivasi kerja dan memperkuat profesionalisme.

Berdasarkan wawancara dengan staf administrasi SDM, sistem evaluasi digital sangat mempermudah proses rekapitulasi, penyimpanan, dan analisis data. Staf SDM menjelaskan bahwa digitalisasi akan mengurangi risiko kehilangan data, duplikasi penilaian, serta ketidaksesuaian laporan. Selain itu, sistem digital dapat menyediakan fitur analitik untuk menampilkan grafik perkembangan kinerja, pemetaan gap kompetensi, hingga rekomendasi perencanaan pelatihan. Menurut staf SDM, hal ini akan sangat membantu klinik dalam menyusun strategi SDM yang berbasis data, bukan hanya asumsi.

Berdasarkan wawancara dengan orang tua pasien, mereka menilai bahwa penerapan evaluasi digital dapat berdampak positif terhadap kualitas layanan yang mereka terima. Orang tua menyampaikan bahwa ketika kinerja terapis dievaluasi secara objektif dan terdigitalisasi, maka standar pelayanan semakin konsisten dan profesional. Mereka percaya bahwa terapis yang mengetahui hasil evaluasi secara berkala akan lebih termotivasi untuk meningkatkan kemampuan, sehingga perkembangan terapi anak dapat lebih optimal.

### **3.2 PEMBAHASAN**

#### **A. Peran evaluasi karyawan dalam mendukung perencanaan SDM strategis pada Klinik Tumbuh Kembang Anak, khususnya dalam meningkatkan kualitas dan efektivitas layanan terapi ABK di era digital**

Berdasarkan hasil dari penelitian melalui wawancara dengan informan menunjukkan bahwa evaluasi karyawan memiliki fungsi strategis dalam menentukan arah pengembangan SDM di Klinik Tumbuh Kembang Anak. Evaluasi tidak lagi dipahami sebagai proses administratif, tetapi menjadi dasar penting dalam pengambilan keputusan terkait perencanaan tenaga kerja, terutama di tengah meningkatnya permintaan layanan terapi bagi anak berkebutuhan khusus. Temuan ini

mendukung pandangan bahwa evaluasi kinerja merupakan instrumen fundamental dalam Human Resource Planning karena membantu organisasi mengidentifikasi kebutuhan kompetensi masa depan (Armstrong, 2021).

Pimpinan klinik juga menekankan perlunya sistem evaluasi berbasis digital untuk meningkatkan ketepatan dan transparansi. Hal ini sejalan dengan perkembangan era digital yang menuntut organisasi layanan kesehatan mengadopsi teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan akurasi data. Studi oleh Wijaya dan Siregar (2021) menyatakan bahwa digitalisasi evaluasi kinerja dapat memperkuat proses pengambilan keputusan strategis melalui ketersediaan data yang akurat dan real time. Dengan demikian, rencana klinik untuk menerapkan sistem digital merupakan langkah tepat dalam memperkuat perencanaan SDM strategis.

Dari sisi koordinator terapis, ditemukan bahwa evaluasi kinerja membantu mereka dalam memonitor performa terapis secara langsung. Evaluasi yang dilakukan secara terstruktur mempermudah koordinator dalam mendistribusikan jadwal, menjaga konsistensi pelayanan, dan mengidentifikasi terapis yang membutuhkan pendampingan tambahan. Hal ini menunjukkan bahwa evaluasi bukan hanya berfungsi sebagai alat penilaian, tetapi juga sebagai dasar supervisi yang efektif. Temuan ini menguatkan teori manajemen kinerja yang menyebutkan bahwa penilaian kinerja dapat meningkatkan efektivitas operasional melalui pengendalian kualitas kerja (Bernardin & Russell, 2020).

Kendala yang disampaikan koordinator mengenai penggunaan catatan manual menggambarkan bahwa sistem evaluasi tradisional sudah tidak lagi sesuai dengan kebutuhan klinik saat ini. Keterlambatan laporan dan kurangnya akurasi data menghambat upaya koordinasi. Dengan demikian, kebutuhan akan digitalisasi evaluasi menjadi semakin mendesak. Evaluasi berbasis digital dipandang lebih mampu menyediakan data terstandar, terintegrasi, dan mudah diakses, yang pada akhirnya dapat memperkuat upaya perencanaan SDM strategis.

