

Modul

V

# Manajemen Informasi



National Institute of Disability  
Management and Research®

**Anggota tim pengembang kurikulum DACUM**

Eric Boyd, Canadian Paraplegic Association	Michael Cannings, Ministry of Skills, Training and Labour, BC	Wolfgang Zimmermann National Institute of Disability Management and Research	Andy King United Steelworkers of America
Dave Cox, WCB, BC	Robin Goodrich, HRDC, Labour Canada	Don Shrey, PhD. University of Cincinnati	John Weir, BC Federation of Labour
Earl Foxcroft, IWA (Canada)	Catherine Rellinger, WSIB Ontario	Nancy Scott NIDMAR	Jean Sherrell, Comcare Australia
Nelson Ireland, North Island College	Jim Ritchie MacMillan Bloedel Ltd.	Albert Cecutti, Falconbridge Ltd.	Larry Stoffman, UFCW Union
Debra Mills, WCB, BC	Colleen Hanley North Island College	Cathy Walker CAW Union	Joan Westland, Westland Eby Consultants

**Persiapan materi kurikulum pada edisi sebelumnya**

Don Shrey, PhD, University of Cincinnati	Colleen Hanley, North Island College	Tom Getzie, Forest Industrial Relations
Marcia Rioux, The Roeher Institute	Derek Hanebury, North Island College	Llyod Doidge, Forest Industrial Relations
Cameron Crawford, The Roeher Institute	Brenda Birch, Giraffe Outlooks	Rochelle Morandini, Human Resources Consultant
John Westland, Westland Eby Consultant	Cheryl Grant Gamble, Human Resources Consultant	

**Kontributor materi kurikulum terkini**

Don Shrey, PhD, University of Cincinnati	Heather Persons, National Institute of Disability Management and Research	Muriel Westmorland, McMaster University
Norman Hursh, PhD, Boston University		Scott Wallace, PhD
Robert Laskey, PhD.	Leah Milton, Grant McEwan College	Wolfgang Zimmermann, National Institute of Disability Management and Research

Hak cipta © 2001. The National Institute of Disability Management and Research, c/o Pacific Coast University for Workplace Health Sciences, 4755 Cherry Creek Road, Port Alberni, BC, V9Y 0A7 CANADA. Seluruh Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang. Dilarang memperbanyak atau menggunakan sebagian atau seluruh karya ini, yang dilindungi oleh hak cipta, dalam bentuk atau cara apa pun—grafik, elektronik, atau mekanik, termasuk fotokopi, rekaman suara, rekaman video, atau sistem penyimpanan dan pengambilan informasi—tanpa izin tertulis dari penerbit.

## **Daftar Isi**

<b>Gambaran Umum</b>	<b>1</b>
Tujuan	1
Latihan	1
Tugas	1
<b>Pengantar</b>	<b>2</b>
<b>Sumber daya masyarakat</b>	<b>3</b>
<b>Informasi untuk pengguna layanan kembali kerja</b>	<b>4</b>
<b>Informasi profesi</b>	<b>6</b>
<b>Informasi manajemen</b>	<b>7</b>
Pengendalian	7
Teknologi informasi	8
Menentukan kebutuhan informasi	9
Memetakan alur informasi	9
<b>Kerahasiaan</b>	<b>11</b>
<b>Ringkasan</b>	<b>13</b>
<b>Referensi</b>	<b>14</b>

## Gambaran Umum

*Dalam lingkungan yang padat informasi dan teknologi, setiap organisasi atau departemen membutuhkan strategi yang dapat digunakan untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menggunakan informasi. Strategi yang efektif berarti program pengelolaan disabilitas dan layanan kembali kerja yang lebih baik.*

Koordinator Kembali Kerja mengelola informasi untuk beberapa tujuan:

- ▶ Menjaga informasi terkini tentang layanan dan sumber daya di masyarakat yang mungkin dapat membantu pengguna layanan kembali kerja.
- ▶ Menyediakan sumber daya informasi kepada orang-orang yang mereka bantu.
- ▶ Menjaga perkembangan terkini di bidang mereka dan peraturan terkait.
- ▶ Memantau program dan lingkungan program mereka untuk perubahan di area-area seperti biaya disabilitas, pola penyakit dan cedera sebagai pertimbangan dalam perencanaan, operasional program, dan evaluasi.

