

**STRATEGI PENANGANAN KELEBIHAN BEBAN KERJA DAN KETERBATASAN
SDM DI BIDANG REHABILITASI SOSIAL DINAS SOSIAL KOTA SURABAYA
PROVINSI JAWA TIMUR**

Sherli Deffia Meylta Aulia¹, Radjikan²
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
sherlituban@gmail.com, radjikan@untag-sby.ac.id

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi menuntut instansi publik untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM) dalam memberikan pelayanan yang efektif kepada masyarakat. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk menganalisis kelebihan beban kerja dan keterbatasan SDM di Bidang Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial Kota Surabaya. Metode yang digunakan meliputi observasi, wawancara, pelaksanaan kegiatan, dokumentasi, dan pengumpulan data selama 30 hari kerja, mulai 14 Juli hingga 22 Agustus 2025. Observasi dilakukan untuk memahami sistem kerja dan mekanisme pelayanan, sedangkan wawancara memberikan gambaran mendalam tentang kendala serta strategi penyelesaian di lingkungan instansi. Dokumentasi dan pengumpulan data mendukung keabsahan hasil melalui bukti administratif dan laporan kegiatan. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa keterbatasan SDM dan tingginya beban kerja berdampak pada efektivitas pelayanan sosial, meskipun pegawai tetap menunjukkan komitmen dan tanggung jawab tinggi. Analisis menggunakan teori Manajemen Sumber Daya Manusia Gary Dessler (2017) menekankan aspek perencanaan SDM, pengembangan dan pelatihan pegawai, penilaian kinerja dan kompensasi, rekrutmen dan seleksi, serta kesejahteraan pegawai. Kesimpulannya, diperlukan perencanaan SDM yang sistematis, peningkatan kompetensi melalui pelatihan, penerapan sistem penilaian kinerja dan penghargaan yang transparan, optimalisasi penggunaan teknologi informasi, serta perhatian terhadap kesejahteraan pegawai untuk meningkatkan efektivitas kinerja dan kualitas pelayanan publik.

Kata kunci: Sumber daya manusia, beban kerja, pelayanan publik

ABSTRACT

The development of information technology demands that public institutions improve the quality of human resources (HR) to provide effective services to the community. This community service activity aims to analyze work overload and HR limitations in the Social Rehabilitation Division of the Surabaya City Social Service. The methods used include observation, interviews, practical participation, documentation, and data collection over 30 working days, from July 14 to August 22, 2025. Observations were conducted to understand the workflow and service mechanisms, while interviews provided in-depth insights into challenges and strategies within the institution. Documentation and data collection strengthened the validity of findings through administrative evidence and activity reports. The results show that limited HR and high workloads affect the effectiveness of social services, although employees demonstrate strong commitment and responsibility. The analysis, based on Gary Dessler's (2017) Human Resource Management theory, emphasizes HR planning, employee development and training, performance appraisal and compensation, recruitment and selection, and employee welfare. In conclusion, systematic HR planning, competency enhancement through training, transparent performance appraisal and reward systems, optimization of information technology utilization, and attention to employee welfare are necessary to improve work effectiveness and the quality of public services.

Keywords: Human resources, workload, public service

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi di era modern telah membawa perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam tata kelola pemerintahan (Faisal Tamimi & Siti Munawaroh, 2024). Teknologi yang semakin canggih menuntut setiap instansi publik untuk mampu beradaptasi dengan cepat demi meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat (Nur Fadiyah Choirunnissa & Nina Oktarina, 2025). Perubahan ini tidak hanya menyangkut cara kerja, tetapi juga memerlukan kesiapan sumber daya manusia (SDM) yang berfungsi sebagai penggerak utama dalam birokrasi. Dalam pelayanan sosial, keberadaan SDM yang berkualitas dan kompeten menjadi kunci penting untuk keberhasilan suatu program. Diharapkan pemerintah daerah, termasuk Dinas Sosial, dapat mengoptimalkan potensi SDM agar mampu melaksanakan berbagai program sesuai kebutuhan masyarakat. Kualitas SDM inilah yang menjadi aset utama dalam menghadapi beragam permasalahan sosial yang semakin rumit di daerah perkotaan. Oleh karena itu, kualitas dan jumlah SDM memiliki peranan yang sangat vital dalam mendukung efektivitas pelayanan publik.

