

**PENDATAAN DAN PENJANGKAUAN LAPANGAN PADA BIDANG
REHABILITASI SOSIAL DINAS SOSIAL KOTA SURABAYA**

Agnes Cipta Permatasari¹, Yusuf Hariyoko²

^{1,2} Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

anescipta@gmail.com, yusufhari@untag-sby.ac.id

ABSTRAK

Bidang Rehabilitasi Sosial merupakan satu unit penting dalam struktur Dinas Sosial Kota Surabaya yang secara strategis bertanggung jawab atas penyusunan dan pelaksanaan program-program rehabilitasi sosial. Berdasarkan Peraturan Wali Kota Surabaya Nomor 75 Tahun 2021, Bidang Rehabilitasi Sosial bertanggung jawab dalam menyusun rencana kerja dan petunjuk teknis, menjalin koordinasi dengan instansi terkait, serta melakukan pengawasan, evaluasi, dan pelaporan atas program intervensi sosial, seperti penjangkauan, pembinaan, pemberdayaan, dan reintegrasi sosial bagi PMKS (Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial). Selama kegiatan magang penulis menemukan bahwa pelaksanaan pendataan dan penjangkauan lapangan masih menghadapi kendala utama berupa jumlah petugas yang tidak sebanding dengan luas wilayah kerja dan kompleksitas permasalahan sosial menyebabkan proses verifikasi data, pendampingan, dan penyaluran bantuan berjalan kurang optimal dan membutuhkan waktu lebih lama. Metode yang digunakan meliputi observasi, wawancara, dokumentasi, dan praktik langsung selama 30 hari. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa keterlibatan mahasiswa membantu mempercepat proses verifikasi data, meningkatkan kualitas pendampingan, serta mendukung efektivitas penyaluran bantuan di lapangan. Pengabdian ini memberikan manfaat bagi instansi, masyarakat, maupun mahasiswa, serta menunjukkan pentingnya kolaborasi akademisi pemerintah dalam pelayanan rehabilitasi sosial.

Kata kunci: Pengabdian Masyarakat, Administrasi Publik, Sumber daya manusia, Dinas Sosial, dan Rehabilitasi sosial

ABSTRACT

The Social Rehabilitation Division is an essential unit within the organizational structure of the Surabaya City Social Services Department, strategically responsible for the formulation and implementation of social rehabilitation programs. Based on Surabaya Mayoral Regulation Number 75 of 2021, the Social Rehabilitation Division is tasked with developing work plans and technical guidelines, establishing coordination with relevant institutions, as well as conducting supervision, evaluation, and reporting on social intervention programs such as outreach, guidance, empowerment, and social reintegration for PMKS (People with Social Welfare Problems). During the internship, the author found that the implementation of data collection and field outreach still faced major challenges, particularly the disproportionate number of field officers compared to the size of the working area and the complexity of social issues, which resulted in less optimal data verification, mentoring, and aid distribution processes that required more time. The methods used included observation, interviews, documentation, and hands-on practice over a 30-day period. The results of the activities showed that student involvement helped accelerate the data verification process, improve the quality of mentoring, and enhance the effectiveness of aid distribution in the field. This community service provided benefits for the institution, the community, and the students, and highlighted the importance of collaboration between academia and government in delivering effective social rehabilitation services.

Keyword: Community Service, Public Administration, Human Resources, Social Services, and Social Rehabilitation

PENDAHULUAN

Bidang Rehabilitasi Sosial merupakan satu unit penting dalam struktur Dinas Sosial Kota Surabaya yang secara strategis bertanggung jawab atas penyusunan dan pelaksanaan program-program rehabilitasi sosial. Berdasarkan Peraturan Wali Kota Surabaya Nomor 75 Tahun 2021, Bidang Rehabilitasi Sosial bertanggung jawab dalam menyusun rencana kerja dan petunjuk teknis, menjalin

