

IMPLEMENTASI *EMPLOYEE ASSISTANCE PROGRAM* UNTUK MENINGKATKAN EFEKTIVITAS
PEGAWAI DI DINAS SOSIAL MINAHASA TENGGARAIMPLEMENTATION OF *EMPLOYEE ASSISTANCE PROGRAM* TO INCREASE *EMPLOYEE*
*EFFECTIVENESS AT THE SOUTHEAST MINAHASA SOCIAL SERVICE*Kalvin Mico Pelleng¹ , Bode Lumanauw² , Emilia Margareth Gunawan³¹²³Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sam Ratulangi ManadoE-mail: 1kalvinmiko20@gmail.com, 2bode.lumanauw@yahoo.co.id,
3emilia_gunawan@unsrat.ac.id

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi *Employee Assistance Program* terhadap efektivitas pegawai di Dinas Sosial Minahasa Tenggara. Bentuk penelitian yang dilakukan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi serta kepustakaan. Teknik analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data ke dalam kategori yang bermakna, menjabarkannya ke dalam unit-unit yang lebih spesifik, menganalisis hasil, menemukan tren atau pola, memprioritaskan apa yang perlu dipertimbangkan, dan menarik kesimpulan yang mudah dipahami baik oleh peneliti maupun khalayak umum. Implementasi *Employee Assistance Program* (EAP) di Dinas Sosial Minahasa Tenggara menunjukkan adanya manfaat positif dalam meningkatkan efektivitas kerja pegawai, khususnya bagi yang telah mengikuti layanan seperti konseling dan pelatihan manajemen stres yang membantu mengelola stres dan emosi sehingga produktivitas serta motivasi kerja meningkat. Namun, implementasi program ini masih menghadapi kendala signifikan, terutama kurangnya sosialisasi yang merata dan informasi yang belum tersampaikan secara optimal kepada seluruh pegawai, sehingga banyak yang belum mengetahui cara mengakses layanan. Kurangnya komunikasi dan pendekatan yang pasif membuat program belum maksimal dimanfaatkan, meskipun prosedur akses layanan sebenarnya cukup sederhana.

Kata Kunci: Employee Assistance Program, Efektivitas Pegawai, Dinas Sosial Minahasa Tenggara

Abstract: This study aims to find out how the implementation of the *Employee Assistance Program* affects the effectiveness of employees in the Southeast Minahasa Social Service. The form of research carried out is descriptive research with a qualitative approach. Data collection is based on the results of interviews, observations, and documentation as well as literature. Data analysis techniques are carried out by organizing data into meaningful categories, breaking them down into more specific units, analyzing results, finding trends or patterns, prioritizing what needs to be considered, and drawing conclusions that are easy for both researchers and the general public to understand. The implementation of the *Employee Assistance Program* (EAP) at the Southeast Minahasa Social Service shows that there are positive

Article HistoryReceived: December 2025
Reviewed: December 2025
Published: December 2025Plagiarism checker no 1490
Doi : prefix doi :
10.8734/musytari.v1i2.359
Copyright : author
Publish by : musytariThis work is licensed under a [creative commons attribution-noncommercial 4.0 international license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

benefits in increasing employee work effectiveness, especially for those who have participated in services such as counseling and stress management training that help manage stress and emotions so that productivity and work motivation increase. However, the implementation of this program still faces significant obstacles, especially the lack of equitable socialization and information that has not been optimally conveyed to all employees, so many do not know how to access services. The lack of communication and passive approach makes the program not optimally utilized, even though the service access procedure is actually quite simple.

Keywords: *Employee Assistance Program, Employee Effectiveness, Southeast Minahasa Social Service*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) memerani peran yang esensial pada pengelolaan serta pengembangan potensi pegawai di suatu organisasi, termasuk di instansi pemerintah. Di era globalisasi dan kemajuan teknologi, MSDM telah mengalami perkembangan yang signifikan, baik di negara-negara maju maupun berkembang. MSDM di sejumlah negara maju, termasuk Amerika Serikat hingga Uni Eropa, telah menjadi lebih inovatif, dengan teknologi yang membantu kesejahteraan serta kinerja karyawan. Di sisi lain, negara-negara berkembang masih berupaya untuk mengoptimalkan fungsi MSDM agar selaras dengan kebutuhan organisasi dan potensi pegawai yang ada.

Teknologi semacam machine learning serta AI sudah diadopsi untuk melakukan analisis produktivitas dan memberikan real-time feedback, yang mempercepat proses pengambilan keputusan berbasis data (Stone & Deadrick, 2019). Selain itu, fleksibilitas kerja, seperti model kerja hibrida dan dukungan terhadap keseimbangan kehidupan kerja, sudah diterapkan secara meluas untuk meningkatkan kesejahteraan pegawai, dengan hasil yang sangat positif dalam meningkatkan retensi dan produktivitas. Sebaliknya, di negara berkembang, MSDM masih menghadapi berbagai tantangan struktural. Di banyak negara berkembang seperti Indonesia, India, dan Nigeria, MSDM lebih sering berfokus pada aspek administratif seperti penggajian, rekrutmen, dan kepatuhan terhadap regulasi. Sumber daya yang terbatas, infrastruktur yang kurang memadai, serta birokrasi yang kompleks menghambat pengembangan sistem MSDM yang lebih inovatif. Menurut Gupta et al. (2021), banyak organisasi di negara berkembang masih belum memanfaatkan teknologi sepenuhnya untuk mendukung pengelolaan SDM. Pendekatan yang lebih tradisional, dengan sedikit perhatian terhadap pengembangan karir jangka panjang dan kesejahteraan mental, sering kali membuat organisasi di negara berkembang mengalami tingkat turnover yang tinggi serta produktivitasnya yang merendahkan dibandingkan negara maju.