Perguruan tinggi sebagai institusi pendidikan tinggi juga memiliki peran penting dalam membentuk SDM unggul yang mampu menghadapi tantangan tersebut. Melalui kegiatan akademik maupun praktis seperti magang, penulis diberi kesempatan untuk mengamati dan memahami langsung realitas kerja di instansi pemerintahan. Pengalaman ini diharapkan dapat menambah pengetahuan serta memberikan gambaran jelas mengenai situasi manajemen di tempat kerja. Salah satu hal yang bisa dipelajari adalah cara lembaga publik mengelola sumber daya manusia dan mendistribusikan beban pekerjaan dalam organisasi. Melalui pengamatan tersebut, penulis dapat menilai apakah teori yang diperoleh di bangku kuliah sesuai dengan praktik yang terjadi di lapangan. Dengan cara ini, perguruan tinggi turut berkontribusi dalam meningkatkan kualitas SDM yang kelak akan menjadi bagian dari pembangunan bangsa.

SDM dalam instansi pemerintah berperan sebagai penggerak utama yang menentukan kelancaran proses pelayanan publik (Rivaldo Anugerah Zendrato et al., 2022). Tanpa sumber daya manusia yang memadai, baik dari segi jumlah maupun keahlian, maka target kinerja yang telah ditetapkan akan sulit dicapai. Dalam bidang sosial, tugas pegawai bukan hanya bersifat administratif, tetapi juga langsung bersentuhan dengan masyarakat yang memiliki latar belakang masalah yang beragam. Hal ini membutuhkan ketelitian, empati, serta keterampilan komunikasi yang baik agar pelayanan dapat berjalan sesuai tujuan. Oleh karena itu, penting bagi instansi untuk memastikan bahwa sumber daya manusia yang tersedia memiliki kualifikasi yang sesuai dengan tugas yang dilaksanakan. Apabila kualifikasi dan jumlah pegawai tidak mencukupi, akan muncul ketidakseimbangan dalam pelaksanaan program. Hal ini menunjukkan bahwa sumber daya manusia bukanlah sekedar pelengkap, melainkan elemen kunci dalam keberhasilan birokrasi.

Dalam kenyataannya, keterbatasan SDM sering kali menjadi persoalan utama yang dihadapi oleh instansi pemerintah daerah (Josminto Sihombing et al., 2025). Jumlah pegawai yang terbatas membuat pembagian tugas tidak berjalan proporsional, sehingga satu orang pegawai harus mengerjakan beberapa pekerjaan sekaligus. Situasi ini menimbulkan risiko terjadinya kesalahan, keterlambatan, maupun penurunan kualitas kinerja. Di samping itu, tidak semua karyawan memiliki tingkat keahlian yang sama, sehingga tugas-tugas yang memerlukan kemampuan khusus kadang tidak dapat dilakukan dengan baik. Keterbatasan ini menjadi lebih jelas ketika beban kerja bertambah, seperti saat ada peningkatan kebutuhan layanan sosial akibat perubahan dalam masyarakat perkotaan. Dalam keadaan seperti ini, lembaga pemerintah harus menghadapi tekanan yang besar tanpa dukungan SDM yang memadai. Hal ini

memperlihatkan adanya ketidakseimbangan antara kapasitas organisasi dengan tanggung jawab yang harus dipenuhi.

Dinas Sosial Kota Surabaya, khususnya pada bidang rehabilitasi sosial, menjadi salah satu contoh nyata di mana beban kerja tinggi dan keterbatasan SDM terjadi secara bersamaan. Sebagai kota besar, Surabaya memiliki permasalahan sosial yang sangat beragam, mulai dari anak jalanan, penyandang disabilitas, hingga lansia terlantar. Semua masalah tersebut membutuhkan intervensi yang cepat, tepat, dan berkesinambungan dari instansi terkait. Akan tetapi, jumlah pegawai di bidang rehabilitasi sosial tidak selalu sebanding dengan banyaknya program yang harus dijalankan. Kondisi ini menyebabkan pegawai harus membagi fokus kerja mereka pada berbagai kegiatan sekaligus. Dengan demikian, dinamika pekerjaan di Dinas Sosial Surabaya mencerminkan adanya persoalan manajemen kerja yang perlu dikaji lebih dalam. Analisis mengenai hal ini menjadi penting untuk mendapatkan gambaran utuh mengenai kondisi lapangan.