koordinasi dengan instansi terkait, serta melakukan pengawasan, evaluasi, dan pelaporan atas program intervensi sosial, seperti penjangkauan, pembinaan, pemberdayaan, dan reintegrasi sosial bagi PMKS (Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial). Sebagai wujud komitmen meningkatkan aksesibilitas layanan sosial, Bidang ini juga menyediakan layanan ambulans gratis 24 jam melalui program inovatif bernama FLASH (Fasilitas Layanan Ambulans Dinsos Hadir). Selain itu, layanan ambulans Dinsos juga tersebar di tujuh posko berbeda, dengan total 19 unit ambulans yang siap siaga setiap hari selama 24 jam, baik untuk kebutuhan kontrol medis maupun pengantaran jenazah. Pada pelaksanaan implementasi, Dinas Sosial Kota Surabaya juga memanfaatkan UPTD seperti Kampung Anak Negeri, Rumah Ilmu Arek Suroboyo (RIAS), Griya Werdha, dan Liponsos Keputih untuk menangani populasi target secara lebih terstruktur dan berbasis kebutuhan. Secara keseluruhan, Bidang Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial Kota Surabaya mengambil peran vital sebagai garda depan intervensi sosial.

Pada pelaksanaan implementasi, Dinas Sosial Kota Surabaya juga memanfaatkan UPTD seperti Kampung Anak Negeri, Rumah Ilmu Arek Suroboyo (RIAS), Griya Werdha, dan Liponsos Keputih untuk menangani populasi target secara lebih terstruktur dan berbasis kebutuhan. Secara keseluruhan, Bidang Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial Kota Surabaya mengambil peran vital sebagai garda depan intervensi sosial. Mereka tidak hanya bertugas menyediakan layanan dasar dan perlindungan bagi kelompok rentan, tetapi juga menjadi ujung tombak dalam membentuk program rehabilitasi yang terpadu mulai dari penjangkauan, pembinaan, reintegrasi, hingga pemantauan dan evaluasi. Bidang Rehabilitasi Sosial juga berperan dalam membangun jejaring kerja sama lintas sektor, baik dengan lembaga pemerintah, organisasi non-pemerintah, maupun masyarakat. Kolaborasi ini penting untuk memperkuat efektivitas layanan, mengingat kompleksitas permasalahan sosial tidak bisa ditangani oleh satu instansi saja. Melalui pendekatan berbasis komunitas, Dinas Sosial Kota Surabaya mendorong keterlibatan aktif masyarakat dalam mendukung proses rehabilitasi, seperti melalui program pendampingan keluarga, pelatihan ketrampilan kerja, hingga fasilitas usaha ekonomi produktif. Dengan demikian, rehabilitasi sosial tidak hanya berorientasi pada pemenuhan kebutuhan jangka pendek, tetapi juga diarahkan untuk memulihkan kemandirian individu serta meningkatkan kualitas hidup kelompok rentan secara berkelanjutan.

Pelayanan sosial merupakan suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan (Randy, 2020). Dalam konteks Bidang Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial Kota Surabaya, pelayanan sosial tidak hanya berfokus pada pemberian bantuan, tetapi juga mencakup proses identifikasi permasalahan, pendataan kondisi sosial, penjangkauan lapangan, serta pendampingan berkelanjutan bagi penyandang masalah kesejahteraan sosial (PMKS). Kegiatan penjangkauan lapangan menjadi aspek yang sangat penting karena melalui proses tersebut, petugas dapat memperoleh informasi faktual mengenai kondisi sosial masyarakat secara langsung, sehingga intervensi yang diberikan dapat lebih tepat sasaran.

Dalam implementasinya, kegiatan pendataan dan penjangkauan lapangan membutuhkan sumber daya manusia (SDM) yang kompeten, responsif dan memahami karakteristik masyarakat. SDM dalam organisasi pelayanan publik harus mampu melaksanakan tugas teknis secara efektif untuk mencapai tujuan organisasi (Qomariah, 2021). Namun, berdasarkan pengamatan selama magang, Bidang Rehabilitasi Sosial masih menghadapi hambatan terkait keterbatasan tenaga lapangan, tingginya cakupan wilayah, serta keragaman kasus sosial yang harus ditangani. Kondisi tersebut menyebabkan proses pendataan, survei kelayakan, dan distribusi bantuan membutuhkan waktu lebih panjang dan sering kali tidak berjalan seefisien yang diharapkan.