Masalah dengan karyawan dapat berasal dari dalam dan luar perusahaan. Tidak mungkin untuk mengisolasi seseorang dari lingkungan sosialnya. Karenanya, beberapa elemen eksternal memengaruhi kehidupan seseorang selain individu itu sendiri. Tidak ada cara untuk memisahkan pekerja dari lingkungannya, bahkan pada tingkat individu. Masalah pekerja adalah sistem yang kompleks di mana individu dan lingkungannya terus berubah dan saling mempengaruhi; ini karena, seperti yang dijelaskan oleh pendekatan PIE (Hare, 2004), baik individu maupun lingkungannya adalah sistem yang dinamis dan interaktif. Kesehatan mental karyawan dapat

terganggu jika mereka memiliki kehidupan sosial yang disfungsional (Repetti, 1997 dalam Layer, dkk. 2009).

Di Indonesia, implementasi program seperti Employee Assistance Program (EAP) masih dalam tahap pengembangan, terutama di instansi pemerintah daerah. Dengan skor efektivitas rerata hanya 72,5% pada tahun 2021 (KemenPAN-RB, 2021), indeks efektivitas pegawai pemerintah di Indonesia masih menghadapi masalah, menurut statistik dari KemenPAN-RB. Hal ini menunjukkan adanya kebutuhan untuk meningkatkan kesejahteraan dan kinerja pegawai melalui intervensi program yang komprehensif, seperti EAP. Studi yang dilakukan oleh World Health Organization (2024) menekankan bahwa stres kerja memicu hilangnya 12 miliar hari kerja global setiap tahun akibat depresi dan kecemasan, yang mengakibatkan kerugian produktivitas senilai sekitar \$1 triliun.. Dalam konteks ini, implementasi EAP dapat menjadi solusi yang efektif untuk mengurangi masalah terkait kesejahteraan mental dan meningkatkan efektivitas kerja. Penelitian oleh Davis et al. (2021) menemukan bahwa 85% organisasi yang menerapkan EAP melaporkan peningkatan produktivitas pegawai hingga 30%, serta penurunan tingkat absen sebesar 25%. Dengan data ini, jelas bahwa penerapan EAP memiliki potensi besar untuk meningkatkan performa pegawai, terutama di instansi pemerintah yang berfokus pada pelayanan publik seperti Dinas Sosial Minahasa Tenggara.

Menurut Firdhayanti dan Djoekardi (2022), pelaksanaan EAP oleh Iradat Konsultan dalam menangani permasalahan pekerja menunjukkan hasil yang positif dalam hal peningkatan produktivitas serta penurunan angka absensi dan turnover karyawan. Data ini mendukung argumen bahwa EAP dapat berkontribusi secara signifikan terhadap kepuasan kerja dan efektivitas keseluruhan organisasi. Namun, efektivitas EAP dalam meningkatkan kinerja pegawai Dinas Sosial Minahasa Tenggara masih perlu diteliti lebih lanjut. Meskipun banyak penelitian sebelumnya menunjukkan manfaat EAP, konteks organisasi dan budaya kerja dapat mempengaruhi hasilnya. Sebagai contoh, organisasi dengan dukungan manajerial yang kuat terhadap EAP cenderung melihat hasil yang lebih baik dibandingi pada organisasi yang tidak mempunyai komitmennya yang sama. Selain itu, keberhasilan EAP juga dipengaruhi oleh partisipasi dan penerimaan pegawai terhadap program tersebut. Dalam penelitian terkait yang dibuat oleh Firdhayanti dan Djoekardi (2022), ditemui bahwasanya pelaksanaan EAP yang terstruktur dan didukung penuh oleh manajemen dapat meningkatkan efektivitas pegawai secara signifikan. Kesimpulannya, meskipun EAP memiliki potensi besar untuk meningkatkan efektivitas pegawai, faktor-faktor seperti dukungan manajemen dan penerimaan pegawai harus diperhatikan untuk mencapai hasil yang optimal.

Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui implementasi Employee Assistance Program di Dinas Sosial Minahasa Tenggara
2. Untuk mengetahui implementasi Employee Assistance Program terhadap efektivitas pegawai di Dinas Sosial Minahasa Tenggara

TINJAUAN PUSTAKA

Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) adalah disiplin dalam manajemen yang fokus pada pengelolaan orang dalam suatu organisasi. Tujuan utamanya adalah untuk memaksimalkan kinerja karyawan dalam rangka mencapai tujuan organisasi. MSDM juga berperan penting dalam

menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan harmonis, serta mendukung pencapaian tujuan suatu organisasi melalui pengelolaan yang efektif terhadap karyawan. Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) adalah suatu pendekatan strategis dalam pengelolaan tenaga kerja yang menekankan pada peran penting manusia dalam mencapai tujuan organisasi. Pengertian MSDM menurut Armstrong (2019) dalam bukunya "Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice" adalah suatu sistem yang dirancang untuk memastikan bahwa sumber daya manusia organisasi mampu memberikan kontribusi yang optimal dalam mencapai tujuan perusahaan. Konsep MSDM mencakup berbagai fungsi seperti rekrutmen dan seleksi, pelatihan dan pengembangan, manajemen kinerja, serta kompensasi dan kesejahteraan karyawan.