Beban kerja yang tinggi dalam organisasi publik seperti Dinas Sosial tidak dapat dilepaskan dari banyaknya program yang harus dijalankan dengan tenggat waktu yang ketat. Situasi ini menuntut pegawai untuk mampu bekerja secara cepat, tepat, dan profesional, meskipun sering kali kapasitas yang dimiliki tidak sebanding dengan volume pekerjaan yang ada. Di bidang rehabilitasi sosial, misalnya, harus menangani berbagai kegiatan mulai dari penanganan anak jalanan, perlindungan kelompok rentan, hingga rehabilitasi bagi korban masalah sosial lainnya. Semua tanggung jawab ini sangat kompleks, sehingga memerlukan sumber daya manusia yang memadai baik dari segi jumlah maupun kualitas. Dalam keadaan seperti ini, ketidaksesuaian antara beban kerja dan sumber daya manusia yang ada menjadi sangat jelas. Oleh karena itu, beban kerja yang tinggi menjadi salah satu topik yang penting untuk diteliti lebih lanjut dalam konteks pelayanan publik.

Keterbatasan SDM dalam jumlah dan kompetensi juga memperkuat permasalahan beban kerja tinggi yang terjadi di lingkungan Dinas Sosial. Pada bidang rehabilitasi sosial, jumlah pegawai yang relatif sedikit harus mengemban tanggung jawab yang seharusnya ditangani oleh tenaga kerja yang lebih banyak dan beragam. Keadaan ini menciptakan ketidakseimbangan yang semakin terlihat jelas ketika tuntutan dari masyarakat meningkat seiring dengan kompleksitas permasalahan sosial di kota besar seperti Surabaya. Di samping itu, keterampilan pegawai yang belum sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan teknis juga menjadi kendala dalam peningkatan efektivitas kerja. Situasi ini menunjukkan bahwa keterbatasan sumber daya manusia bukan hanya mengenai jumlah, tetapi juga berkaitan dengan kemampuan yang diperlukan untuk melaksanakan program sosial yang beragam. Oleh karena itu, analisis mengenai keterbatasan sumber daya manusia menjadi elemen penting dalam memahami akar permasalahan kinerja organisasi publik.

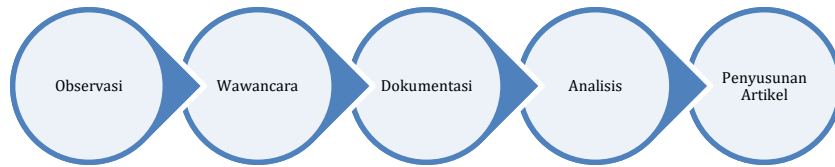
Kondisi kelebihan beban kerja yang beriringan dengan keterbatasan SDM tidak hanya mengganggu ritme pekerjaan, tetapi juga berpotensi menurunkan efektivitas pelaksanaan program sosial. Ketika pegawai dituntut untuk mengerjakan banyak hal di luar kapasitas normal, kualitas pelayanan publik yang diberikan bisa mengalami penurunan (Roni Widianoro & Porman Lumban Gaol, 2024). Situasi ini menciptakan siklus masalah yang sulit untuk dihentikan, sebab semakin banyak isu sosial yang timbul, semakin berat pula tanggung jawab yang harus ditanggung. Di sisi lain, peningkatan jumlah tenaga kerja yang diperlukan sering kali tidak dapat segera diwujudkan karena adanya batasan anggaran dan kebijakan. Dalam kondisi seperti ini, lembaga pemerintah seperti Dinas Sosial harus menghadapi tantangan yang signifikan dalam mempertahankan kualitas layanan. Oleh karena itu, penting untuk memahami hubungan antara beban kerja yang berlebihan dan keterbatasan sumber daya manusia guna mendapatkan gambaran yang utuh tentang masalah yang ada.

Berdasarkan uraian di atas, dapat dipahami bahwa topik “Strategi Penanganan Kelebihan Beban Kerja dan Keterbatasan SDM di Bidang Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial Kota Surabaya” merupakan isu yang penting untuk dikaji secara mendalam. Permasalahan ketidakseimbangan antara jumlah SDM dan tingginya beban kerja menjadi tantangan nyata yang dapat memengaruhi efektivitas pelayanan sosial kepada masyarakat. Kajian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi peningkatan manajemen kinerja dan optimalisasi pelayanan publik di lingkungan Dinas Sosial, khususnya pada bidang rehabilitasi sosial. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan gambaran objektif mengenai bagaimana organisasi publik menghadapi keterbatasan sumber daya dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya berorientasi pada pemahaman akademis, tetapi juga memiliki manfaat praktis dalam upaya meningkatkan kinerja birokrasi daerah. Oleh karena itu, topik ini dipandang relevan, strategis, dan bernilai bagi pengembangan ilmu pengetahuan serta praktik pemerintahan daerah, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia di sektor publik.