Melalui kegiatan magang, penulis terlibat dalam proses pendataan penerima manfaat, penyaluran bantuan, serta survei kondisi rumah warga untuk menilai kelayakan penerima bantuan. Pengalaman ini menunjukkan pentingnya fungsi pendataan dan penjangkauan serta memberikan pemahaman mengenai tantangan teknis yang dihadapi petugas di lapangan. Oleh karena itu, laporan ini

disusun untuk menggambarkan proses pendataan dan penjangkauan lapangan, mengidentifikasi hambatan yang muncul, serta menunjukkan bagaimana mahasiswa magang berkontribusi dalam mendukung tugas tersebut.

METODE PELAKSANAAN

Waktu pelaksanaan kegiatan magang dilakukan selama 30 hari kerja di mulai pada 14 Juli 2025 - 22 Agustus 2025. Yang dilakukan selama 5 hari kerja dalam satu minggu yaitu pada hari Senin sampai dengan Jumat. Waktu pelaksanaan hari Senin-Kamis di mulai pukul 07.30-16.00 WIB, dengan jam istirahat pukul 12.00-13.00 WIB. Kemudian di hari Jumat, waktu pelaksanaan dimulai pukul 07.30-16.30, dengan jam istirahat pukul 11.30-13.00 WIB. Selama magang penulis di tempatkan di Bidang Rehabilitas Sosial Dinas Kota Surabaya. Setiap hari peserta magang diwajibkan hadir tepat waktu, mengikuti tata tertib yang berlaku, serta melaksanakan tugas yang diberikan oleh pembimbing magang di bidang masing-masing. Metode yang digunakan penulis dalam proses pelaksanaan magang di Dinas Sosial Kota Surabaya, yaitu sebagai berikut:



1. Tahapan Persiapan

Sebelum melaksanakan magang reguler di Dinas Sosial Kota Surabaya mahasiswa melakukan beberapa hal yang perlu dipersiapkan. Tahap persiapan dimulai pada pertengahan bulan Mei 2025. Penulis dan rekan penulis mencari informasi dahulu tentang Dinas Sosial Kota Surabaya apakah instansi terkait ada kuota untuk peserta magang reguler, kemudian mengunjungi instansi tersebut dan langsung bertanya kepada pegawai satpam terkait lowongan untuk magang reguler. Setelah dinyatakan ada kuota untuk magang, penulis dan rekannya diminta untuk menyiapkan persyaratan administrasi yang dibutuhkan seperti, proposal pengajuan magang, surat permohonan izin magang dari kampus serta *curriculum vitae* (CV). Pada tanggal 27 Mei 2025 penulis menerima surat izin magang dari kampus yang telah di tanda tangani oleh Dekan FISIP Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Setelah mendapat surat tersebut maka surat diserahkan pada pihak terkait. Kemudian pada tanggal 14 Juli 2025 penulis mulai melaksanakan kegiatan magang yang berlangsung selama 30 hari kerja di Dinas Sosial Kota Surabaya.

2. Tahapan Pelaksanaan

Pelaksanaan magang dilaksanakan di Dinas Sosial Kota Surabaya di mulai tanggal 14 Juli 2025 – 22 Agustus 2025 selama 30 hari kerja. Penulis ditempatkan di Bidang Rehabilitas Sosial. Selama magang, penulis juga dilibatkan dalam kegiatan pelayanan langsung kepada masyarakat, seperti penjangkauan lapangan, dan serta membantu proses verifikasi data. Penulis juga turut mendampingi petugas dalam kegiatan distribusi bantuan, seperti penyaluran sembako, kursi roda, maupun bentuk bantuan lainnya yang diberikan kepada kelompok rentan.