## Tujuan

Setelah menyelesaikan modul lokakarya ini, peserta diharapkan mampu untuk:

- ▶ Menentukan kebutuhan informasi mereka dan mengumpulkan serta menyimpan informasi yang mereka butuhkan.
- ▶ Menjaga layanan kembali kerja mereka tetap mutakhir dengan melacak informasi terbaru tentang peraturan, teknologi, praktik, dan tren.
- ▶ Mengomunikasikan kebutuhan mereka kepada spesialis teknologi informasi di organisasi mereka atau dengan siapa mereka berinteraksi.

## Latihan

Peserta akan menggunakan forum diskusi untuk mengeksplorasi isu-isu terkait manajemen informasi.

## Tugas

Peserta akan memilih dari dua tugas. Tugas pertama meliputi penyiapan informasi bagi pengguna layanan kembali kerja. Tugas kedua meliputi perbandingan antar-perangkat lunak yang tersedia untuk mengelola informasi.

## Pengantar

*Permasalahan yang dihadapi para profesional di masa ini bukanlah ketersediaan informasi, melainkan kapasitas untuk:*

- ▶ Menentukan jenis informasi yang harus dikumpulkan—bagaimana dan kapan akan digunakan.
- ▶ Mengumpulkan, memelihara, dan/atau menyimpan informasi yang dianggap bermanfaat agar dapat diakses saat dibutuhkan.
- ▶ Membagikan informasi secara tepat untuk pengambilan keputusan manajemen dan peningkatan pengetahuan.
- ▶ Menggunakan informasi untuk meningkatkan penyediaan layanan, produktivitas, dan pengambilan keputusan.

Hal-hal di atas merupakan tantangan yang dihadapi oleh Koordinator Kembali Kerja (KKK) dalam praktik mereka. KKK perlu memperbarui informasi mengenai beberapa hal, termasuk:

- ▶ Tentang layanan dan sumber daya komunitas yang dapat digunakan untuk mendukung pegawai yang mengalami cedera atau penyakit (misalnya, organisasi untuk penyandang disabilitas netra, layanan transportasi alternatif, konseling keuangan)
- ▶ Tentang topik yang menarik bagi pegawai/klien (misalnya, tunjangan disabilitas dari CPP, berbagai kondisi kesehatan)
- ▶ Untuk mempertahankan standar profesional (misalnya, pembaruan tentang perubahan relevan dalam undang-undang dan peraturan, tren penyakit dan cedera, peningkatan keterampilan pribadi, perkembangan baru dalam teknologi bantu)
- ▶ Untuk manajemen program (misalnya, informasi yang dapat digunakan untuk analisis biaya-manfaat dan peningkatan program)

## **Sumber daya masyarakat**

*Koordinator Kembali Kerja harus memiliki dokumentasi mengenai berbagai sumber daya di masyarakat yang tersedia bagi klien mereka dan program kembali kerja.*

Sumber daya yang bermanfaat dapat mencakup berbagai layanan seperti podiatris, psikolog, ahli gizi, klinik nyeri, program penanganan penyalahgunaan zat, pelatihan mobilitas, kelompok swadaya (misalnya untuk pasien amputasi atau kanker), ahli ergonomi, dan konselor vokasi.

Terlepas informasi ini disimpan di komputer, dalam berkas, atau dalam kotak kartu resep, informasi tersebut harus mencakup:

- ▶ Informasi kontak—nama, alamat, dan nomor telepon
- ▶ Nama setidaknya beberapa penyedia layanan
- ▶ Informasi tentang jumlah, pendidikan, pengalaman, sertifikasi, dan kualifikasi profesional lainnya dari orang yang menyediakan layanan
- ▶ Referensi
- ▶ Komentar dari klien yang telah menggunakan sumber daya dan data evaluasi lainnya.

## Informasi untuk pengguna layanan kembali kerja

*Orang yang mengalami cedera atau penyakit mungkin menginginkan informasi lebih lanjut tentang kondisi mereka, layanan dan dukungan yang tersedia, atau tentang apa yang dapat mereka lakukan sendiri untuk mengelola kondisi mereka. KKK tidak bertindak sebagai penyedia layanan kesehatan atau memberikan komentar langsung tentang kondisi pegawai, namun dapat mengarahkan orang tersebut ke sumber informasi yang tepat.*

Informasi di atas disediakan oleh banyak asosiasi, seperti Yayasan Jantung dan Stroke atau Asosiasi Paraplegik Kanada. Koordinator Kembali Kerja mungkin perlu mengumpulkan pamflet dari organisasi-organisasi ini.