Wawancara dengan para terapis menunjukkan bahwa evaluasi memberi mereka pemahaman yang lebih jelas mengenai kekuatan dan kelemahan mereka dalam memberikan layanan terapi. Feedback yang diberikan melalui evaluasi meningkatkan motivasi dan profesionalisme, terutama jika dilakukan secara objektif dan transparan. Temuan ini sejalan dengan teori motivasi Herzberg yang menegaskan bahwa pengakuan atas pekerjaan dan feedback merupakan faktor penting yang mendorong

peningkatan kinerja pegawai (Herzberg, 2020). Dengan demikian, evaluasi karyawan berperan dalam menciptakan lingkungan kerja yang mendorong peningkatan kompetensi.

Para terapis juga menyatakan siap beradaptasi dengan sistem evaluasi digital karena dianggap memberi gambaran performa yang lebih terperinci. Hal ini menunjukkan adanya kesiapan teknologi di tingkat individu (individual technology readiness), yang sangat penting dalam keberhasilan implementasi sistem digital. Adaptasi terapis terhadap evaluasi digital menunjukkan bahwa perubahan ke arah digital tidak akan menimbulkan resistensi signifikan, sehingga proses transformasi SDM dapat berlangsung lebih efektif.

Sementara itu, wawancara dengan staf administrasi SDM mengungkap bahwa tantangan utama dalam evaluasi karyawan adalah kurangnya dokumentasi yang konsisten. Data yang tercatat secara manual sulit dirangkum dan dianalisis untuk kepentingan strategis. Kebutuhan akan HRIS atau e-evaluasi sangat jelas terlihat dalam temuan ini. Sistem digital dapat membantu menyusun laporan kinerja, memetakan gap kompetensi, dan menyediakan analisis prediktif bagi manajemen. Temuan ini mendukung penelitian Rahman dan Lee (2022) yang menyatakan bahwa HRIS meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dalam perencanaan SDM

Dari perspektif orang tua pasien, evaluasi kinerja yang baik terasa dalam bentuk peningkatan kualitas layanan terapi, terutama dalam konsistensi jadwal, komunikasi terapis, dan profesionalisme. Perspektif eksternal ini memperkuat bahwa evaluasi karyawan tidak hanya berdampak internal tetapi juga mempengaruhi kepuasan pengguna layanan. Dengan kualitas layanan yang semakin baik, klinik dapat meningkatkan reputasi dan daya saingnya di tengah kebutuhan terapi ABK yang terus meningkat.

Jadi hasil penelitian menunjukkan bahwa evaluasi karyawan berperan penting dalam mendukung perencanaan SDM strategis di Klinik Tumbuh Kembang Anak. Evaluasi memberikan landasan kuat bagi pengelolaan kompetensi, distribusi beban kerja, pengembangan profesional, hingga peningkatan kualitas layanan. Ketika evaluasi dilakukan secara digital, manfaat tersebut semakin optimal karena data yang dihasilkan lebih akurat, cepat, dan komprehensif. Dengan demikian, evaluasi karyawan tidak hanya menjadi rutinitas administratif, tetapi sebuah instrumen strategis yang menentukan efektivitas layanan terapi ABK di era digital.

**B. Penerapan sistem evaluasi karyawan berbasis digital dapat membantu Klinik Tumbuh Kembang Anak di Kota Banjarmasin dalam mengidentifikasi kebutuhan pengembangan kompetensi dan penyusunan strategi SDM yang tepat**

Berdasarkan hasil wawancara dari berbagai informan, penerapan sistem evaluasi karyawan berbasis digital dinilai sangat penting untuk meningkatkan efektivitas pengelolaan SDM di Klinik Tumbuh Kembang Anak Banjarmasin. Pimpinan, koordinator terapis, terapis, staf SDM, hingga orang tua pasien menunjukkan kesamaan pandangan bahwa sistem manual yang digunakan saat ini tidak lagi memadai untuk menangani volume pasien yang meningkat dan kebutuhan dokumentasi yang semakin kompleks. Hal ini menunjukkan adanya urgensi transformasi digital dalam penilaian kinerja untuk memastikan keakuratan data, konsistensi evaluasi, dan pendukung keputusan yang lebih strategis.