Employee Assistance Program (EAP)

Employee Assistance Program (EAP) adalah program yang disediakan oleh sebuah perusahaan atau organisasi untuk menjaga kesehatan mental karyawan dan mendampingi setiap karyawan dalam mengatasi masalah pribadi maupun menyangkut pekerjaan yang dapat mempengaruhi produktivitas karyawan (Annabilla, 2019). Employee Assistance Program (EAP) adalah program yang dirancang untuk membantu karyawan dalam mengatasi berbagai masalah pribadi yang dapat mempengaruhi kinerja mereka di tempat kerja (Said & Firman, 2022).

Efektivitas Pegawai

Efektivitas pegawai merupakan konsep multidimensi yang mengacu pada sejauh mana seorang individu mampu mencapai tujuan pekerjaan dengan produktivitas yang optimal, kualitas kinerja yang baik, serta keterlibatan positif dalam lingkungan kerja. Menurut Armstrong (2020), efektivitas pegawai dapat diukur melalui beberapa aspek kunci, termasuk produktivitas, kepuasan kerja, motivasi, dan hubungan interpersonal. Produktivitas merujuk pada kemampuan karyawan untuk menyelesaikan tugas dalam batas waktu yang ditentukan dengan output yang sesuai atau melebihi ekspektasi, sedangkan kinerja mencakup kualitas hasil pekerjaan dan kontribusi individu terhadap pencapaian tujuan organisasi. Efektivitas pegawai tidak hanya dinilai dari kuantitas hasil yang dicapai, tetapi juga dari sejauh mana pegawai mampu memanfaatkan keterampilan mereka secara efisien dalam kondisi kerja yang berbeda-beda (Sonnentag & Frese, 2021).

Penelitian Terdahulu

Penelitian Almira Anindita Annabila (2024), menemukan bahwa sebenarnya pemimpin di Ark Cafe telah menyadari sungguh tentang pentingnya penggunaan Employee Assistance Program (EAP) pada cafe mereka. Namun, hal ini belum begitu diterapkan dengan baik karena dari pihak Ark Cafe merasa bahwa kedekatan antara atasan dan bawahan dalam menangani kesehatan mental karyawan saja sudah cukup sehingga mereka belum membutuhkan EAP. Namun, kita lebih menyarankan agar Ark Cafe tetap menyediakan tenaga profesional juga agar karyawan dapat lebih leluasa untuk bercerita tentang masalah mereka apalagi jika masalah itu berhubungan dengan sesama karyawan atau bahkan atasan.

Penelitian Fadhlán Arrasyid Hadizein (2023), Suatu program yang membantu pekerja menangani masalah yang memengaruhi kesehatan dan produktivitas mereka di tempat kerja dikenal sebagai EAP (Terblanche, 2019). Sebagai program yang bertujuan untuk mengatasi masalah karyawan terkait fisik, mental, dan finansial untuk membantu pertumbuhan karyawan agar lebih efektif, pelaksanaan Employee Assistance Program di Kompas Gramedia Jakarta dapat dilihat melalui ruang lingkungannya. Berdasarkan hasil temuan lapangan, dapat disimpulkan bahwa

layanan Employee Assistance Program di Kompas Gramedia Jakarta sudah meliputi komponen ruang lingkup EAP mulai dari desain program, implementasi, manajemen dan administrasi, layanan klinis, layanan non-klinis, layanan pencegahan, jaringan, hingga pemantauan dan evaluasi. Desain Employee Assistance Program di Kompas Gramedia Jakarta sudah memiliki tujuan yang jelas untuk dicapai dengan membagi program ke dua ekosistem (Assistance & Enhancement) serta pembiayaan yang sudah jelas dari setiap layanan yang ada. Namun, Employee Assistance Program di Kompas Gramedia Jakarta belum membentuk komite penasihat program serta belum adanya fasilitas secara fisik untuk pojok konseling dan pojok finansial.

Penelitian Hastia Twindu Panjaitan, Anik Yuliati (2024), Upaya untuk meningkatkan produktivitas di PT Askrindo dengan menggunakan program EGC adalah subjek dari penelitian ini. Sejak 1 Mei 2024 hingga 31 Desember 2024, sebanyak 2.040 karyawan Askrindo mengikuti program EGC yang memasarkan produk asuransi umum. Menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, penelitian ini menggali persepsi karyawan, dampak program terhadap motivasi dan produktivitas, serta tantangan implementasinya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program EGC berpotensi meningkatkan keterampilan pemasaran karyawan, motivasi kerja, dan produktivitas organisasi. Namun, implementasi program menghadapi tantangan dalam koordinasi, perubahan mindset karyawan, serta penyediaan pelatihan yang memadai. Faktor kunci keberhasilan program meliputi komitmen manajemen, sistem pelatihan yang efektif, mekanisme evaluasi yang konsisten, serta budaya organisasi yang mendukung.

METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, yang bertujuan untuk memberikan gambaran yang komprehensif tentang Implementasi Pengukuran Kinerja Pegawai Berbasis Sasaran Kinerja Pegawai di Kantor KEK Bitung. Penelitian deskriptif merupakan pendekatan yang memungkinkan peneliti untuk secara sistematis mengamati dan menjelaskan fenomena yang terjadi dalam konteks yang diteliti (Ramdhan, 2021).

Informan dan Teknik Pengambilan Sample

Penelitian dalam studi ini tidak mengacu pada populasi secara keseluruhan. Ini disebabkan oleh fakta bahwa penelitian ini adalah penelitian kualitatif, dan dengan demikian, temuannya didasarkan pada contoh individu dalam konteks sosial tertentu. Adapun sampel dalam penelitian ini tidak disebutkan sebagai responden namun disebutkan sebagai narasumber, partisipan ataupun informan (Sugiyono, 2019:39). Mendapatkan data ialah inti dari penelitian, sehingga mengembangkan metode yang efektif untuk mendapatkannya merupakan langkah awal yang penting (Sugiyono, 2019: 62). Adapun yang menjadi informan dalam studi ini antara lain: Kepala Dinas Sosial Minahasa Tenggara : Informan Kunci, Tata usaha dan keuangan: 1 orang, Rehabilitasi sosial: 2 orang, Perlindungan dan jaminan sosial: 2 orang, Pemberdayaan sosial dan penanganan fakir miskin: 2 orang, Pendampingan bantuan stimulan dan penataan lingkungan: 2 orang.

Jenis dan Sumber Data

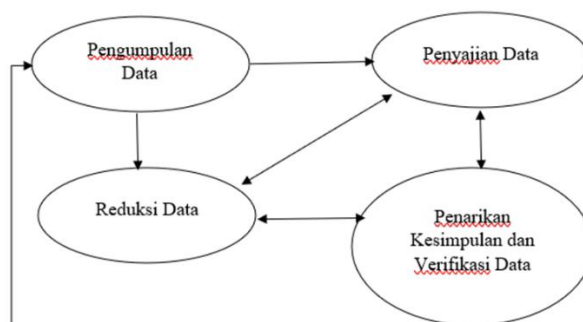
Adapun Jenis data dalam studi ini adalah sumber data primer. Data primer diperoleh langsung dari pelaku peristiwa atau subjek penelitian melalui pertanyaan umum untuk mengungkap informasi (Sugiyono, 2019). Data primer bisa berupa informasi verbal, gerak-gerik, atau perilaku subjek penelitian yang dapat diandalkan. Dalam penelitian ini, subjek penelitian adalah Pegawai (Sugiyono, 2019). Oleh karena itu, sumber utama data primer adalah Pegawai Kantor Dinas Sosial Minahasa Tenggara.

Teknik Pengumpulan Data

Sugiyono (2022:224) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Untuk mendapatkan data yang dibutuhkan agar sesuai dengan apa yang diharapkan, maka peneliti menggunakan observasi, wawancara, dokumentasi dan triangulasi.

Teknik Analisis Data

Miles dan Huberman, sebagaimana diuraikan dalam Sugiyono (2020:133), menjelaskan bahwa analisis data kualitatif melibatkan aktivitas yang interaktif dan berkelanjutan hingga data tersebut dianggap lengkap atau sudah jenuh. Proses ini melibatkan serangkaian langkah yang dilakukan secara terus-menerus. Langkah-langkah tersebut meliputi pencarian pola, hubungan, dan konsep-konsep yang muncul dari data, pengujian dan pengembangan konsep-konsep tersebut, serta penyajian temuan-temuan yang relevan. Selain itu, proses analisis data kualitatif juga melibatkan verifikasi terhadap temuan-temuan yang dihasilkan dengan memeriksa kembali data, melakukan konfirmasi dengan informan, dan memeriksa ulang kesimpulan yang diperoleh. Dengan demikian, analisis data kualitatif memerlukan keterlibatan aktif dari peneliti dalam menjalankan serangkaian langkah-langkah ini secara berkelanjutan hingga memperoleh pemahaman yang mendalam tentang fenomena yang diteliti. Adapun langkah-langkahnya yaitu: pengumpulan data, reduksi data, data display dan penarikan kesimpulan.



Gambar 1. Proses Analisis Data

Sumber: Buku Prof. Dr. Sugiyono. (2022) Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D.

Teknik Keabsahan Data

Validasi data mengacu pada proses memastikan bahwa data yang dikumpulkan atau diperoleh adalah akurat, tepat, dan relevan sesuai dengan tujuan penelitian. Ini melibatkan langkah-langkah seperti verifikasi sumber data, pengujian instrumen pengumpulan data, dan pemastian bahwa data mencerminkan fenomena yang sedang diteliti. Sugiyono (2020:125) menjelaskan bahwa dalam pengumpulan data menggunakan teknik triangulasi, peneliti tidak hanya mengumpulkan data dari berbagai sumber, tetapi juga secara bersamaan menguji kredibilitas data. Dalam konteks ini, peneliti memperoleh data dari berbagai teknik pengumpulan dan berbagai sumber, yang membantu dalam memastikan keakuratan dan validitas data yang digunakan. Dengan menggunakan pendekatan ini, peneliti dapat melakukan

pemeriksaan lintas dan memverifikasi konsistensi informasi yang ditemukan dari berbagai sudut pandang, memperkuat kualitas dan keandalan data yang digunakan dalam penelitian.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Analisis Pemahaman dan Sosialisasi Program EAP di Dinas Sosial Minahasa Tenggara berdasarkan Hasil Wawancara