Banyak pengguna layanan kembali kerja atau keluarganya memiliki akses ke komputer dan internet. Rujukan ke sumber informasi di internet dan situs-situs tepercaya dapat berguna bagi mereka. Meskipun menyediakan sumber informasi yang dapat digunakan klien untuk mempersiapkan diskusi dengan dokter mereka mungkin bermanfaat, KKK harus berhati-hati untuk tidak memberikan saran medis—tidak mengambil alih peran dokter. Peran KKK dapat bertindak sebagai koordinator atau penghubung antar penyedia layanan, tetapi bukan penyedia layanan medis.

Koordinator Kembali Kerja tentu perlu berhati-hati dalam memilih situs-situs yang mereka sarankan dan perlu mengecek sendiri terlebih dahulu. Situs informasi kesehatan daring yang direkomendasikan sebaiknya:

- ▶ Dikembangkan dan dikelola oleh organisasi yang sah dan diakui, seperti Medline, yang menyediakan informasi dari Institut Kesehatan Nasional AS.
- ▶ Ditujukan untuk masyarakat umum—bukan untuk dokter atau peneliti medis.
- ▶ Dirancang untuk menyediakan informasi bermanfaat, tidak menjual produk tertentu (meskipun sponsor komersial suatu situs tidak selalu menunjukkan bahwa informasi pada situs bias).
- ▶ Menyediakan sumber informasi dan tautan ke sumber informasi yang lebih detail.
- ▶ Memberikan tanggal pembaruan laman dan indikasi terkini mengenai apakah informasinya terkini.

Ada banyak situs web yang tersedia di bidang kesehatan. Beberapa di antaranya merupakan situs komersial yang bertujuan mempromosikan pengobatan tertentu. Situs lainnya mungkin dikembangkan oleh orang-orang yang telah menggunakan pengobatan ilegal yang belum terverifikasi dan mungkin memang berbahaya. Namun, beberapa lainnya dirancang untuk peneliti medis dan dokter dan mungkin tidak mudah digunakan oleh non-profesional. Meskipun sebagian orang senang mengunjungi situs yang dirancang untuk dokter dan mendapatkan informasi berharga, situs-situs ini bukan situs yang seharusnya direkomendasikan oleh Koordinator Kembali Kerja. Mesin pencari merupakan nilai tambah. Kemudahan navigasi merupakan fitur lain yang perlu dipertimbangkan. Koordinator Kembali Kerja harus berupaya menyediakan situs internet yang dikelola oleh organisasi yang diakui sah dan etis, serta menyediakan informasi yang dirancang untuk publik.

### *Manajemen Disabilitas dari Perspektif Sumber Daya Manusia*

Selain informasi tentang kondisi atau gangguan kesehatan tertentu, KKK mungkin ingin menyediakan informasi tentang bidang minat lain bagi orang-orang yang mereka bantu, seperti kompensasi pegawai atau pengembangan karier.

## Informasi profesi

***Dalam profesi apa pun, penting untuk selalu mengikuti perkembangan penelitian, standar, perundang-undangan, dan informasi baru lainnya yang berkontribusi untuk mempertahankan standar praktik.***

Sebagian besar Koordinator Kembali Kerja memiliki daftar penanda (*bookmark*) atau daftar situs internet yang sering dikunjungi, sehingga mereka dapat mengikuti perkembangan informasi yang dibutuhkan untuk pekerjaannya. Situs-situs ini mungkin termasuk:

- ▶ Situs yang menyediakan informasi tentang undang-undang, peraturan, atau standar baru
- ▶ Situs yang menyediakan informasi atau tautan ke penelitian, perkembangan terbaru dalam teknologi bantu, konferensi, dan informasi profesional lainnya
- ▶ Grup berita dan forum diskusi tentang topik tertentu, mulai dari manajemen sumber daya manusia hingga ergonomi.

Terdapat juga sejumlah jurnal bermanfaat tentang berbagai topik yang dapat diakses Koordinator Kembali Kerja dengan berlangganan atau melalui perpustakaan. Koordinator Kembali Kerja juga kemungkinan akan menerima sejumlah materi di konferensi dan lokakarya profesional.