Penerapan sistem evaluasi digital memungkinkan klinik melakukan pemetaan kompetensi terapis secara lebih objektif dan terstruktur. Dengan digitalisasi, setiap aspek kinerja seperti ketepatan waktu, kualitas interaksi, pencapaian target terapi, dan kepatuhan terhadap SOP dapat didokumentasikan secara real-time. Temuan dari koordinator terapis menunjukkan bahwa digitalisasi akan sangat membantu dalam meminimalkan human error yang sering muncul pada pencatatan manual. Kondisi ini relevan dengan konsep *Electronic Human Resource Management (e-HRM)* yang menekankan efektivitas HR melalui automasi proses penilaian (Bondarouk & Brewster, 2021).

Selain itu, digitalisasi evaluasi kinerja dapat memperkuat transparansi dan akuntabilitas. Terapis menyampaikan bahwa mereka menginginkan umpan balik yang objektif dan terukur untuk meningkatkan kinerja. Melalui sistem digital, setiap terapis dapat mengakses riwayat penilaian, grafik perkembangan kinerja, serta rekomendasi peningkatan kompetensi. Hal ini sejalan dengan konsep *performance analytics*, yakni penggunaan data untuk meningkatkan kualitas SDM melalui pengukuran terstandardisasi (Marler & Parry, 2021). Dampaknya, hubungan antara terapis dan manajemen dapat menjadi lebih terbuka dan berbasis data.

Digitalisasi juga memberikan kontribusi besar terhadap penyusunan strategi SDM jangka panjang. Informasi evaluasi yang tersimpan dalam sistem dapat diolah menjadi gambaran kebutuhan pelatihan, retensi karyawan, hingga kebutuhan rekrutmen baru.

Pimpinan menyebut bahwa klinik membutuhkan data yang lebih akurat untuk mengantisipasi pertumbuhan jumlah pasien dan layanan terapi. Dengan sistem digital, perencanaan SDM dapat dilakukan lebih prediktif bukan sekadar responsive sehingga klinik dapat merencanakan kapasitas SDM secara lebih strategis.

Dari perspektif manajemen SDM di era digital, digitalisasi evaluasi sejalan dengan kebutuhan lembaga layanan kesehatan untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan. Penelitian Han dan Yoon (2022) membuktikan bahwa digital HR system mampu mempercepat proses evaluasi kinerja, meningkatkan efisiensi administrasi, serta mendukung manajemen berbasis data. Hal ini menunjukkan bahwa langkah Klinik Tumbuh Kembang Anak untuk beralih ke sistem digital merupakan keputusan strategis yang sesuai tren global HR.

Staf administrasi SDM memberikan informasi bahwa sistem manual membuat proses rekapitulasi penilaian menjadi lambat dan rawan data hilang. Dengan digitalisasi, seluruh data penilaian dapat tersimpan dalam database terintegrasi, sehingga mudah diakses kapan pun diperlukan. Fitur digital seperti penyimpanan cloud, dashboard analitik, dan pengingat otomatis dapat mengurangi beban administratif SDM secara signifikan. Ini menunjukkan bahwa digitalisasi tidak hanya meningkatkan kualitas evaluasi, tetapi juga efisiensi operasional klinik secara keseluruhan.

Orang tua pasien juga secara tidak langsung merasakan manfaat dari sistem evaluasi yang lebih terstruktur. Ketika evaluasi dilakukan secara lebih objektif dan cepat, manajemen dapat meningkatkan standar pelayanan, melakukan supervisi terapis dengan lebih tepat, dan memperbaiki kualitas komunikasi. Hal ini memperkuat argumen bahwa sistem evaluasi digital tidak hanya berdampak pada internal organisasi, tetapi juga pada kualitas layanan yang diterima pengguna jasa terapi—terutama anak berkebutuhan khusus yang memerlukan konsistensi intervensi.

Secara teoritis, peralihan ke sistem digital juga selaras dengan konsep *Society 5.0*, yaitu pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan kualitas hidup manusia, termasuk di sektor kesehatan dan pendidikan khusus. Dalam konteks Klinik Tumbuh Kembang Anak, digitalisasi evaluasi karyawan dapat menjadi langkah inovatif untuk mengintegrasikan teknologi dalam mendukung pertumbuhan layanan terapi ABK yang inklusif dan modern. Dengan basis data yang akurat, klinik dapat merancang strategi SDM untuk memberikan layanan yang lebih ramah, cepat, dan adaptif.