Berdasarkan wawancara dengan beberapa pegawai di Dinas Sosial Minahasa Tenggara, terlihat bahwa pemahaman tentang Employee Assistance Program (EAP) masih belum merata. Ada yang sudah cukup paham, bahkan terlibat langsung dalam pengelolaan program ini, Sebagian informan. Mereka memahami bahwa EAP bertujuan untuk membantu pegawai, khususnya saat menghadapi tekanan pribadi atau masalah psikologis, agar tetap bisa bekerja dengan baik. Namun, sebagian lainnya, mengaku hanya pernah mendengar sekilas atau masih belum benar-benar mengerti apa sebenarnya EAP itu. Ini menunjukkan bahwa belum semua pegawai mendapat informasi yang cukup tentang program ini. Kurangnya pemahaman tersebut tampaknya berkaitan langsung dengan bagaimana EAP disosialisasikan. Dari keterangan para informan, sosialisasi sejauh ini masih terbatas dan tidak berlangsung secara rutin. Ada yang menyebut bahwa dulu pernah ada presentasi di kantor, atau penyebaran informasi melalui apel dan email, tetapi setelah itu tidak banyak kelanjutan. Bahkan, pegawai baru banyak yang belum tahu soal EAP. Pegawai di lapangan juga sulit dijangkau karena kesibukan. Ini menjadi tantangan tersendiri, karena tanpa penyampaian yang efektif dan berkelanjutan, program yang sebenarnya bermanfaat ini bisa jadi tidak dimanfaatkan sebagaimana mestinya.

Analisis Implementasi Program EAP di Dinas Sosial Minahasa Tenggara berdasarkan Hasil Wawancara

Berdasarkan wawancara dengan para pegawai Dinas Sosial Minahasa Tenggara, implementasi Employee Assistance Program (EAP) sejauh ini belum berjalan secara maksimal. Beberapa pegawai, memang sudah pernah mengikuti layanan seperti pelatihan manajemen stres dan konseling, dan mereka merasakan manfaatnya secara langsung. Namun, ada juga pegawai seperti Informan II yang sama sekali belum pernah mengakses layanan ini karena tidak tahu caranya. Ini menunjukkan bahwa meskipun layanan sudah tersedia, informasi tentang cara mengaksesnya belum tersampaikan secara merata. Padahal, prosedur untuk mengakses layanan sebenarnya cukup sederhana. Dari penjelasan para informan, pegawai bisa mendaftar melalui bagian kepegawaian atau mengisi formulir dari bagian SDM. Bahkan menurut Informan IV, sudah disediakan dua jalur: manual lewat surat resmi dan online lewat formulir digital. Namun, tanpa sosialisasi yang rutin dan jelas, informasi ini tidak sampai ke semua pegawai. Alhasil, hanya mereka yang aktif mencari tahu yang akhirnya bisa memanfaatkan program ini.

Analisis Program EAP pada Efektivitas Kerja di Dinas Sosial Minahasa Tenggara berdasarkan Hasil Wawancara

Hasil wawancara menunjukkan bahwa Employee Assistance Program (EAP) memiliki pengaruh positif terhadap efektivitas kerja pegawai di Dinas Sosial Minahasa Tenggara, khususnya bagi mereka yang telah mengikuti program tersebut. Informan I, III, dan IV melaporkan adanya perubahan signifikan dalam aspek psikologis maupun perilaku kerja setelah mengikuti layanan EAP, seperti pelatihan manajemen stres, konseling, atau pelatihan pengembangan diri. Perubahan yang dirasakan mencakup peningkatan kemampuan dalam mengelola emosi, peningkatan fokus, motivasi kerja yang lebih tinggi, serta peningkatan kemampuan dalam mengatasi masalah pekerjaan secara lebih sistematis dan dewasa. Hal ini selaras dengan berbagai penelitian yang menyebutkan bahwa intervensi berbasis EAP dapat membantu menurunkan tekanan kerja dan meningkatkan produktivitas serta kepuasan kerja.

Dampak positif tersebut juga terlihat dalam interaksi tim, di mana pegawai yang sebelumnya mudah panik atau emosional menjadi lebih stabil dan mampu beradaptasi lebih baik di lingkungan kerja. Hal ini menunjukkan bahwa EAP tidak hanya berdampak pada individu, tetapi juga berkontribusi terhadap dinamika kerja tim yang lebih sehat. Namun, temuan juga memperlihatkan bahwa belum semua pegawai mendapat manfaat ini. Informan yang belum pernah mengikuti program, tidak dapat memberikan penilaian langsung tetapi menunjukkan antusiasme berdasarkan pengalaman rekannya. Ini mengindikasikan bahwa persepsi positif terhadap EAP sudah mulai terbentuk, meskipun masih terdapat kesenjangan akses dan partisipasi.