3. Tahapan Penulisan Laporan

Penulisan laporan magang dilakukan secara bertahap, dimulai dari pengumpulan data hasil kegiatan selama magang, baik berupa catatan, dokumen, maupun foto. Data tersebut kemudian disusun dalam kerangka laporan agar isi yang ditulis lebih terarah dan sistematis. Setelah itu, penulis menyusun laporan secara lengkap sesuai dengan sistematika yang telah ditentukan. Pada tahap akhir, dilakukan penyuntingan dan finalisasi untuk memastikan laporan tersusun rapi, jelas, dan sesuai tujuan.

4. Tahapan Bimbingan

Selama pelaksanaan magang di Dinas Sosial Kota Surabaya, khususnya pada Bidang Rehabilitasi Sosial, penulis memperoleh arahan dan bimbingan dari dosen pembimbing yang telah ditunjuk oleh universitas. Bimbingan tersebut bertujuan untuk memastikan bahwa pelaksanaan kegiatan

dan penyusunan laporan magang dapat berjalan sesuai pedoman akademik, serta tetap relevan dengan capaian pembelajaran yang diharapkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam pelaksanaan magang, penulis mengamati bahwa kualitas pendataan dan penjangkauan lapangan di Bidang Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial Kota Surabaya sangat dipengaruhi oleh kapasitas dan kinerja sumber daya manusia (SDM) yang menjalankan tugas di lapangan. SDM menjadi elemen kunci dalam memastikan kelancaran proses identifikasi, verifikasi, serta pemutakhiran data penerima manfaat. Namun, berdasarkan hasil pengamatan dan keterlibatan langsung selama magang, pelaksanaan pendataan dan penjangkauan masih menghadapi sejumlah kendala yang berkaitan dengan aspek SDM. Keterbatasan jumlah petugas, cakupan wilayah yang luas, serta beban kerja yang tidak sebanding mengakibatkan proses pendataan dan penjangkauan menjadi kurang efisien dan membutuhkan waktu lebih lama. Untuk memahami kondisi tersebut lebih mendalam, penulis menggunakan teori Manajemen Sumber Daya Manusia yang dikemukakan oleh Garry Dessler (2015). Menurut Garry Dessler pengertian dari sumber daya manusia merupakan suatu kebijakan dan praktik yang dibutuhkan seseorang yang menjalankan aspek orang dari posisi seorang manajemen, meliputi perekrutan, penyaringan, pelatihan, pengimbalan dan penilaian (Qomariah, 2021). Etika fungsi-fungsi tersebut belum berjalan secara optimal, maka kegiatan teknis seperti pendataan lapangan dan penjangkauan masyarakat tidak dapat terlaksana secara maksimal. Berdasarkan teori tersebut, kendala yang ditemukan selama magang seperti keterbatasan tenaga lapangan dan belum meratanya distribusi beban kerja menunjukkan bahwa aspek SDM memiliki pengaruh besar terhadap kelancaran pelaksanaan tugas di bidang rehabilitasi sosial. Berikut analisisnya:

1. Apek Perencanaan Sumber Daya Manusia

Perencanaan Sumber Daya Manusia adalah proses penentuan strategi perolehan, penggunaan, pengembangan dan pemeliharaan sumber daya manusia berdasarkan kebutuhan organisasi / perusahaan saat ini dan perkembangan masa depan. Perencanaan SDM harus mempertimbangkan faktor internal seperti struktur organisasi, karakteristik pekerjaan, dan kapasitas pegawai, serta faktor eksternal seperti dinamika lingkungan kerja dan kebutuhan pelayanan publik. perencanaan SDM harus mempertimbangkan faktor internal seperti struktur organisasi, karakteristik pekerjaan, dan kapasitas pegawai, serta faktor eksternal seperti dinamika lingkungan kerja dan kebutuhan pelayanan publik (Madeline et al., 2021)