METODE PELAKSANAAN

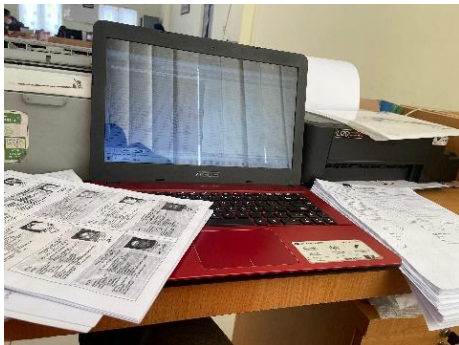
Kegiatan pengabdian ini dilaksanakan sebagai bagian dari program magang penulis Program Studi Administrasi Publik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Magang ini bertempat di Dinas Sosial Kota Surabaya berlokasi di Jl. Arief Rahman Hakim No. 131-133, Keputih, Kecamatan Sukolilo, Kota Surabaya, Jawa Timur 6011. Pelaksanaan kegiatan berlangsung selama 30 hari kerja, terhitung sejak tanggal 14 Juli 2025 sampai dengan 22 Agustus 2025. Dalam kegiatan ini, penulis menggunakan beberapa metode pengumpulan data dan pelaksanaan kegiatan untuk memperoleh informasi yang valid dan relevan. Metode pertama adalah observasi, yang dilakukan dengan cara mengamati langsung kegiatan di lingkungan Dinas Sosial Kota Surabaya, khususnya pada Bidang Rehabilitasi Sosial. Penulis mengamati proses administrasi, entri data, serta mekanisme pelayanan bantuan sosial yang diberikan kepada masyarakat, sekaligus memperhatikan pola kerja pegawai dalam melaksanakan tugas, baik secara individu maupun tim. Melalui kegiatan observasi ini, penulis memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai alur kerja, sistem birokrasi, serta bentuk interaksi antara pegawai dan masyarakat penerima manfaat yang menjadi bagian penting dalam proses pelayanan sosial.

Selanjutnya, metode wawancara menjadi bagian yang saling melengkapi dalam memperoleh pengalaman dan informasi yang komprehensif. Metode wawancara dilakukan dengan pegawai atau pembimbing lapangan untuk memperoleh informasi mendalam mengenai prosedur kerja, program-program yang dijalankan, kendala yang dihadapi instansi, serta strategi penyelesaiannya. Melalui wawancara ini, penulis juga dapat memahami pandangan pegawai mengenai pelaksanaan pelayanan sosial serta peran kebijakan pemerintah dalam mendukung program-program tersebut. Selain itu, metode dokumentasi dan analisis menjadi tahapan penting dalam menguatkan hasil magang secara administratif dan akademis. Metode dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan berbagai bukti kegiatan, seperti foto, catatan, laporan, dan arsip dokumen, yang menjadi bahan penting dalam penyusunan laporan magang, pembuatan video magang, maupun jurnal pengabdian. Kemudian, metode analisis dilakukan dengan menggabungkan hasil observasi, wawancara, pelaksanaan, dan dokumentasi secara sistematis agar hasilnya lebih terukur dan menyeluruh. Data yang diperoleh kemudian dianalisis dan disusun sesuai dengan format artikel yang berlaku. Dengan penerapan berbagai metode tersebut, penulis mampu menghasilkan artikel yang akurat, terstruktur, dan dapat dipertanggungjawabkan secara akademis sekaligus meningkatkan pemahaman praktis terhadap kinerja lembaga sosial pemerintah. Tahapan kegiatan pengabdian digambarkan dalam bagan berikut:.



HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam pelaksanaan magang di Bidang Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial Kota Surabaya, ditemukan permasalahan utama berupa kelebihan beban kerja dan keterbatasan sumber daya manusia (SDM). Jumlah pegawai yang terbatas menyebabkan pembagian tugas menjadi tidak seimbang, dimana sebagian pegawai harus menangani berbagai pekerjaan administratif dan lapangan sekaligus. Tugas tersebut meliputi pengarsipan dokumen, entri data penerima bantuan sosial, penyusunan laporan kegiatan, serta pelayanan administrasi kepada masyarakat dan penyaluran bantuan. Kondisi ini berdampak pada efektivitas kerja karena tingginya volume pekerjaan tidak sebanding dengan jumlah tenaga yang tersedia. Permasalahan tersebut menuntut adanya strategi penanganan yang tepat agar kinerja instansi tetap optimal meskipun menghadapi keterbatasan SDM. Oleh karena itu, analisis pelaksanaan magang ini menggunakan teori Manajemen Sumber Daya Manusia dari Gary Dessler (2017) yang menekankan beberapa aspek penting, yaitu perencanaan SDM, pengembangan dan pelatihan pegawai, penilaian kinerja dan kompensasi, rekrutmen dan seleksi, serta kesejahteraan pegawai sebagai dasar dalam merumuskan strategi penanganan kelebihan beban kerja dan keterbatasan SDM di lingkungan instansi publik.



Gambar 1 Pekerjaan Administratif



Gambar 2 Pekerjaan Lapangan

1. Perencanaan Sumber Daya Manusia (*Human Resource Planning*)

Perencanaan sumber daya manusia merupakan langkah awal dalam menciptakan keseimbangan antara jumlah pegawai dengan beban kerja yang ada di instansi. Di Bidang Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial Kota Surabaya, perencanaan tenaga kerja masih menghadapi kendala karena tidak sebandingnya jumlah pegawai dengan banyaknya program sosial yang dijalankan. Kondisi ini mengakibatkan beberapa pegawai harus menangani berbagai pekerjaan sekaligus, baik administratif maupun lapangan. Perencanaan yang belum berdasarkan analisis beban kerja membuat pembagian tugas tidak proporsional dan menimbulkan tekanan kerja yang tinggi. Hal ini berdampak pada

penurunan efisiensi, karena waktu dan tenaga pegawai tidak dapat dimanfaatkan secara optimal. Oleh karena itu, perencanaan SDM yang matang menjadi dasar penting dalam strategi penanganan kelebihan beban kerja.

Strategi yang dapat dilakukan untuk memperbaiki perencanaan SDM adalah dengan melakukan analisis jabatan dan analisis beban kerja secara berkala. Analisis ini berfungsi untuk mengetahui jumlah tenaga yang dibutuhkan dan menentukan pembagian kerja yang sesuai dengan kompetensi masing-masing pegawai. Dengan adanya pemetaan kebutuhan pegawai, Dinas Sosial dapat menghindari penumpukan pekerjaan pada satu individu atau satuan kerja tertentu. Selain itu, hasil analisis dapat menjadi dasar dalam pengajuan penambahan tenaga kontrak atau perekrutan baru. Langkah ini juga membantu pimpinan dalam membuat prioritas kerja berdasarkan urgensi dan kemampuan sumber daya yang tersedia. Dengan demikian, perencanaan SDM yang berbasis data menjadi strategi efektif untuk mengurangi kelebihan beban kerja di instansi.

Selain itu, Dinas Sosial juga perlu menerapkan sistem rotasi kerja yang terencana sebagai bagian dari strategi pengelolaan beban kerja. Rotasi dapat membantu mendistribusikan pengalaman, mengurangi kejenuhan, dan menyeimbangkan beban antarpegawai. Kebijakan rotasi yang disusun dengan memperhatikan kemampuan dan minat pegawai dapat meningkatkan motivasi serta memperkuat kolaborasi dalam tim. Selain memperbaiki pembagian kerja, rotasi juga memperluas wawasan pegawai terhadap bidang tugas lain, sehingga fleksibilitas kerja meningkat. Penerapan strategi ini mendukung efektivitas kinerja instansi di tengah keterbatasan SDM yang ada. Oleh karena itu, perencanaan SDM yang dinamis dan adaptif menjadi kunci penting dalam menanggulangi permasalahan kelebihan beban kerja di Bidang Rehabilitasi Sosial.