Jadi, hasil analisis menunjukkan bahwa penerapan sistem evaluasi karyawan berbasis digital memiliki dampak signifikan terhadap proses identifikasi kebutuhan pengembangan kompetensi dan penyusunan strategi SDM. Digitalisasi bukan hanya mempermudah proses administrasi, tetapi juga memperkuat kualitas perencanaan strategis, transparansi, objektivitas penilaian, dan pengembangan layanan terapi. Dengan demikian, transformasi digital dalam evaluasi karyawan bukan hanya kebutuhan teknis, tetapi juga fondasi penting menuju layanan kesehatan anak yang profesional dan berorientasi masa depan.

#### **4. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis pembahasan, dapat disimpulkan bahwa evaluasi karyawan memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung perencanaan SDM strategis pada Klinik Tumbuh Kembang Anak di era digital. Evaluasi yang dilakukan secara rutin dan sistematis terbukti membantu manajemen dalam memetakan kompetensi terapis, menentukan kebutuhan pelatihan, dan meningkatkan kualitas layanan terapi ABK. Informasi dari pimpinan, koordinator terapis, terapis, staf SDM, dan orang tua pasien menunjukkan bahwa evaluasi kinerja mampu memperkuat profesionalisme, meningkatkan standar pelayanan, serta memastikan bahwa terapi yang diberikan sesuai kebutuhan anak. Dengan demikian, evaluasi karyawan menjadi fondasi utama dalam memastikan keberlanjutan dan peningkatan mutu layanan di klinik.

Selain itu, penerapan sistem evaluasi karyawan berbasis digital dipandang sebagai langkah strategis untuk memperkuat efektivitas perencanaan SDM di Klinik Tumbuh Kembang Anak Banjarmasin. Digitalisasi memungkinkan proses evaluasi menjadi lebih cepat, akurat, transparan, dan mudah diakses, sehingga meminimalkan kendala pencatatan manual yang selama ini menghambat pengolahan data. Sistem digital juga berkontribusi dalam mengidentifikasi kebutuhan pengembangan kompetensi, merancang strategi SDM berbasis data, serta meningkatkan kualitas supervisi dan layanan. Dengan demikian, transformasi digital dalam evaluasi karyawan bukan hanya sebuah inovasi, tetapi juga kebutuhan penting dalam menghadapi tantangan pengelolaan SDM modern dan tuntutan peningkatan kualitas layanan terapi ABK di era digital.

#### **5. DAFTAR PUSTAKA**

Armstrong, M. (2021). Armstrong's Handbook of Human Resource Management

Practice. Kogan Page.

Bernardin, H. J., & Russell, J. E. (2020). Human Resource Management: An Experiential Approach. McGraw-Hill.

Bondarouk, T., & Brewster, C. (2021). Electronic Human Resource Management: Digital Transformations in HRM. Routledge.

Creswell, J. W., & Poth, C. (2021). Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches. Sage Publications.

Han, S. J., & Yoon, H. J. (2022). Impact of Digital HR Systems on Organizational Efficiency and Employee Performance. *Journal of Human Resource Development*, 45(3), 211–225.

Herzberg, F. (2020). Motivation Theory: Research and Applications. Routledge.

Kim, H., & Park, S. (2022). Employee motivation and performance assessment in therapy-based healthcare services. *Asia-Pacific Journal of Human Resource Development*, 15(4), 210–223.

Marler, J. H., & Parry, E. (2021). HR Analytics: A Systematic Review and Future Directions. *Human Resource Management Review*, 31(4), 100–752.

Moleong, L. J. (2021). Metodologi penelitian kualitatif. PT Remaja Rosdakarya.

Pratama, G. (2023). Digital Transformation in Health Service Management: Opportunities and Challenges. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 9(1), 44–55.

Rahman, A., & Lee, J. (2022). Digital HR systems and performance evaluation in healthcare organizations. *Journal of Health Management*, 24(1), 55–67.

Rahman, A., & Lee, J. (2022). Digital HR systems and performance evaluation in healthcare organizations. *Journal of Health Management*, 24(1), 55–67.

Santos, M., Oliveira, P., & Duarte, L. (2023). Integrating HR analytics and service operations in digital healthcare. *International Journal of Healthcare Technology*, 12(3), 112–128.

Sugiyono. (2022). Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D. Alfabeta.

Wijaya, T., & Siregar, H. (2021). Public trust and performance measurement in health service institutions. *Indonesian Journal of Public Services*, 9(2), 77–89.

Wijaya, T., & Siregar, H. (2021). Public trust and performance measurement in health service institutions. *Indonesian Journal of Public Services*, 9(2), 77–89.