Terdapat dua hal penting dalam mengelola informasi profesional. Pertama, berkaitan dengan manajemen waktu dan mengalokasikan waktu untuk pengembangan profesi, baik itu dengan terus membaca jurnal dan situs web favorit maupun menghadiri konferensi. Kedua, mengelola informasi yang ada di kantor agar mudah diakses.

Minimal, kartu dan informasi kontak lainnya harus dipindahkan ke kotak kartu atau *rolodex*. Namun, mungkin lebih bermanfaat jika sistem manajemen kontak dikelola dengan komputer, sehingga kontak berdasarkan bidang keahlian, nama, dan organisasi mudah ditemukan.

KKK perlu bersikap realistis tentang ketersediaan waktu atau bantuan dalam mengelola berkas. Tanpa keduanya, salah satu cara termudah untuk menangani informasi acak adalah dengan memasukkannya ke dalam *binder*. Di dalam *binder*, tambahkan lembar pemisah untuk setiap bulan. Pemisah mudah diperoleh dari semua toko alat tulis. Simpan informasi selama enam bulan di setiap *binder*. Tulis bulan dan tahun di penyangga *binder*. Dengan begitu, jika muncul keperluan mendadak terhadap makalah tentang manajemen nyeri yang didapatkan dalam sebuah konferensi, KKK cukup memeriksa kalender, mencari bulan konferensi, dan memeriksa *binder* untuk bulan itu. Informasi yang datang melalui pos, seperti pamflet dari klinik rehabilitasi, mungkin tidak mudah ditemukan karena KKK harus dapat mengingat tanggal pengiriman. Namun, mencari-cari informasi di dalam *binder* dua bulan terakhir, misalnya Maret atau April, tentu lebih baik dibandingkan kehilangan informasi akibat terselip di antara tumpukan berkas di sudut kantor.

## Informasi manajemen

*Informasi manajemen adalah informasi yang dikumpulkan, disimpan, diatur dan dianalisis untuk membantu perencanaan dan operasi program.*

Informasi manajemen penting untuk memastikan bahwa hasil atau tujuan yang ditargetkan tercapai dan, jika tidak, untuk menentukan apa yang perlu diubah. Orang-orang yang terlibat dalam fungsi administratif untuk program manajemen disabilitas perlu mempertimbangkan informasi apa yang akan dikumpulkan, bagaimana cara pengumpulannya, dan bagaimana cara menggunakannya. Untuk melakukan hal ini, penting untuk membedakan antara data dan informasi.

Data adalah fakta mentah, belum diringkas, dan belum dianalisis seperti volume penjualan, tingkat biaya, atau jumlah pelanggan. Informasi adalah data yang disusun secara bermakna seperti dalam grafik yang menunjukkan perubahan volume penjualan atau biaya dari waktu ke waktu. Data saja tidak akan mengungkap apa-apa; sebaliknya, informasi dapat mengomunikasikan banyak pengetahuan yang bermanfaat kepada orang yang menerimanya—misalnya, seorang manajer yang melihat penjualan menurun atau biaya meningkat. (Jones, George & Hill, 2000, hlm. 613)

Mengetahui jumlah waktu yang hilang dalam setahun atau jumlah cedera saja tidak cukup bagi seseorang yang hendak menetapkan tujuan program manajemen disabilitas. Informasi tentang cedera, penyakit, dan ketidakhadiran hanya akan berguna jika dikategorikan dengan cara yang terarah. Misalnya, staf teknologi informasi di perusahaan besar, yang menggunakan sistem informasi sumber daya manusia berbasis komputer atau perangkat lunak kesehatan dan keselamatan kerja, kemungkinan akan mengembangkan format pelaporan yang memilah penyakit dan cedera berdasarkan jenisnya (misalnya, multi sklerosis atau cedera jaringan lunak punggung bawah; ditanggung oleh kompensasi pegawai, asuransi disabilitas, atau asuransi mobil), tahun, dan mungkin departemen. Ketidakhadiran dapat dikategorikan sebagai ditanggung oleh cuti sakit, disabilitas jangka pendek, disabilitas jangka panjang, atau kompensasi pegawai.

