
Analisis Tantangan Keterbatasan Sumber Daya Manusia Dalam Program PPKS (Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial) Di UPTD Liponsos Keputih

Josminto Sihombing¹, Muhammad Tri Samudera², Rommy Kurnia Tri Ridhanto³, Diana Hertati⁴

^{1,2,3,4}Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

E-mail: 22041010221@student.upnjatim.ac.id¹, 22041010066@student.upnjatim.ac.id²,
22041010152@student.upnjatim.ac.id³, diana_hertati.adneg@unjatim.ac.id⁴

Article History:

Received: 19 Juli 2025

Revised: 28 Juli 2025

Accepted: 30 Juli 2025

Keywords: Analisis, Keterbatasan Sumber Daya Manusia, UPTD Liponsos Kota Surabaya, Kinerja Pegawai

Abstract: Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan komponen penting yang memengaruhi kinerja organisasi, terutama dalam konteks Program Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) di UPTD Liponsos Keputih Kota Surabaya. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi berbagai faktor yang memengaruhi pelaksanaan program PPKS dan mengidentifikasi tantangan yang dihadapi, termasuk keterbatasan SDM, sarana, dan prasarana. Meskipun program ini dirancang untuk memberikan dukungan dan rehabilitasi bagi Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS), pelaksanaannya masih menghadapi kendala signifikan, seperti tingginya angka pengulangan kasus gelandangan dan kurangnya tenaga pendamping yang memadai. Metode penelitian kualitatif digunakan untuk mengumpulkan data melalui wawancara dan observasi, yang menunjukkan bahwa keterbatasan SDM berdampak pada kualitas dan kuantitas kinerja pegawai. Rekomendasi yang dihasilkan mencakup perbaikan dalam pengelolaan SDM, alokasi anggaran, dan kolaborasi dengan institusi pendidikan untuk meningkatkan efektivitas program. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif terhadap pembangunan dan pemberdayaan masyarakat di Kota Surabaya, serta menciptakan lingkungan yang lebih inklusif bagi seluruh lapisan masyarakat.

PENDAHULUAN

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan komponen penting yang dapat memengaruhi kinerja. Sumber daya manusia dapat didefinisikan sebagai kemampuan untuk memanfaatkan kinerja suatu organisasi atau alat untuk mencapai tujuan. Secara umum, kemampuan sumber daya manusia adalah salah satu aset terpenting dan dapat berperan besar dalam mencapai tujuan organisasi. Konsep pemberdayaan masyarakat hadir sebagai strategi untuk mengatasi ketimpangan

sosial dan mendorong partisipasi aktif warga dalam proses pembangunan sosial (Pathony et al., 2019). Dalam konteks ini, kesejahteraan sosial menjadi tujuan akhir yang diharapkan dapat menjamin terpenuhinya hak-hak dasar masyarakat serta mengurangi kerentanan terhadap berbagai masalah sosial. Di Indonesia, berbagai program telah dirancang oleh pemerintah guna mendukung tujuan tersebut. Salah satu program strategis dalam bidang kesejahteraan sosial adalah Program Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS). Program ini dirancang untuk memberikan layanan sosial, pendampingan, serta rehabilitasi bagi Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS), yaitu individu atau kelompok yang mengalami hambatan dalam pemenuhan kebutuhan hidupnya akibat faktor sosial, ekonomi, maupun psikologis (Yefni & Akbar, 2021). Beberapa kelompok yang termasuk dalam kategori PMKS antara lain gelandangan, pengemis, anak terlantar, hingga Orang dengan Gangguan Jiwa (ODGJ), yang sering kali menjadi kelompok rentan di lingkungan perkotaan.