Analisis Harapan dan Kendala pada Program EAP di Dinas Sosial Minahasa Tenggara berdasarkan Hasil Wawancara

Dari hasil wawancara terlihat bahwa pelaksanaan Employee Assistance Program (EAP) di Dinas Sosial Minahasa Tenggara masih menghadapi beberapa kendala yang cukup nyata. Salah satu masalah utama adalah sosialisasi yang kurang merata dan belum berjalan secara rutin, sehingga banyak pegawai terutama yang bekerja di lapangan seringkali tidak mendapatkan informasi yang cukup. Hal ini diperparah dengan keterbatasan akses internet bagi mereka yang berada di daerah terpencil. Selain itu, kendala teknis seperti jadwal konseling yang sering bentrok dengan waktu kerja dan jumlah konselor yang masih terbatas juga menjadi hambatan dalam pemanfaatan program ini. Pegawai menginginkan adanya konselor tetap agar layanan bisa lebih optimal dan mudah diakses.

Untuk mengatasi kendala tersebut, para pegawai memberikan beberapa masukan yang cukup konstruktif. Mereka berharap agar informasi mengenai EAP disampaikan dengan cara yang lebih mudah dipahami, misalnya lewat brosur atau video singkat, serta dilakukan secara berkala agar selalu teringat. Sosialisasi juga perlu lebih aktif menjangkau pegawai di lapangan, bukan hanya menunggu mereka datang ke kantor. Selain itu, fleksibilitas jadwal konseling dan peningkatan jumlah sesi juga sangat dibutuhkan agar layanan bisa diakses lebih banyak orang. Evaluasi berkala dan kerja sama dengan psikolog dari luar pun dianggap penting untuk meningkatkan kualitas program.

PENUTUP

Kesimpulan

Implementasi Employee Assistance Program (EAP) di Dinas Sosial Minahasa Tenggara menunjukkan adanya manfaat positif dalam meningkatkan efektivitas kerja pegawai, khususnya bagi yang telah mengikuti layanan seperti konseling dan pelatihan manajemen stres yang membantu mengelola stres dan emosi sehingga produktivitas serta motivasi kerja meningkat. Namun, implementasi program ini masih menghadapi kendala signifikan, terutama kurangnya sosialisasi yang merata dan informasi yang belum tersampaikan secara optimal kepada seluruh pegawai, sehingga banyak yang belum mengetahui cara mengakses layanan. Kurangnya komunikasi dan pendekatan yang pasif membuat program belum maksimal dimanfaatkan, meskipun prosedur akses layanan sebenarnya cukup sederhana.

Saran

Untuk meningkatkan efektivitas pelaksanaan Employee Assistance Program (EAP) di Dinas Sosial Minahasa Tenggara, disarankan agar pihak pengelola melakukan sosialisasi yang lebih intensif dan berkelanjutan dengan memanfaatkan berbagai media komunikasi, termasuk teknologi digital seperti aplikasi dan platform online agar informasi dapat menjangkau seluruh pegawai, termasuk yang bertugas di lapangan. Selain itu, perlu disediakan layanan konseling yang lebih fleksibel dengan jadwal yang bisa menyesuaikan kebutuhan pegawai, serta menambah jumlah konselor profesional agar pelayanan menjadi lebih optimal dan responsif. Pengembangan sistem

pendaftaran dan akses layanan yang mudah dan transparan juga penting agar pegawai tidak merasa kesulitan untuk memanfaatkan program ini. Dengan langkah-langkah tersebut, EAP dapat menjadi bagian integral dari budaya kerja di Dinas Sosial, mendukung kesejahteraan mental pegawai sekaligus meningkatkan produktivitas dan kualitas kerja secara menyeluruh.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrilia, R., Karim, AM, Karyawan, H., Karyawan, M., & Kerja (2024). Implementation of Employee Relations Program to Improve Employee Work Motivation at Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Nusumma Yogyakarta. *ANALOGY Journal of Social Sciences and Humanities*.
- Ahmed, N., & Malik, B. (2019). Impact of psychological empowerment on job performance of teachers: Mediating role of psychological well-being. *Review of Economics and Development Studies*, 5(3), 451-460.
- Anggoro, S. (2018). RANCANGAN EMPLOYEE ASSISTE ASSISTANCE PROGRAM (EAP) UNTUK MENUNJANG PENINGKATAN QUALITY OF WORK LIFE (QWL) PADA KARYAWAN PT. X. *CALYPTRA*, 6(2), 1544-1573.
- Anggoro, S. (2018). RANCANGAN EMPLOYEE ASSISTE ASSISTANCE PROGRAM (EAP) UNTUK MENUNJANG PENINGKATAN QUALITY OF WORK LIFE (QWL) PADA KARYAWAN PT. X. *CALYPTRA*, 6(2), 1544-1573.
- Aninditha, A.P., Hendriyani, C., Rochmah, T.S., & Garnida, A. (2023). Implementasi Employee Relations Dalam Meningkatkan Engagement Karyawan Di PT Pos Indonesia Kantor Cabang Utama Bandung. *Jurnal Sekretaris & Administrasi Bisnis (JSAB)*.
- Annabila, A. A., Hiariej, A. R., Jenny, J., Christiana, K. O., & Ching, S. W. (2024). Faktor Penghambat Implementasi Employee Assistance Program di ARK Cafe Gading Serpong. *Jurnal Bangun Manajemen*, 3(1), 212-215.
- Armstrong, M. (2020). *Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice* (15th ed.). Kogan Page.
- Armstrong, M. (2020). *Armstrong's handbook of performance management: An evidence-based guide to delivering high performance*. Kogan Page Publishers.
- Attridge, M. (2019). The evolution of employee assistance: A brief history and trends. *Journal of Workplace Behavioral Health*, 34(2), 117-139.
<https://doi.org/10.1080/15555240.2019.1579243>
- Azmi, F. N. (2022). Employee Assistance Program (Eap) Dan Resiliensi Karyawan Galangan Kapal Batam: Sebuah Solusi Alternatif Dari Perspektif Psikologi. *Jurnal Ilmiah Zona Psikologi*, 5(1)
- Bahauddin, M. F. (2024). IMPLEMENTASI EMPLOYEE ASSISTANCE PROGRAM (EAP) DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN KERJA KARYAWAN DI PT BERLIAN PROMOSINDO (Doctoral dissertation, UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA).
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2022). Job demands-resources theory: Ten years later. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 9, 21-40.
<https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-012420-091854>
- Csiernik, R. (2014). Employee assistance programs: What works and what doesn't. *Journal of Workplace Behavioral Health*, 29(1), 1-17.
<https://doi.org/10.1080/15555240.2014.866446>
- Cunningham, B. J. (2019). Outsourcing employee assistance programs: An examination of external providers' efficacy. *Human Resource Management Review*, 30(4), 503-517.
<https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2019.04.001>