Namun, kondisi di Bidang Rehabilitasi Sosial menunjukkan bahwa perencanaan tenaga lapangan masih bersifat administratif dan belum mempertimbangkan kebutuhan riil di lapangan. Jumlah petugas sangat terbatas dibandingkan dengan luas wilayah Surabaya dan tingginya kasus sosial, sehingga satu petugas sering menangani beberapa keluhan sekaligus. Permasalahan tersebut sesuai dengan hasil penelitian (Sukmana et al., 2023) menemukan bahwa ketidaktepatan pembagian wilayah kerja dapat menyebabkan penumpukan tugas pada petugas tertentu, dan hal ini berdampak pada menurunnya ketepatan data serta meningkatnya risiko kesalahan pendataan. Kondisi tersebut sangat relevan dengan situasi yang penulis amati selama magang, di mana satu petugas sering menangani

beberapa kelurahan sekaligus dan harus melakukan pendataan, penjangkauan, hingga pendampingan tanpa dukungan tenaga yang memadai.



Gambar 1 Pendataan penerima Bantuan Kursi Roda

Selama magang, penulis mengamati bahwa verifikasi data penerima manfaat sering tertunda karena keterbatasan tenaga untuk melakukan kunjungan lapangan. Penulis turut membantu melakukan pendataan dan pengelompokan wilayah prioritas, dan pengalaman tersebut menunjukkan bahwa tanpa perencanaan tenaga kerja yang jelas, pelaksanaan pendataan dan penjangkauan tidak dapat berjalan optimal.

2. Pelatihan dan Pengembangan Pegawai

Pelatihan dan Pengembangan Pegawai merupakan proses sistematis untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap pegawai agar mampu melaksanakan tugas secara efektif sesuai tuntutan organisasi. Pelatihan tidak hanya bertujuan memperbaiki kemampuan teknis, tetapi juga mengembangkan kompetensi interpersonal seperti komunikasi, empati, dan kemampuan menyelesaikan masalah, terutama pada organisasi yang berorientasi pelayanan publik (Bariqi, 2021). Dalam konteks Dinas Sosial, pelatihan menjadi kebutuhan yang krusial karena petugas sering berhadapan dengan dinamika lapangan yang kompleks, mulai dari menghadapi warga yang menolak didata, melakukan verifikasi kondisi rumah, hingga memberikan penjelasan mengenai kelayakan program bantuan. Di Bidang Rehabilitasi Sosial, pelatihan formal masih bersifat terbatas dan belum dilakukan secara berkala. Petugas lebih banyak mengandalkan pengalaman pribadi daripada pembinaan terstruktur, sehingga setiap pegawai mengembangkan cara kerja masing-masing, termasuk cara menghadapi warga yang keberatan didata atau proses asesmen lapangan yang membutuhkan pendekatan sensitif

Berdasarkan penelitian (Fityan et al., 2024) menguatkan kondisi tersebut dengan menunjukkan bahwa keterbatasan pelatihan berdampak langsung pada lambatnya proses verifikasi dan ketidaktepatan pelayanan sosial. Dalam penelitiannya, Fityan menegaskan bahwa petugas yang tidak mendapatkan pelatihan teknis maupun non-teknis secara berkala cenderung mengandalkan pengalaman pribadi, sehingga kualitas kerja menjadi tidak seragam antarpetugas. Ketidaksiapan dalam menghadapi dinamika lapangan, seperti menghadapi warga yang menolak didata, melakukan observasi kondisi rumah, atau memastikan akurasi informasi, menyebabkan proses penjangkauan membutuhkan waktu lebih lama dan rentan menimbulkan kesalahan input data. Penelitian tersebut juga menyebutkan bahwa kurangnya pelatihan membuat petugas kesulitan mengelola beban kerja besar, terutama ketika harus menangani banyak kasus dalam waktu singkat.