Meskipun Program PPKS dirancang untuk memberikan dukungan dan rehabilitasi sosial bagi Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS), dalam praktiknya, pelaksanaannya di berbagai daerah, termasuk di UPTD Liponsos Keputih Kota Surabaya, masih menghadapi sejumlah tantangan yang signifikan. UPTD Liponsos Keputih berfungsi sebagai salah satu unit pelayanan teknis daerah yang memiliki tanggung jawab utama dalam penyelenggaraan rehabilitasi sosial, khususnya bagi kelompok rentan seperti gelandangan dan orang dengan gangguan jiwa (ODGJ). Walaupun lembaga ini telah memiliki struktur organisasi yang jelas dengan tugas pokok dan fungsi yang terdefinisi, kenyataannya, pelaksanaan program di lapangan tidak berjalan dengan semestinya. Salah satu indikator yang mencolok adalah tingginya angka pengulangan kasus gelandangan yang kembali ke jalan setelah dilakukan penjangkauan. Fenomena ini menunjukkan bahwa intervensi yang dilakukan belum cukup efektif dalam memberikan solusi jangka panjang bagi mereka.

Selain itu, terdapat pula berbagai keterbatasan yang dihadapi, baik dari segi sarana dan prasarana yang tidak memadai, maupun sumber daya manusia yang terbatas dalam memberikan pelayanan rehabilitatif yang berkualitas. Keterbatasan ini mengakibatkan kesulitan dalam merancang dan melaksanakan program-program yang dapat memenuhi kebutuhan rehabilitasi secara holistik. Dengan demikian, meskipun ada upaya yang dilakukan, tantangan-tantangan ini perlu diatasi agar Program PPKS dapat berfungsi secara optimal dan memberikan dampak positif yang nyata bagi PMKS di wilayah tersebut. Lembaga ini merupakan salah satu unit pelayanan teknis daerah yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan rehabilitasi sosial bagi PMKS, termasuk gelandangan dan ODGJ. Meski secara struktural telah memiliki tugas pokok dan fungsi yang jelas, pelaksanaan program di lapangan belum berjalan optimal. Hal ini terlihat dari masih tingginya angka pengulangan kasus gelandangan yang kembali ke jalan setelah penjangkauan, serta keterbatasan sarana, prasarana, dan sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan rehabilitatif yang efektif (Riyanto, 2020).

Kota Surabaya, sebagai pusat ekonomi dan sosial di Jawa Timur, menghadapi tantangan yang signifikan terkait dengan meningkatnya jumlah PMKS. Data menunjukkan bahwa Surabaya memiliki jumlah Penyandang Masalah Kesenjangan Sosial (PMKS) tertinggi di Jawa Timur, dengan total mencapai 7.902 orang. Keberadaan PMKS yang tinggi ini tidak hanya menciptakan ketidaknyamanan di masyarakat, tetapi juga menunjukkan adanya kebutuhan mendesak untuk meningkatkan kualitas layanan sosial. Dalam konteks ini, UPTD Liponsos Keputih seharusnya berperan sebagai garda terdepan dalam memberikan pelayanan dan rehabilitasi, namun kenyataannya, program PPKS yang seharusnya menjadi solusi belum dapat diimplementasikan secara maksimal.

Tabel 1. Data PMKS di Beberapa Kota/Kabupaten di Provinsi Jawa Timur

.....

Kabupaten/Kota	Jumlah Anak Balita terlantar di Jawa Timur	Jumlah Anak Terlantar	Jumlah Anak yang Menjadi Korban Tindak Kekerasan	Jumlah Gelandangan dan Gelandangan Psikotik	Jumlah Keluarga Bermasalah Sosial Psikologi
Pacitan	0	0	2	28	77
Ponorogo	215	941	0	107	1.149
Lumajang	19	92	104	5	156
Bojonegoro	193	35	19	19	129
Lamongan	0	2.931	12	8	0
Gresik	4.880	43.324	13	45	41
Bangkalan	0	41	0	2	10
Sampang	54	6.473	3	10	0
Pamekasan	0	0	5	9	0
Kota Blitar	25	142	3	3	159
Kota Malang	6	11	3	16	0
Kota Probolinggo	0	172	22	0	0
Kota Pasuruan	6	24	0	5	12
Kota Surabaya	11	6071	0	1.783	37