## Pengendalian

Informasi dikumpulkan dan dianalisis sebagai bagian dari proses manajemen yang dikenal sebagai pengendalian. Misalnya, seorang manajer yang secara teratur menerima informasi yang tepat tentang biaya akan tahu jika biaya salah satu komponen produksi tiba-tiba naik. Jika informasi ini diterima tepat waktu, harga barang atau jasa yang diproduksi dapat disesuaikan sehingga organisasi tidak terbebani dengan pengeluaran yang tidak tertutupi oleh pendapatan. Seseorang yang terlibat dalam administrasi program manajemen disabilitas ingin selalu mendapatkan informasi tentang cedera sehingga jika terjadi lonjakan tiba-tiba dalam jumlah cedera di tempat kerja yang kemungkinan akan menyebabkan peningkatan biaya asuransi, langkah-langkah dapat diambil untuk mengungkap masalah dan mengendalikannya.

Sebagian besar proses pengendalian melibatkan operasional bisnis atau departemen—memeriksa untuk memastikan bahwa aktivitas aktual sesuai dengan perkiraan. Namun, proses pengendalian juga berkontribusi kepada perencanaan dan evaluasi strategis.

## Teknologi informasi

Sistem informasi adalah sistem untuk memperoleh, mengatur, menyimpan, memanipulasi, dan mengirimkan informasi. Sistem informasi manajemen (SIM) adalah sistem informasi yang direncanakan dan dirancang oleh para manajer untuk menyediakan informasi spesifik yang mereka butuhkan agar dapat menjalankan peran mereka secara efektif. ...Teknologi informasi adalah sarana untuk memperoleh, mengatur, menyimpan, memanipulasi, dan mengirimkan informasi. (Jones, George & Hill, 2000, hal. 615).

Banyak sistem informasi manajemen yang dirancang untuk fungsi-fungsi tertentu dan disebut sebagai sistem informasi sumber daya manusia (SDM) atau sistem informasi kesehatan dan keselamatan kerja.

Sistem informasi manajemen dapat dicirikan dengan empat cara (Jones, George, dan Hill, 2000).

- ▶ Sistem pemrosesan transaksi yang mendokumentasikan pertukaran barang dan jasa. Contohnya, perangkat lunak perbankan internet yang memungkinkan konsumen membayar tagihan secara elektronik, atau perangkat lunak yang memungkinkan konsumen memesan dan membayar perjalanan.
- ▶ Sistem informasi operasional yang dirancang untuk mengumpulkan, mengelola, dan meringkas data yang digunakan dalam manajemen. Sistem informasi ini mungkin termasuk pelacakan pendapatan dan pengeluaran atau membandingkan arus kas dari bulan ke bulan. Ini adalah jenis perangkat lunak yang paling sesuai untuk program manajemen disabilitas dan mungkin melibatkan pelacakan biaya asuransi disabilitas dan biaya program untuk menentukan apakah pengeluaran untuk manajemen disabilitas disertai dengan penurunan biaya asuransi disabilitas dari waktu ke waktu.
- ▶ Sistem pendukung keputusan yang melibatkan sistem perangkat lunak yang lebih kompleks, yang menganalisis berbagai masukan dan memberikan kemungkinan hasil jika keputusan tertentu dibuat. Misalnya, berdasarkan informasi tentang kondisi masa lalu, program komputer dapat menunjukkan apa yang akan terjadi jika sejumlah uang diinvestasikan dalam pengembangan dan pemasaran produk pangan baru, dengan mempertimbangkan tren preferensi konsumen, biaya komoditas, aktivitas ekonomi, dan berbagai faktor lain yang akan memengaruhi hasilnya. Program komputer jenis ini juga dirancang untuk memberikan indikasi tentang apa yang akan terjadi jika variabel seperti harga berubah. Kemungkinan statistik dari hasil yang dihitung juga dihitung. Komputer tidak membuat keputusan. Komputer hanya memudahkan untuk memperkirakan pengaruh berbagai faktor kompleks terhadap suatu hasil.
- ▶ Sistem pakar (atau kecerdasan buatan) adalah sistem yang meniru pemikiran manusia, dalam artian dapat menganalisis suatu masalah dan belajar dari pengalaman. Misalnya, berdasarkan pengalaman bahwa **a** paling sering menyebabkan **b**, program akan mengidentifikasi **a** sebagai kemungkinan penyebab ketika **b** terjadi dan akan memeriksa apakah terdapat kondisi yang menyebabkan **a** atau meminta pengguna perangkat lunak untuk menjalankan pemeriksaan.