Gambar 2 Survei kelayakan di Rumah Penerima Manfaat

Pada saat Kegiatan magang, penulis memperoleh pembelajaran secara langsung di lapangan melalui pendekatan *learning by doing*, yaitu belajar dari praktik nyata bersama pegawai dalam proses pendataan penerima bantuan, penyaluran bantuan sosial, serta survei kondisi rumah penerima manfaat untuk menentukan kelayakan bantuan. Melalui kegiatan tersebut, penulis tidak hanya memahami alur kerja pelayanan sosial, tetapi juga melihat secara langsung bagaimana pegawai mengatasi keterbatasan pelatihan dengan pengalaman dan inisiatif pribadi. Dengan demikian, kegiatan magang tidak hanya memperkaya pengalaman mahasiswa, tetapi juga memberikan kontribusi kecil dalam proses pembelajaran kolektif antara pegawai dan tenaga pendukung lapangan.

3. Penilaian Kinerja Pegawai

Penilaian kinerja berfungsi sebagai alat komunikasi bagi karyawan dalam melihat hasil kerjanya, apakah targetnya tercapai atau tidak sehingga memengaruhi kesuksesan karirnya. Selain itu, standar penilaian kinerja menjadi tanggung jawab perusahaan untuk menetapkan suatu standar yang dapat meningkatkan kinerja pegawai. Proses penilaian kinerja yang dilaksanakan secara adil dan objektif harus dipahami oleh karyawan sehingga dapat dijadikan peluang bagi karyawan dalam pengembangan diri serta pemenuhan kebutuhan akan aktualisasi diri karyawan. Dalam organisasi pelayanan publik seperti Dinas Sosial, penilaian kinerja idealnya menilai bagaimana pegawai mengelola interaksi sosial, melakukan asesmen lapangan, dan memastikan keakuratan data (Prasasti et al., 2022). Namun, dalam praktik di Bidang Rehabilitasi Sosial, sistem evaluasi kinerja masih menekankan pada pemenuhan administratif, bukan pada kinerja substantif. Pegawai dinilai berdasarkan jumlah laporan, kehadiran, atau pelaksanaan kegiatan, tanpa mempertimbangkan kualitas interaksi dengan penerima manfaat dan dampak sosial dari pekerjaan mereka. Dengan kata lain, ukuran keberhasilan kerja lebih bersifat prosedural daripada hasil nyata di lapangan.



Gambar 3 Survei Kelayakan di Rumah Penerima Manfaat

Selama kegiatan magang, penulis mengamati bahwa evaluasi kerja pegawai lebih sering dilakukan berdasarkan laporan administratif, bukan pada dampak nyata terhadap masyarakat penerima manfaat. Dalam praktik lapangan, penulis turut membantu proses survei kondisi rumah warga untuk menilai kelayakan penerima bantuan, sehingga dapat memastikan bahwa penyaluran bantuan benar-benar tepat sasaran. Kegiatan ini membantu menyediakan data faktual yang dapat dijadikan pertimbangan bagi pegawai dalam memperbaiki sistem penilaian kinerja berbasis hasil lapangan. Dengan demikian, pengalaman magang menunjukkan relevansi teori Dessler bahwa sistem penilaian kinerja yang efektif seharusnya menilai kualitas kerja secara menyeluruh, bukan sekadar pemenuhan administrasi, agar hasil kebijakan lebih berdampak pada masyarakat.

4. Kompensasi dan Motivasi Kerja

Dalam organisasi pelayanan publik seperti Dinas Sosial, penilaian kinerja idealnya menilai bagaimana pegawai mengelola interaksi sosial, melakukan asesmen lapangan, dan memastikan keakuratan data. Kompensasi dan motivasi kerja memegang peranan penting dalam mendukung efektivitas kinerja pegawai, terutama di sektor pelayanan sosial yang menuntut ketelitian, empati, serta intensitas kerja lapangan yang tinggi (Ahmad Fauzi, 2024). Di lingkungan Dinas Sosial, sistem penghargaan semacam ini belum terlembagakan dengan baik. Meskipun demikian, banyak pegawai yang tetap menunjukkan dedikasi tinggi karena dorongan moral dan rasa tanggung jawab sosial. Akan tetapi, motivasi berbasis empati ini tidak dapat dipertahankan dalam jangka panjang tanpa dukungan kelembagaan. Oleh karena itu, penerapan sistem kompensasi yang adil dan transparan menjadi kunci dalam mempertahankan semangat kerja dan loyalitas pegawai terhadap organisasi.