- Davis, T., Johnson, M., & Lee, S. (2021). The Role of Employee Assistance Programs in Enhancing Organizational Productivity. *Journal of Applied Psychology*, 106(2), 202-218.
- Diana, S., & Frianto, A. (2021). Pengaruh Perceived Organizational Support dan Employee Engagement terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 9(3), 1205-1213.
- Duncan, C., Groves, A., & Griggs, D. (2020). The impact of employee assistance programs on employee retention and productivity. *Human Resource Management Journal*, 32(3), 215-234. <https://doi.org/10.1111/1748-8583.12345>
- Fadhlan Arrasyid Hadizein, F. (2023). Employee Assitance Program Dalam Mengelola Stres Kerja Pada Karyawan Di Kompas Gramedia Jakarta (Doctoral dissertation, Fisip Universitas Muhammadiyah Jakarta).
- Fang, Y., & He, S. (2020). Mental Health and Human Resource Management in Emerging Economies. *International Journal of Human Resource Management*, 31(5), 676-693.
- Farman, T. M., Tuzlukaya, Ş., & Boduroğlu, E. (2020). CAN EMPLOYEE ASSISTANCE PROGRAM BE A SOLUTION FOR IMPROVING WORKPLACE HEALTH? A CASE OF TURKEY. *International Journal of Health Management and Tourism*, 5(1), 19-31.
- Fauziah, Z. (2023). IMPLEMENTASI PROGRAM PENDAMPINGAN KARYAWAN BARU MELALUI EMPLOYEE ASSISTANCE PROGRAM (EAP) DI PT BINA PERTIWI.
- Firdhayanti, K., & Djoekardi, D. (2022). Pelaksanaan Employee Assistance Programs (EAP) Oleh Iradat Konsultan Sebagai Penyedia Jasa Layanan EAP Dalam Menangani Permasalahan Pekerja. *Jurnal Pembangunan Manusia*, 3(2), 7.
- García-Avilés, J. A. (2020). Diffusion of innovation. *The international Encyclopedia of media psychology*, 1(8), 1-8.
- Goodin, R. E., & Nurainun Mangunsong, S. H. (2021). Analisis Kebijakan untuk Demokrasi dan Sebagai Kritik: Handbook Kebijakan Publik. Nusamedia.
- Gupta, R., Arora, P., & Bhattacharya, S. (2021). Challenges and Opportunities in Human Resource Management in Developing Countries. *Human Resource Development Review*, 20(2), 154-178.
- Hadizein, Z. (2023). Pengaruh Program Employee Assistance Terhadap Efektivitas Karyawan di Kompas Gramedia. Diakses dari Universitas Indonesia Repository
- Hakim, A. R., Mora, L., Kamila, L., Nurhidayah, S., Rahman, S., & Putri, K. T. (2023). Employee Assistance Program Sebagai Sarana Meningkatkan Kesehatan Mental Karyawan Di Karawang. *Prosiding Konferensi Nasional Penelitian Dan Pengabdian Universitas Buana Perjuangan Karawang*, 3(1), 2100-2106.
- Hargrave, G. E., Hiatt, D., Alexander, R., & Shaffer, I. A. (2008). EAP treatment impact on presenteeism and absenteeism: Implications for return on investment. *Journal of Workplace Behavioral Health*, 23(3), 283-293. <https://doi.org/10.1080/15555240802193924>
- Hasana, F. H., Islamiani, I. T., & Wahab, A. (2018). Pengembangan Aplikasi Employee Assistance Program Dengan Fitur Live Chat Menggunakan Whatsapp Api (Studi Kasus: PT Metrosolusindo). *Jurnal Cendikia*, 16(1), 95-99.
- Hurriyati, D., & Ramadan, R. (2023). Counseling Employee Assistance Program (EAP)-SUPPORT To Improve Employee Mental Health at PT X Palembang. *ABDIMAS: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 6(2), 3819-3824.
- Jacobson, J. M., & Attridge, M. (2019). Employee assistance programs: Current trends and future innovations. *The Journal of Employee Assistance*, 49(1), 9-15.
- Judge, T. A., Weiss, H. M., Kammeyer-Mueller, J. D., & Hulin, C. L. (2019). Job attitudes, job satisfaction, and work behavior. *Annual Review of Psychology*, 70, 627-653. <https://doi.org/10.1146/annurev-psych-010418-103326>
- Kahn, R. L. (2022). Employee Assistance Programs: Enhancing Workplace Performance. *Journal of Organizational Behavior*, 43(4), 567-579.

- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN-RB). (2021). Laporan Kinerja Sumber Daya Manusia Tahun 2021. Jakarta: KemenPAN-RB.
- Liu, Y., & Zhang, J. (2021). A Systems Theory Perspective on Employee Assistance Programs. *International Journal of Human Resource Management*, 32(3), 486-503.
- Maulidi, Z., Management, PP, Fitria, N., & Management, HP (2023). The Effect of Employee Engagement on Job Satisfaction Mediated by Work-Life Balance at the Optical Putra Sawargi Mandiri Company in Majalengka. *JEMSI (Journal of Economics, Management, and Accounting)*.
- Mindtera. (2023). Employee Assistance Program: Solusi Membangun Tempat Kerja yang Produktif dan Bahagia. Diakses dari <https://www.mindtera.com>
- Nur Syiva, S. P., Lestari, R. A., Lil'alamin, E. B. R., & Putra, R. S. (2023). The effect of work discipline, work motivation, work ethics and work environment on employee work productivity (literature review). *WORLDVIEW: Jurnal Ekonomi Bisnis dan Sosial Sains*, 2(1).
- Nur Syiva, S. P., Lestari, R. A., Lil'alamin, E. B. R., & Putra, R. S. (2023). The effect of work discipline, work motivation, work ethics and work environment on employee work productivity (literature review). *WORLDVIEW: Jurnal Ekonomi Bisnis dan Sosial Sains*, 2(1).
- Panjaitan, H. T., & Yuliati, A. (2024). Analisis Program Egc (Employee Get Customer) Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Pt Asuransi Kredit Indonesia Cabang Jakarta Kemayoran. *Kinerja*, 6(02), 369-379.
- Priyanto, D. (2022). Pengaruh Employee Assistance Program terhadap Efektivitas Kerja Pegawai di Dinas Sosial Kabupaten Sleman. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 10(1), 67-80.
- Said, M., & Firman, A. (2022). Konsep dan Pengukuran Efektivitas Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia. Makassar: Nobel Press.
- Sari, R., & Widyaningsih, A. (2019). Pengaruh Employee Assistance Program Terhadap Produktivitas Pegawai di Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 7(2), 89-102.
- Secapramana, L. V. H. (2002). Program Pendampingan Karyawan (Employee Assistance Programme): Salah Satu Alternatif Untuk Membantu Pengembangan Kompetensi Individu Dan Organisasi. *Proceedings Konferensi I Asosiasi Psikologi Industri dan Organisasi*.
- Smith, J., Williams, P., & Chang, A. (2023). The Impact of Employee Assistance Programs on Employee Productivity. *Human Resource Management Review*, 33(1), 45-59.
- Sonnentag, S., & Puntdt, A. (2021). The role of technology in employee assistance programs: Enhancing service delivery and outcomes. *Journal of Occupational Health Psychology*, 26(2), 165-179.
- Spector, P. E. (2021). *Industrial and organizational psychology: Research and practice*. John Wiley & Sons.
- Stone, D. L., & Deadrick, D. L. (2019). The Influence of Technology on the Future of Human Resource Management. *Human Resource Management Review*, 29(3), 238-251.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (2nd ed.). Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, T. (2021). Pengaruh Lima Faktor Kedisiplinan Terhadap Kinerja Pegawai Di Mi Darussalam Sidoarjo (Doctoral dissertation, STIE MAHARDHIKA SURABAYA).
- Tisani, M. (2022). Penguatan Budaya Kerja Dan Lingkungan Kerja Dalam Meningkatkan Disiplin Kerja Dengan Motivasi Sebagai Variabel Moderasi Di PT PLN (PERSERO) UPT PULOGADUNG (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta).
- Universitas Djuanda Bogor. (2023). Analisis Efektivitas Employee Assistance Program pada Kinerja Pegawai PT XYZ. *Jurnal Visionida*, 9(1), 75-80
- Utami, R., & Andriani, T. (2023). Dampak Employee Assistance Program Terhadap Kesejahteraan Guru di Masa Pandemi. *Jurnal Pendidikan Indonesia*, 12(3), 123-135.

- Willy Singal, W. (2023). Pengaruh Diklat, Pengembangan Karir dan Budaya Organisasi terhadap Employee Engagement Pegawai Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Manado. Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi
- World Health Organization (WHO). (2020). Mental Health in the Workplace. Geneva: WHO.
- Wulandari, P. (2021). Implementasi Employee Assistance Program dalam Mengurangi Burnout Karyawan di Sektor Perbankan. Jurnal Psikologi Terapan, 13(1), 45-58.
- Yarmmani, Y., Anindita, S. M., & Hasanati, M. (2021, June). Employee Assistance Programme (EAP): Layanan Organisasi dalam Mengurangi Stres Karyawan pada Masa Pandemi COVID-19. In UNUSIA CONFERENCE (Vol. 1, No. 1, pp. 55-76).