2. Pengembangan dan Pelatihan Pegawai (*Training and Development*)

Pengembangan dan pelatihan pegawai merupakan komponen penting dalam teori Manajemen Sumber Daya Manusia menurut Gary Dessler. Di Bidang Rehabilitasi Sosial, sebagian pegawai belum mendapatkan pelatihan yang cukup terkait dengan teknologi informasi, manajemen waktu, serta pelayanan sosial berbasis digital. Keterbatasan pelatihan ini membuat pegawai kesulitan menyesuaikan diri dengan tuntutan pekerjaan yang terus meningkat. Akibatnya, beban kerja menjadi semakin berat karena banyak pekerjaan dilakukan secara manual tanpa dukungan sistem yang efisien. Kondisi ini menunjukkan perlunya strategi pengembangan kompetensi agar pegawai mampu bekerja lebih efektif di tengah keterbatasan jumlah SDM. Dengan peningkatan keterampilan, pegawai dapat menyelesaikan pekerjaan lebih cepat dan akurat sehingga mengurangi tekanan kerja yang berlebihan.

Strategi pelatihan yang dapat diterapkan adalah dengan mengadakan pelatihan berbasis kebutuhan kerja (*training needs analysis*). Dinas Sosial dapat memetakan bidang yang paling membutuhkan peningkatan kapasitas, seperti pengelolaan data penerima bantuan, pelayanan publik digital, serta penyusunan laporan kegiatan. Selain pelatihan teknis, peningkatan soft skill seperti kerja sama tim, komunikasi efektif, dan empati sosial juga penting karena berkaitan langsung dengan pelayanan masyarakat. Program pelatihan dapat dilaksanakan melalui kerja sama dengan lembaga profesional, universitas, maupun platform pembelajaran daring. Dengan begitu, pegawai dapat terus memperbarui pengetahuan tanpa harus meninggalkan tanggung jawab utamanya. Pelatihan yang berkelanjutan ini menjadi bagian dari strategi jangka panjang dalam mengatasi keterbatasan SDM.

Selain pelatihan formal, Dinas Sosial juga dapat menerapkan sistem mentoring

internal untuk memperkuat proses transfer pengetahuan antarpegawai. Pegawai senior dapat menjadi pembimbing bagi pegawai baru atau penulis magang dalam memahami prosedur kerja dan etika pelayanan publik. Pola pembelajaran berbasis pengalaman ini dapat mempercepat adaptasi kerja dan menciptakan suasana kolaboratif di lingkungan instansi. Dengan adanya mentoring, pegawai tidak hanya bergantung pada pelatihan formal, tetapi juga belajar secara langsung dari praktik lapangan. Pendekatan ini terbukti efektif dalam menjaga kualitas kerja di tengah keterbatasan jumlah tenaga yang tersedia. Oleh karena itu, pengembangan dan pelatihan yang sistematis menjadi bagian penting dalam strategi peningkatan efisiensi kerja di Bidang Rehabilitasi Sosial.

3. Penilaian Kinerja dan Kompensasi (*Performance Appraisal and Compensation*)

Penilaian kinerja dan kompensasi merupakan aspek yang berpengaruh besar terhadap motivasi dan produktivitas pegawai. Di Bidang Rehabilitasi Sosial, sebagian pegawai menghadapi tekanan kerja yang tinggi karena harus menangani beberapa program sosial sekaligus. Namun, sistem penilaian kinerja yang ada belum sepenuhnya mempertimbangkan beban kerja aktual yang dihadapi setiap individu. Hal ini menyebabkan penghargaan yang diberikan terkadang belum sebanding dengan usaha dan tanggung jawab pegawai. Ketidaksesuaian tersebut dapat menurunkan motivasi kerja dan mengurangi efektivitas pelayanan publik. Oleh karena itu, evaluasi kinerja perlu diperbarui agar lebih mencerminkan realitas kerja di lapangan.

Strategi penilaian kinerja yang efektif dapat dilakukan melalui penerapan evaluasi berbasis capaian kerja dan beban tugas aktual. Sistem ini akan menilai kinerja tidak hanya dari hasil akhir, tetapi juga dari proses, tanggung jawab, dan kompleksitas pekerjaan yang dijalankan. Pegawai yang mampu mengelola tugas dengan beban berat secara efisien perlu diberikan apresiasi khusus dalam bentuk penghargaan maupun insentif. Selain itu, sistem kompensasi nonfinansial seperti kesempatan pelatihan, promosi jabatan, atau penghargaan kinerja dapat meningkatkan semangat kerja. Dengan demikian, evaluasi kinerja tidak hanya berfungsi sebagai alat pengawasan, tetapi juga sebagai sarana motivasi dan pengembangan profesional. Strategi ini akan membantu mengurangi stres kerja dan meningkatkan loyalitas pegawai terhadap instansi.