Dalam penelitian (Sukmana et al., 2023) menunjukkan bahwa motivasi kerja pegawai sektor sosial sangat dipengaruhi oleh keadilan kompensasi dan adanya penghargaan organisasi. Temuan lapangan menunjukkan bahwa meskipun pegawai tetap menunjukkan dedikasi tinggi karena tanggung jawab moral, kondisi ini tidak dapat dijadikan dasar keberlanjutan motivasi jangka panjang.

Selama kegiatan magang, penulis merasakan suasana kerja yang kolaboratif antara pegawai dan tenaga magang. Pegawai memberikan bimbingan dan kepercayaan kepada mahasiswa dalam pendataan dan penyaluran bantuan, yang pada gilirannya meningkatkan rasa saling menghargai. Pengalaman tersebut menunjukkan bahwa kompensasi psikologis seperti dukungan, pengakuan, dan penghargaan informal sangat memengaruhi motivasi pegawai untuk tetap bersemangat di tengah beban kerja yang tinggi. Penulis juga mengamati bahwa meskipun kompensasi finansial bagi tenaga non-PNS tidak selalu stabil, komitmen pegawai pada pelayanan sosial tetap kuat karena faktor moral dan solidaritas tim. Hal ini memperkuat konsep Dessler bahwa kompensasi mencakup aspek non-materiel yang memengaruhi motivasi kerja, dan pengalaman lapangan membuktikan bahwa elemen ini sangat vital dalam sektor pelayanan publik yang penuh tekanan sosial.

5. Hubungan Kerja dan Koordinasi

Hubungan kerja dan koordinasi merupakan dua elemen fundamental dalam pelaksanaan tugas organisasi, terutama pada instansi yang berorientasi pada pelayanan publik seperti Dinas Sosial. Secara konseptual, hubungan kerja merujuk pada pola interaksi profesional antarpegawai dalam melaksanakan tugas, yang mencakup komunikasi, kerja sama tim, pembagian peran, serta keselarasan dalam mencapai tujuan organisasi. Hubungan kerja yang efektif ditandai oleh adanya kepercayaan, keterbukaan informasi, dan kesediaan untuk saling mendukung dalam penyelesaian tugas (Endarlita, 2022). Dalam konteks Dinas Sosial, hubungan kerja antar pegawai sebenarnya cukup harmonis secara personal, namun secara struktural masih dihambat oleh birokrasi yang kaku. Kondisi ini memperlambat proses pelayanan kepada masyarakat dan menambah beban kerja bagi petugas di lapangan. Dengan memperbaiki pola koordinasi dan komunikasi internal, setiap pegawai akan memiliki pemahaman yang

sama terhadap tujuan kerja. Hal ini juga sejalan dengan prinsip Dessler bahwa hubungan kerja yang solid dan saling menghargai merupakan dasar dari produktivitas dan keberhasilan organisasi.

Penelitian Pinning (Pinning, 2024) memperkuat temuan ini dengan menunjukkan bahwa hambatan koordinasi dan cakupan wilayah yang luas menjadi salah satu faktor yang menghambat pelayanan sosial. Dalam magang, penulis sering menjadi perantara antara petugas lapangan dan kantor, sehingga mempercepat arus informasi dan menunjukkan bahwa dukungan tenaga tambahan dapat memperbaiki koordinasi internal. Temuan ini menunjukkan bahwa perbaikan hubungan kerja dan tata koordinasi bukan hanya membutuhkan struktur yang lebih responsif, tetapi juga dukungan SDM yang memadai.