Ketersediaan aplikasi perangkat lunak bergantung pada ukuran organisasi, dan aplikasi perangkat lunak apa pun yang digunakan bisa kompatibel ataupun tidak kompatibel. Di masa lalu, perusahaan menggunakan perangkat lunak sumber daya manusia untuk penggajian dan tunjangan, serta perangkat lunak medis untuk menghitung biaya kesehatan. Sering kali, keduanya tidak kompatibel, sehingga data sulit diekstrak dan dibandingkan. Baru-baru ini, tersedia perangkat lunak yang kegunaannya luas, yang melacak aplikasi awal pegawai, absensi, tunjangan, kesehatan dan keselamatan kerja, penggajian, pensiun, dan penjadwalan. Namun, dengan program semacam itu pun, informasi mungkin tetap perlu diekstraksi untuk digunakan dalam perbandingan tren disabilitas dengan biaya disabilitas. Meskipun biaya asuransi relatif mudah dilacak, biaya disabilitas seperti hilangnya produktivitas, lembur, dan peningkatan rekrutmen, pelatihan, dan pengawasan lebih sulit untuk didokumentasikan.

Menentukan cara mengelola informasi adalah sesuatu yang perlu dilakukan oleh mereka yang terlibat dalam manajemen disabilitas bersama dengan orang lain di dalam organisasi. Jenis sistem informasi yang digunakan akan bergantung pada ukuran organisasi, biaya perangkat lunak, dan

kompatibilitas perangkat lunak aplikasi dengan perangkat keras dan perangkat lunak yang ada. Tren manajemen teknologi internet di organisasi besar tampaknya mengarah pada migrasi menuju Sistem Perencanaan Sumber Daya Perusahaan (ERP), yaitu program perangkat lunak dengan aplikasi yang mengintegrasikan dan menganalisis data dari semua departemen, termasuk sumber daya manusia, manufaktur, penjualan, dan keuangan (Wang & Nah, 2001). Namun, sistem tersebut umumnya perlu disesuaikan secara ketat dengan kebutuhan organisasi, dan hal ini tidak selalu mudah. Tren lain melibatkan pengembang perangkat lunak yang bertindak sebagai Penyedia Layanan Aplikasi (ASP). Dalam hubungan ini, perangkat lunak tidak dibeli, melainkan disewa, dan tetap berada di server pengembang untuk digunakan sesuai kebutuhan pelanggan. ASP kemungkinan akan efisien untuk organisasi yang lebih kecil di masa mendatang.

### Menentukan kebutuhan informasi

Jika perangkat lunak sudah tersedia, Koordinator Kembali Kerja akan menentukan:

- ▶ Jenis informasi yang akan bermanfaat bagi program manajemen disabilitas (misalnya, statistik waktu yang hilang untuk setiap jenis cedera selama periode lima tahun, penggunaan program disabilitas jangka panjang dan jangka pendek di setiap departemen, biaya klaim kompensasi pegawai per cedera selama lima tahun terakhir)
- ▶ Apakah statistik ini tersedia di mana pun dalam organisasi atau dapat diperoleh dari organisasi eksternal seperti perusahaan asuransi.
- ▶ Jika informasi tersedia,
  - apakah departemen yang memiliki informasi bersedia dan dapat memberikannya kepada program manajemen disabilitas sedemikian rupa sehingga kerahasiaannya tidak dilanggar.
  - apakah informasi tersebut dapat diunduh atau disediakan dalam format yang dapat digunakan oleh program tersebut.
- ▶ Jika informasi tersebut tidak tersedia, langkah apa yang harus diambil, termasuk:
- ▶ Membeli perangkat lunak baru yang akan mengategorikan dan menyediakan informasi dalam format yang dibutuhkan.
- ▶ Mengadaptasi perangkat lunak yang ada agar dapat mengategorikan dan menyediakan data sesuai kebutuhan.
- ▶ Mengembangkan perangkat lunak baru yang akan mengekstrak informasi dalam format yang dibutuhkan.

Informasi dapat mengalir dari departemen lain ke program manajemen disabilitas atau dari program manajemen disabilitas ke departemen lain tersebut. Misalnya, Koordinator Kembali Kerja dapat memberikan informasi kepada administrator untuk manfaat tentang kapan pegawai kembali bekerja dan kapan manfaat harus dihentikan. Di sisi lain, total biaya disabilitas jangka pendek dan jangka panjang dapat disediakan oleh departemen manfaat.