Beberapa faktor penghambat telah diidentifikasi sebagai penyebab utama dari ketidakefektifan implementasi program PPKS. Pertama, kurangnya sumber daya manusia (SDM) yang memadai menjadi kendala signifikan. Jumlah tenaga pendamping yang tidak sebanding dengan jumlah pasien menyebabkan staf kewalahan dan tidak mampu memberikan perhatian yang cukup kepada setiap individu. Hal ini berpotensi mengakibatkan pelayanan yang tidak berkualitas dan kurangnya dukungan yang diperlukan bagi PMKS untuk menjalani proses rehabilitasi yang efektif. Dampak dari permasalahan ini sangat luas dan kompleks, tidak hanya terbatas pada rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan, tetapi juga berhubungan dengan kapasitas UPTD Liponsos Keputih yang sudah melebihi batas ideal. Situasi ini menyulitkan proses pembinaan dan pemulangan warga binaan, serta menghambat upaya pemberdayaan yang seharusnya dilakukan untuk membantu mereka. Kebutuhan dasar PMKS, baik yang bersifat fisik maupun mental, tidak terpenuhi dengan baik, yang pada akhirnya dapat memperburuk kondisi sosial mereka. Ketidakmampuan untuk menyediakan layanan yang memadai dapat mengakibatkan terjadinya siklus kemiskinan dan ketidakberdayaan yang berkepanjangan bagi individu-individu tersebut, sehingga mereka terjebak dalam keadaan yang sulit untuk diubah.

Dalam konteks ini, penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki lebih dalam mengenai berbagai faktor yang memengaruhi pelaksanaan Program PPKS di UPTD Liponsos Keputih. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang dapat meningkatkan efektivitas program, dengan penekanan pada perbaikan dalam pengelolaan sumber daya manusia dan alokasi anggaran. Dengan demikian, diharapkan bahwa program PPKS dapat beroperasi secara optimal dalam meningkatkan kesejahteraan sosial bagi PMKS dan memberikan kontribusi yang positif terhadap pembangunan serta pemberdayaan masyarakat di Kota Surabaya. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diidentifikasi langkah-langkah strategis yang dapat diambil untuk mengatasi

tantangan yang ada, serta menciptakan lingkungan yang lebih inklusif bagi seluruh lapisan masyarakat.

LANDASAN TEORI

Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu menjadi aspek penting dalam penulisan akan karya ilmiah, dengan penelitian terdahulu menjadi bukti akan karya tulus yang kredibel dan dapat dipertanggungjawabkan. Dalam melakukan penelitian dibutuhkan riset dan penelitian mendalam, maka penulis perlu referensi yang akan menjadi penguat sebagai dasar teori yang digunakan, sehingga penelitian sebelumnya dapat menambah pandangan dengan melakukan perbandingan akan peneliti yang dilakukan di masa mendatang. Berikut merupakan penelitian yang menjadi acuan referensi dalam penelitian ini.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Pipit Mulyah, Dyah Aminatun, Sukma Septian Nasution, Tommy Hastomo, dan Setiana Sri Wahyuni Sitepu pada tahun 2020, yang berjudul **“Pemberdayaan Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial Oleh Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Liponsos Surabaya,”** penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pelaksanaan Program PPKS di UPTD Liponsos Surabaya. Dalam penelitian ini, para peneliti menggunakan metode kualitatif yang memungkinkan mereka untuk mengumpulkan data deskriptif yang berupa kata-kata tertulis atau lisan. Proses pengumpulan data dilakukan melalui berbagai teknik, termasuk wawancara mendalam, observasi langsung, dan analisis dokumentasi yang relevan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan program PPKS di UPTD Liponsos Surabaya memiliki sejumlah tantangan dan peluang yang perlu diperhatikan. Data yang diperoleh dari rekapitulasi dan wawancara dengan beberapa responden, termasuk Kepala UPTD Liponsos Surabaya dan Sekretaris UPTD Liponsos Surabaya, memberikan wawasan yang berharga mengenai dinamika yang terjadi di lapangan. Penelitian ini juga menyoroti pentingnya sumber daya manusia dalam pelaksanaan program dan kegiatan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan sosial bagi Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS). Fokus penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang juga menganalisis UPTD Liponsos Keputih dalam konteks pemberdayaan PMKS. Keduanya menekankan bahwa keberhasilan program tidak hanya bergantung pada kebijakan yang ada, tetapi juga pada kemampuan dan kompetensi sumber daya manusia yang terlibat dalam pelaksanaannya. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam memahami faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas program PPKS dan menawarkan rekomendasi yang dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja UPTD Liponsos dalam memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat yang membutuhkan.