Selain penilaian berbasis capaian, penting pula untuk memberikan umpan balik (*feedback*) yang konstruktif kepada pegawai setelah proses evaluasi. Umpan balik memungkinkan pegawai mengetahui kelebihan dan kekurangan dalam pelaksanaan tugas, sehingga mereka dapat memperbaikinya di masa mendatang. Dinas Sosial juga dapat menggunakan hasil penilaian untuk menentukan prioritas pelatihan atau redistribusi pekerjaan antarpegawai. Dengan demikian, penilaian kinerja menjadi dasar pengambilan keputusan yang lebih akurat dalam manajemen SDM. Evaluasi yang dilakukan secara rutin dan transparan akan menciptakan budaya kerja yang adil dan terbuka. Oleh karena itu, strategi penilaian kinerja dan kompensasi yang tepat menjadi elemen penting dalam mengatasi kelebihan beban kerja serta menjaga keseimbangan antara kinerja dan kesejahteraan pegawai.

4. Rekrutmen dan Seleksi (*Recruitment and Selection*)

Rekrutmen dan seleksi yang efektif merupakan langkah penting untuk memastikan jumlah dan kualitas SDM sesuai dengan kebutuhan instansi. Di Bidang Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial Kota Surabaya, keterbatasan pegawai sering menyebabkan penumpukan pekerjaan pada individu tertentu. Hal ini menunjukkan perlunya strategi rekrutmen yang tepat untuk menambah tenaga kerja dengan kompetensi sesuai tugas yang diemban. Rekrutmen yang terencana dapat membantu mengurangi

tekanan kerja dan menyeimbangkan distribusi tugas antarpegawai. Seleksi pegawai baru juga harus memperhatikan kemampuan teknis dan soft skill yang mendukung pelayanan sosial. Dengan demikian, rekrutmen dan seleksi yang tepat menjadi dasar dalam menangani kelebihan beban kerja secara berkelanjutan.

Strategi rekrutmen yang dapat diterapkan adalah melalui perekrutan tenaga kontrak atau magang berbasis kebutuhan analisis jabatan. Pendekatan ini memungkinkan instansi mendapatkan tambahan tenaga kerja untuk program jangka pendek maupun proyek khusus. Selain itu, seleksi berbasis kompetensi dan pengalaman relevan memastikan pegawai yang diterima mampu beradaptasi dengan cepat di lingkungan kerja. Pelibatan perguruan tinggi atau lembaga mitra dalam rekrutmen magang juga dapat menjadi solusi untuk menutupi kekurangan SDM sementara. Langkah ini mencegah pekerjaan menumpuk pada pegawai yang sudah ada. Dengan demikian, strategi rekrutmen menjadi bagian integral dari pengelolaan SDM yang efektif.

Selain itu, Dinas Sosial perlu membuat sistem monitoring kebutuhan SDM secara berkala. Hal ini memungkinkan instansi menyesuaikan jumlah dan kompetensi pegawai sesuai dinamika program yang dijalankan. Monitoring yang rutin juga membantu perencanaan rekrutmen berikutnya agar lebih akurat dan efisien. Dengan adanya data kebutuhan pegawai, pimpinan dapat mengambil keputusan strategis mengenai penambahan tenaga kerja. Langkah ini akan mengurangi risiko kelebihan beban kerja pada pegawai yang ada. Oleh karena itu, rekrutmen dan seleksi yang berbasis data menjadi strategi penting dalam mengatasi keterbatasan SDM dan mendukung efektivitas kinerja.

5. Kesejahteraan Pegawai (*Employee Welfare*)

Kesejahteraan pegawai merupakan faktor penting dalam menjaga motivasi, produktivitas, dan loyalitas pegawai. Di Bidang Rehabilitasi Sosial, beban kerja tinggi sering menimbulkan stres dan kelelahan fisik maupun mental bagi pegawai. Kondisi ini dapat memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Oleh karena itu, strategi peningkatan kesejahteraan pegawai perlu diterapkan agar beban kerja yang tinggi tidak berdampak negatif pada kinerja. Kesejahteraan pegawai mencakup aspek finansial, kesehatan, lingkungan kerja, dan dukungan sosial yang memadai. Dengan kesejahteraan yang baik, pegawai mampu bekerja lebih optimal meskipun menghadapi keterbatasan SDM.