Dalam beberapa kasus, informasi tersebut mungkin tersedia dalam berkas elektronik dan dalam beberapa kasus lain mungkin hanya tersedia dalam bentuk cetak. Dalam kasus yang terakhir, administrator program dapat menggunakan *spreadsheet* untuk program manajemen disabilitas yang menggunakan program yang tersedia umum seperti Excel untuk melacak biaya dan waktu yang hilang.

### Memetakan alur informasi

Untuk menentukan siapa yang memiliki informasi yang diperlukan untuk mengelola dan mengevaluasi program manajemen disabilitas, mungkin bermanfaat untuk memetakan alur informasi dalam organisasi. Misalnya, seorang pegawai tidak masuk kerja karena cedera. Dari mana aliran informasi berasal, sehingga dapat diketahui:

### *Manajemen Disabilitas dari Perspektif Sumber Daya Manusia*

- ▶ Di departemen mana individu tersebut bekerja?
- ▶ Jenis cedera apa yang dialami?
- ▶ Apakah cederanya terkait dengan pekerjaan?
- ▶ Berapa lama individu tersebut absen bekerja?
- ▶ Biaya apa saja yang harus dibayarkan dan oleh perusahaan asuransi mana?
- ▶ Apa pengaruhnya terhadap premi asuransi?
- ▶ Apakah individu tersebut terlibat dalam proses kembali kerja?
- ▶ Berapa biaya bantuan untuk kembali kerja?
- ▶ Berdasarkan rata-rata industri dan pengalaman perusahaan sebelumnya, apakah bantuan kembali kerja tampaknya memengaruhi waktu yang hilang?
- ▶ Berapa biaya teknologi bantu dan akomodasi bagi pegawai yang sebelumnya pernah memiliki gejala seperti nyeri dan telah dibantu sebelum mereka harus mengambil cuti?
- ▶ Berapa rasio biaya-manfaat dari kembali kerja?

Informasi semacam ini akan dikumpulkan untuk semua individu dan disatukan sehingga diperoleh profil disabilitas yang lengkap untuk organisasi secara keseluruhan. Informasi harus dikumpulkan dan ditata sedemikian rupa sehingga waktu yang hilang bagi orang yang menderita pilek dan flu (yang mungkin bermanfaat bagi program kesehatan) terpilah dari waktu yang hilang bagi orang yang mendapatkan atau mungkin mendapatkan manfaat dari bantuan kembali kerja. Informasi juga perlu disusun sedemikian rupa sehingga kerahasiaan tetap terjaga.

## Kerahasiaan

*Apa pun sarana penyimpanan informasi pribadi yang digunakan, baik di komputer maupun berkas cetak, harus tersedia proses untuk memastikan bahwa informasi tersebut tidak terungkap ke publik.*

Sistem informasi manajemen dan sistem informasi sumber daya manusia saat ini secara umum dirancang sedemikian rupa sehingga, dengan menggunakan kata sandi, personel hanya menerima informasi yang menjadi hak mereka. Dengan demikian, administrator manfaat dapat mengunduh informasi tentang manfaat yang diberikan kepada seseorang, tetapi tidak demikian dengan petugas keselamatan. Beberapa staf mungkin dapat mengakses informasi tentang jumlah dan jenis disabilitas yang ditanggung asuransi, tetapi tidak dapat mengakses informasi tentang siapa individu tersebut.

Ada perbedaan besar antara informasi yang diperlukan untuk mengelola program manajemen disabilitas dan informasi yang diperlukan untuk mengelola kembalinya seseorang ke pekerjaan. Sebagai bagian dari proses kembali kerja, Koordinator Kembali Kerja dapat menerima informasi yang sangat pribadi. Orang yang mengalami cedera mungkin harus menceritakan tentang kondisi kesehatan yang tidak ingin mereka ungkapkan; tentang stres yang disebabkan oleh masalah keuangan atau perceraian; atau tentang kesulitan dalam berurusan dengan atasan. Berdasarkan diskusi ini, Koordinator Kembali Kerja dapat memberikan berbagai informasi kepada klien, seperti cara mendapatkan konseling pribadi atau keuangan atau apakah ada kelompok pendukung yang tersedia. Namun, pertukaran informasi semacam ini mungkin memerlukan keputusan tentang informasi apa yang harus disimpan, untuk berapa lama, dan dalam keadaan apa.