Dalam penelitian kedua yang ditulis oleh Anggrain Wanti dan Mashur pada tahun 2022, yang berjudul **“Collaborative Governance Dinas Sosial Provinsi Riau dalam Menangani Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS),”** penulis bertujuan untuk melakukan analisis mendalam mengenai pelaksanaan model Collaborative Governance yang diterapkan oleh Dinas Sosial Provinsi Riau dalam menangani isu-isu kesejahteraan sosial, dengan fokus khusus pada anak terlantar di kota Pekanbaru. Penelitian ini berusaha untuk menggali dan mendeskripsikan berbagai aspek yang terkait dengan kolaborasi antara berbagai pemangku kepentingan, termasuk pemerintah, lembaga swadaya masyarakat, dan komunitas lokal, dalam upaya penanganan masalah sosial yang kompleks ini. Salah satu tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi tantangan dan faktor-faktor penghambat yang muncul dalam proses kolaborasi tersebut. Penelitian ini mencakup analisis terhadap dinamika interaksi antara pemangku kepentingan yang berbeda, serta bagaimana perbedaan visi, misi, dan sumber daya dapat memengaruhi efektivitas kolaborasi dalam menangani PMKS. Dengan memahami tantangan-tantangan ini, peneliti berharap dapat

memberikan rekomendasi yang konstruktif untuk meningkatkan efektivitas penanganan masalah sosial, khususnya dalam konteks anak terlantar yang merupakan kelompok rentan. Fokus penelitian ini sangat relevan dengan isu-isu yang dihadapi dalam pengelolaan sumber daya manusia, terutama terkait dengan peran dan kompetensi pekerja sosial. Penelitian ini menyoroti pentingnya pengembangan kapasitas pekerja sosial dalam konteks penanganan masalah sosial, serta bagaimana kolaborasi yang efektif dapat meningkatkan kinerja mereka dalam memberikan layanan yang lebih baik kepada masyarakat. Dengan demikian, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan bagi pengembangan kebijakan dan praktik dalam bidang kesejahteraan sosial, serta menciptakan lingkungan yang lebih mendukung bagi upaya penanganan masalah sosial di Provinsi Riau.

Teori

1. Pengertian Sumber Daya Manusia

Menurut (Ridwanullah et al., 2025) Sumber daya manusia diakui sebagai salah satu faktor yang sangat penting dalam setiap operasi perusahaan. Dalam konteks perusahaan, peran sumber daya manusia tidak dapat diabaikan, karena mereka berkontribusi secara langsung terhadap keberhasilan atau kegagalan perusahaan. Kualitas, keterampilan, dan motivasi tenaga kerja dapat memengaruhi berbagai aspek operasional, mulai dari produktivitas hingga inovasi. Oleh karena itu, pengelolaan sumber daya manusia yang efektif menjadi krusial dalam menentukan apakah perusahaan akan mengalami kemajuan yang signifikan atau justru menghadapi kemunduran. Dengan kata lain, keberhasilan suatu perusahaan sangat bergantung pada bagaimana sumber daya manusia dikelola dan diberdayakan untuk mencapai tujuan organisasi. Sebagaimana dikutip dalam buku Aras Solong (2020), mengungkapkan bahwa sumber daya manusia adalah aset dan berperan sebagai model dalam organisasi bisnis. Aset ini memiliki potensi yang nyata dan sangat penting dalam menerapkan misi serta strategi organisasi.