Selama kegiatan magang, penulis berperan membantu memperlancar koordinasi antara pegawai dan masyarakat penerima bantuan melalui kegiatan survei kelayakan di lapangan. Selain menyampaikan data lapangan secara langsung kepada pegawai, penulis juga sering menjadi penghubung komunikasi antara petugas lapangan dan penerima bantuan yang membutuhkan klarifikasi data. Pengalaman ini memperlihatkan bahwa hambatan komunikasi internal dan birokrasi yang panjang membuat informasi lapangan tidak selalu cepat ditindaklanjuti. Dengan adanya tambahan tenaga pendukung, arus informasi menjadi lebih cepat dan akurat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis selama pelaksanaan magang di Bidang Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial Kota Surabaya, dapat disimpulkan bahwa pengelolaan sumber daya manusia (SDM) masih perlu diperkuat karena sejumlah fungsi penting seperti perencanaan tenaga kerja, pelatihan, penilaian kinerja, kompensasi, serta koordinasi belum berjalan optimal, yang kemudian berdampak pada keterlambatan penanganan kasus dan kurang efisiennya pelayanan sosial. Untuk itu, disarankan agar penguatan SDM dilakukan melalui perencanaan tenaga kerja yang berbasis kebutuhan lapangan dengan cara pembuatan jadwal sehingga pembagian tugas yang lebih proporsional, peningkatan kapasitas pegawai melalui pelatihan yang berkelanjutan, serta penerapan sistem penilaian kinerja yang menilai kualitas dan dampak hasil kerja. Selain itu, komunikasi dan koordinasi antar bidang perlu dioptimalkan agar proses pendataan dan penyaluran bantuan berjalan lebih cepat, tepat, dan mampu meningkatkan kualitas pelayanan sosial bagi masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Fauzi, G. N. (2024). Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening. 18(1), 558–580.
- Bariqi, M. D. (2021). Pelatihan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia. Jurnal Studi Manajemen Dan Biskina, 5(2).
- Endarlita, M. A. (2022). Hubungan Budaya Kerja dan Koordinasi Terhadap Kinerja Organisasi pada Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) Provinsi Jambi. 4(1), 136–141. <https://doi.org/10.33087/jmas.v4i1.81>
- Fityan, M., Kahfi, E., Sahrul, M., & Sosial, K. (2024). Implementasi Standar Sumber Daya Manusia Dalam Menunjang Akreditasi Lembaga Kesejahteraan Sosial Anak Muhamadiyah Darul Ilmi. Pekerjaan Sosial, 7(2), 187–201. <https://doi.org/10.24198/focus.v7i2.59515>
- Madeline, A., & Marom, E. H. N. A. (2021). Analisis Perencanaan Sumber Daya Manusia (Human Resources Planning) Pada Lembaga Administrasi Negara Di Jakarta. 1–10.
- Pinning, S. (2024). Strategi Peningkatan Kinerja SDM Kesejahteraan Sosial Untuk Akselerasi Pembangunan Kesejahteraan Sosial Berbasis Kepulauan. Widyaiswara Indonesia, 5(1), 1–12. <https://doi.org/https://doi.org/10.56259/jwi.v5i01.244>

- Prasasti, F. A., Hutagaol, M. P., & Affandi, M. J. (2022). Bagian Penilaian Kinerja Terhadap Kinerja Pegawai Bagian Pemasaran Melalui Faktro Pendorong Motivasi (Studi Kasus : Bank XYZ KCU Bekasi). 2(3), 248–257. <https://doi.org/10.17358/JABM.2.3.248>
- Qomariah, N. (2021). MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA (Teori, Aplikasi dan Studi Empiris) (Issue November). https://www.researchgate.net/publication/356291163_MANAJEMEN_SUMBER_DAYA_MANUSIA_Teori_Aplikasi_dan_Studi_Empiris
- Sukmana, D., Nulhaqim, S. A., & Apsari, N. C. (2023). Pengembangan Sumber Daya Manusia Pada Organisasi Pelayanan Sosial Untuk Penyandang Disabilitas (Studi Kasus Pada Yayasan Biruku Indonesia). *Ilmu Administrasi Negara*, 14, 12–21.
- Tumewu, R. F. (2020). Efektivitas Pelayanan Rehabilitas Sosial Kepada Penyandang Disabilitas Oleh Dinas Sosial Kabupaten Pohuwato. Universitas Ichsan Gorontalo.