Strategi peningkatan kesejahteraan dapat dilakukan melalui pemberian insentif tambahan bagi pegawai yang menangani beban kerja tinggi. Insentif dapat berupa tunjangan khusus, penghargaan, atau fasilitas kerja yang mendukung kenyamanan pegawai. Selain itu, pengaturan jam kerja fleksibel dan penyediaan fasilitas kesehatan juga berperan dalam menjaga kesejahteraan fisik dan mental pegawai. Pendekatan ini membantu menurunkan stres dan meningkatkan semangat kerja. Dengan memperhatikan kesejahteraan, pegawai menjadi lebih produktif dan mampu mempertahankan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, strategi ini menjadi elemen penting dalam pengelolaan SDM di lingkungan instansi publik.

Selain itu, dukungan sosial dan lingkungan kerja yang kondusif juga penting untuk kesejahteraan pegawai. Pimpinan instansi dapat menciptakan suasana kerja yang kolaboratif, komunikasi terbuka, dan menghargai kontribusi setiap pegawai. Kegiatan team building atau penghargaan non-finansial juga dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pegawai. Dengan adanya kesejahteraan holistik, pegawai tidak hanya termotivasi untuk menyelesaikan tugas, tetapi juga menjaga kualitas pelayanan kepada

masyarakat. Hal ini menjadi strategi preventif agar kelebihan beban kerja tidak menurunkan kinerja organisasi. Oleh karena itu, kesejahteraan pegawai menjadi indikator penting dalam strategi penanganan keterbatasan SDM.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan melalui program magang selama 30 hari kerja di Dinas Sosial Kota Surabaya, khususnya pada Bidang Rehabilitasi Sosial. Selama pelaksanaan magang, penulis menemukan bahwa perkembangan teknologi informasi menuntut peningkatan kualitas SDM agar pelayanan publik lebih efektif. Dinas Sosial Kota Surabaya, khususnya Bidang Rehabilitasi Sosial, menjadi contoh nyata adanya ketidakseimbangan antara jumlah SDM dengan beban kerja yang tinggi. Kondisi ini membuat pembagian tugas tidak proporsional sehingga berdampak pada efektivitas pelayanan sosial. Penulis berkesempatan melihat langsung permasalahan tersebut sekaligus belajar mengenai tata kelola pelayanan publik. Pengalaman magang juga membuktikan bahwa SDM merupakan komponen utama keberhasilan birokrasi. Berdasarkan teori Manajemen Sumber Daya Manusia Gary Dessler (2017), strategi penanganan kelebihan beban kerja dan keterbatasan SDM dapat dilakukan melalui perencanaan SDM yang matang, pelatihan berkelanjutan, sistem penilaian dan kompensasi yang adil, rekrutmen yang tepat, serta perhatian terhadap kesejahteraan pegawai. Untuk meningkatkan efektivitas kerja, disarankan agar Dinas Sosial melakukan analisis beban kerja secara berkala, menerapkan sistem penilaian dan penghargaan yang transparan, serta mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi dalam pengelolaan data dan pelaporan guna meningkatkan efisiensi, akurasi, dan kualitas pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Faisal Tamimi, & Siti Munawaroh. (2024). Teknologi Sebagai Kegiatan Manusia Dalam Era Modern Kehidupan Masyarakat. *Saturnus : Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi*, 2(3), 66–74. <https://doi.org/10.61132/saturnus.v2i3.157>
- Josminto Sihombing, Muhammad Tri Samudera, Rommy Kurnia Tri Ridhanto, & Diana Hertati. (2025). *Analisis Tantangan Keterbatasan Sumber Daya Manusia Dalam Program PPKS (Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial) Di UPTD Liponsos Keputih* (Vol. 4, Issue 5).
- Nur Fadiyah Choirunnissa, & Nina Oktarina. (2025). *Peran Digitalisasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Administratif Kantor*. <https://doi.org/10.15294/bap.v1i1.278>
- Rivaldo Anugerah Zandrato, Rahmawati Nurul Jannah, & Rasona Sunara Akbar. (2022). Optimalisasi Kinerja Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Paspur Di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Sibolga. *Journal of Administration and International Development*, 2(1), 15–35. <https://doi.org/10.52617/jaid.v2i1.447>
- Roni Widianoro, & Porman Lumban Gaol. (2024). *Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai di Lingkungan Sekretariat Direktorat Jenderal Perhubungan Darat*.