2. Fungsi Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merujuk pada individu-individu yang memiliki kemampuan produktif dan berfungsi sebagai penggerak utama dalam suatu organisasi. Keberadaan mereka sangat vital bagi organisasi, karena mereka dapat dimanfaatkan untuk mencapai berbagai tujuan yang diinginkan, baik pada tingkat individu maupun secara keseluruhan dalam konteks organisasi. Dengan kata lain, sumber daya manusia tidak hanya berkontribusi pada pencapaian sasaran organisasi, tetapi juga memainkan peran penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang positif dan mendukung. Oleh karena itu, pengelolaan yang baik terhadap sumber daya manusia menjadi kunci untuk memastikan bahwa potensi mereka dapat dimaksimalkan demi kemajuan dan keberhasilan organisasi secara keseluruhan. Menurut Dessler, Fungsi sumber daya manusia mencakup berbagai aktivitas penting yang mendukung keberlangsungan dan perkembangan organisasi. Ini termasuk perencanaan sumber daya manusia untuk memastikan kecocokan tenaga kerja, proses perekrutan dan seleksi untuk menarik kandidat yang tepat, serta pelatihan dan pengembangan untuk meningkatkan keterampilan karyawan. Manajemen kinerja berperan dalam memberikan penilaian dan umpan balik, sementara manajemen kompensasi merancang paket imbalan yang adil untuk memotivasi karyawan. Selain itu, manajemen karir membantu karyawan merencanakan jalur karir mereka, manajemen hubungan dengan karyawan menciptakan komunikasi yang baik, dan manajemen keselamatan serta kesehatan kerja memastikan lingkungan kerja yang aman. Semua fungsi ini saling terkait dan berkontribusi pada pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan (Marniati, Prof. Adjunct, 2020). Menurut Ganyang (2018: 7) secara umum, tanggung jawab manajemen sumber daya manusia dibagi menjadi dua bagian, yaitu:

- 1) Fungsi manajerial

a. Perencanaan

Terkait dengan proses penetapan tujuan, pengembangan kebijakan, dan pemilihan di antara berbagai opsi strategi sumber daya manusia, penting untuk memastikan bahwa setiap langkah diambil dengan mempertimbangkan kebutuhan dan visi organisasi. Penetapan tujuan yang jelas akan memberikan arah yang tepat, sementara kebijakan yang baik akan menjadi panduan dalam pelaksanaan strategi. Selain itu, pemilihan dari berbagai opsi strategi sumber daya manusia harus dilakukan dengan cermat, agar dapat mendukung pencapaian tujuan organisasi secara efektif dan efisien.

b. Pengorganisasian

Yang berusaha untuk membangun fondasi hubungan yang positif antar individu, kelompok, dan semua orang yang terlibat dalam suatu organisasi untuk melakukan kewajiban yang diperlukan untuk mencapai tujuan tertentu.

c. Penempatan

Berusaha untuk mendapatkan karyawan atau pegawai dengan menyesuaikan kemampuannya dengan posisi yang kosong di suatu perusahaan.

d. Pengendalian

Memastikan bahwa pekerjaan dilakukan sesuai dengan rencana yang dibuat untuk mencapai tujuan perusahaan. Mereka yang melaksanakan dan mengawasi ini akan melewati empat tahap: menetapkan standar kerja, mengukur kinerja karyawan, membandingkannya dengan standar dan kemudian melakukan perbaikan yang diperlukan.

2) Fungsi Operasional

a. Pengadaan Karyawan

Berhubungan dengan memenuhi kebutuhan karyawan dalam jumlah dan kualitas sesuai dengan prosedur yang dibutuhkan organisasi. Beberapa sumber, baik internal maupun eksternal, dapat digunakan untuk mendapatkan karyawan baru. Seleksi dapat dilakukan dengan berbagai cara, seperti tes potensi akademik, wawancara, pemeriksaan psikologis, dan praktik. Bisnis biasanya menggunakan kombinasi Teknik-teknik tersebut.

b. Pengembangan Pegawai

Langkah berikutnya adalah meluncurkan program yang dapat dilakukan dengan dua acara yaitu pelatihan dan Pendidikan. Untuk tingkat pegawai operasional, pelatihan biasanya mencakup keterampilan Teknik yang membutuhkan waktu yang lebih lama, sementara Pendidikan lebih mengarah pada keterampilan konseptual yang lebih mahal.

c. Pemeliharaan Pegawai

Ditunjukkan bahwa pegawai akan bekerja lebih baik jika mereka bagian dari perusahaan dan dibutuhkan olehnya. Salah satu contoh program pemeliharaan pegawai adalah dengan membangun sistem komunikasi kerja yang baik, memprioritaskan Kesehatan dan keselamatan kerja dan mengendalikan konflik di tempat kerja.