Langkah awal yang mendasar adalah menyimpan berkas kembali kerja di lemari arsip terkunci yang hanya dapat diakses oleh Koordinator Kembali Kerja.

Koordinator Kembali Kerja juga harus menentukan berapa banyak informasi yang akan dimasukkan ke dalam berkas dan seberapa terperinci. KKK mungkin ingin, atau tidak ingin, menambahkan informasi tentang sumber daya berbasis masyarakat yang dapat disarankan—seperti kelompok pendukung AIDS, konseling keuangan atau pribadi. Jika terjadi perselisihan hukum dengan perusahaan asuransi, berkas individu tersebut dapat menjadi bagian dari berkas di pengadilan.

Pedoman juga dapat dikembangkan tentang kapan isi berkas dapat dikeluarkan sebagian dan kapan dimusnahkan. Misalnya, sebagian informasi mungkin disimpan hanya untuk sementara waktu. Jika seseorang mengisi survei kepuasan, KKK mungkin perlu menyampaikan informasi tentang hasil survei tanpa menyertakan informasi pribadi pengisinya ke dokumen yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kepuasan keseluruhan terhadap program kembali kerja di akhir tahun. Atau, KKK perlu menindaklanjuti rujukan, kemudian memberikan beberapa informasi, sekali lagi tanpa indikator pribadi, ke dokumen berisi peringkat dan komentar tentang penyedia layanan atau sumber daya masyarakat.

Kebijakan juga harus diterapkan tentang kapan berkas dimusnahkan. Koordinator Kembali Kerja sering kali harus menindaklanjuti proses kembali kerja selama beberapa tahun. Hal ini penting karena bukan hal yang aneh bagi seseorang untuk kembali kerja selama beberapa bulan, namun mendapati

### *Manajemen Disabilitas dari Perspektif Sumber Daya Manusia*

penyesuaian yang diberikan tidak berkelanjutan dalam jangka waktu tertentu. Namun, pada suatu titik, proses kembali kerja tersebut sudah harus dianggap permanen. Pada saat itu, seluruh atau sebagian besar isi berkas dapat dimusnahkan dengan hanya menyisakan informasi dasar.

## **Ringkasan**

*Strategi yang dikembangkan oleh Koordinator Kembali Kerja untuk mengumpulkan, mengatur, menganalisis dan menggunakan informasi akan bervariasi, tergantung pada apakah KKK adalah pegawai suatu organisasi atau konsultan eksternal dan pada ukuran besarnya perusahaan dan jumlah orang yang dipekerjakan.*

Koordinator Kembali Kerja akan memperoleh informasi tentang layanan dan sumber daya di komunitas yang dapat dimanfaatkan dalam perencanaan dan pelaksanaan kembali kerja; fakta dan pengetahuan yang akan berguna bagi klien dalam berbicara dengan dokter mereka atau mendapatkan manfaat; informasi terbaru tentang peraturan, teknologi, tren, dan praktik; serta statistik yang dapat digunakan dalam perencanaan, pengoperasian, atau evaluasi program.

Kebijakan kerahasiaan harus diterapkan untuk melindungi informasi pribadi.

(Richardson, 1999, p. 384)

## **Referensi**

- Butcher, H. (1998). *Meeting Managers' Information Needs*. London, UK: ASLIB.
- Jones, G.R.; George, J. M. & Hill, C. W. L. (2000). *Contemporary Management*. New York, NY: McGraw Hill.
- Wang, B & Nah, F.H. (2001). "ERP + E-business = A New Vision of Enterprise System". Dalam S. Dasgupta (Ed.) *Managing Internet and Intranet Technologies in Organizations: Challenges & Opportunities*. Hershey, PA: Idea Group Publishing



International  
Labour  
Organization



KEMENTERIAN  
KETENAGAKERJAAN  
REPUBLIK INDONESIA

*The translation into the Indonesian language has been facilitated by the International Labour Organization under the Global Accelerator on Jobs and Social Protection for Just Transition programme, funded by the United Nations Joint SDG Fund.*

*These translated materials are intended exclusively for use by the Ministry of Manpower of the Government of Indonesia. Any further distribution or sharing requires prior authorization from PERKESO.*