3. Kinerja Sumber Daya Manusia

Kinerja sumber daya manusia adalah hasil dari proses yang dinilai dan diukur berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan selama periode waktu tertentu. Marhawati (2022) menjelaskan bahwa kinerja dapat diartikan sebagai hasil dari kualitas kerja yang ditunjukkan oleh pegawai dalam melaksanakan tugas-tugas mereka selama periode waktu tertentu. Proses ini harus dilakukan dengan mematuhi prosedur dan standar kerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Dengan demikian, kinerja tidak hanya mencakup seberapa banyak pekerjaan yang diselesaikan, tetapi juga seberapa baik pegawai mengikuti pedoman dan ekspektasi yang ada, yang pada akhirnya berkontribusi pada pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan.

Menurut Asriati (2022) pengukuran kinerja atau *Performance Measurement* adalah suatu teknik kegiatan pengujian di mana data dan informasi dikumpulkan mengenai tujuan dan tujuan program. Menurut (Kasmir, 2018) Indikator-indikator kinerja Sumber daya manusia sebagai berikut:

1. Kualitas
Kualitas adalah sejauh mana suatu proses atau hasil mendekati penyelesaian tugas yang sempurna. Pengukuran kualitas dapat didasarkan pada kualitas pekerjaan yang dilakukan oleh proses tertentu.
2. Kuantitas
Menghitung kuantitas atau jumlah yang dihasilkan seseorang juga digunakan untuk menghitung performa.
3. Jangka waktu
Ada tenggat waktu untuk menyelesaikan pekerjaan tergantung pada jenisnya.
4. Pengawasan
Pengawasan pekerjaan harus dilakukan dan ditentukan.

4. Keterbatasan Sumber Daya Manusia

Keterbatasan Sumber daya manusia dapat didefinisikan sebagai situasi di mana organisasi mengalami kesulitan dalam mengelola, mengembangkan, atau memanfaatkan potensi yang dimiliki oleh sumber daya manusianya. Hal ini sering kali menjadi tantangan dan hambatan yang dihadapi oleh berbagai jenis organisasi, baik itu instansi pemerintah maupun perusahaan swasta. Ketika keterbatasan ini muncul, organisasi mungkin kesulitan untuk mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan, karena potensi pegawai tidak dapat dimaksimalkan. Oleh karena itu, penting bagi organisasi untuk mengidentifikasi dan mengatasi keterbatasan ini agar dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam operasional mereka.

Menurut (Sariasih et al., 2023) mengatakan bahwa kualitas sumber daya manusia merujuk pada kemampuan individu yang tidak hanya terbatas pada penggunaan sumber daya fisik seperti bahan mentah, lahan, air dan tenaga fisik, tetapi juga mencakup kemampuan untuk menciptakan nilai yang bersifat kompetitif, generatif dan inovatif. Hal ini dicapai melalui pemanfaatan energi yang lebih tinggi, seperti pemikiran kritis, kreativitas, dan intuisi. Dengan demikian, sumber daya manusia yang berkualitas memiliki potensi untuk berkontribusi secara signifikan terhadap perkembangan organisasi, karena mereka dapat menghasilkan ide-ide baru dan solusi yang efektif untuk tantangan yang dihadapi. Kualitas ini menjadi kunci dalam menciptakan keunggulan kompetitif di pasar yang semakin dinamis dan kompleks.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, yang merupakan metode ilmiah yang umum digunakan dalam bidang ilmu sosial. Penelitian kualitatif adalah metode penelitian dan pemahaman yang didasarkan pada metode untuk menyelidiki fenomena sosial dan masalah manusia yang di mana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, Teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Alasan penelitian ini menggunakan metode kualitatif dikarenakan memiliki kesesuaian pengkajian peneliti untuk bisa memahami dan mengeksplorasi bagaimana dampak dari terbatasnya sumber daya manusia di dalam mempengaruhi program PPKS (Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial) di UPTD Liponsos Kota Surabaya. Peneliti berharap dengan menggunakan metode penelitian ini, bisa menyajikan informasi yang akurat sekaligus memberikan rekomendasi kebijakan yang lebih baik terkait topik permasalahan tersebut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

UPTD Liponsos Surabaya memiliki permasalahan dalam keterbatasan sumber daya manusianya, hal tersebut dikhawatirkan akan menurunkan performa kinerja pegawai yang ada di UPTD Liponsos tersebut. Pada UPTD Liponsos Surabaya menerapkan indicator-indikator kinerja pegawai yang dirumuskan oleh (Kasmir, 2018) dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Kualitas

Dengan keterbatasan sumber daya manusia yang terjadi pada UPTD Liponsos Surabaya, berdasarkan hasil wawancara terhadap Bapak Topan sebagai Sekretaris UPTD Liponsos Surabaya menyatakan bahwa situasi yang ada di UPTD Liponsos Kota Surabaya, dengan keterbatasan sumber daya manusia tentunya sangat berpengaruh terhadap kualitas kerja yang ada. Terutama hal tersebut berdampak pada beban kerja berlebih yang diterima oleh sumber daya manusianya yang bekerja di Kantor UPTD Liponsos Kota Surabaya ini. Bapak Topan juga berpendapat bahwa kualitas kerja pada UPTD Liponsos Kota Surabaya ini semakin menurun dikarenakan keterbatasan sumber daya manusianya, sehingga menjadikan setiap pegawai untuk mengerjakan tugas di luar tanggung jawab divisi yang telah ditetapkan.

Untuk meningkatkan kualitas kerja dengan keterbatasan sumber daya manusia yang ada, menurut Topan sebagai Sekretaris menyatakan bahwa dalam meningkatkan kualitas kerja pada UPTD Liponsos Kota Surabaya yaitu dengan menerapkan strategi Membangun tim kecil yang terdiri dari beberapa divisi dengan keahlian khusus guna menjalin kolaborasi langsung dan efektif dengan universitas. Tim ini dirancang untuk mengintegrasikan berbagai kompetensi dari masing-masing divisi sehingga dapat bekerja secara sinergis dalam mengembangkan program Kerjasama, riset dan inovasi bersama pihak akademis. Pendekatan kolaboratif ini bertujuan untuk memaksimalkan potensi yang dimiliki oleh institusi Pendidikan tinggi sekaligus memperkuat kapasitas organisasi melalui pertukaran pengetahuan dan sumber daya yang berkelanjutan. Dengan membentuk tim yang berfokus dan berkompeten, proses koordinasi menjadi lebih efisien dan hasil yang dicapai dapat lebih optimal dalam mendukung visi dan tujuan strategis organisasi.

2. Kuantitas

Berdasarkan hasil wawancara terhadap Bapak Topan sebagai Sekretaris di UPTD Liponsos Kota Surabaya, ia menyatakan bahwa kuantitas sumber daya manusia tentunya sangat berpengaruh terhadap efektivitas kinerja di UPTD Liponsos Kota Surabaya. Dengan adanya kuantitas sumber daya manusia yang memadai, dapat meningkatkan kapasitas kerja dan hasil kerja yang baik dan kuantitas sumber daya manusia yang ada di UPTD Liponsos Kota Surabaya masih kurang sehingga masih kurang efektif. Minimnya kuantitas sumber daya manusia yang ada di UPTD Liponsos Kota Surabaya menyebabkan beban kerja menjadi lebih berat dalam mencapai target yang telah ditetapkan. Hal ini akan berdampak pada menurunnya kinerja di UPTD Liponsos Kota Surabaya.

Untuk meningkatkan efektivitas kinerja terkait kuantitas sumber daya manusia yang tersedia, Supriatna, yang menjabat sebagai koordinator di UPTD Liponsos Kota Surabaya, mengemukakan bahwa pembuatan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas, penetapan target yang spesifik untuk setiap divisi, serta pelaksanaan monitoring yang rutin diharapkan dapat meningkatkan efektivitas dan bahkan melampaui kinerja yang diharapkan. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan kinerja tim dapat mencapai tingkat maksimal, sehingga organisasi dapat beroperasi dengan lebih efisien dan produktif. Pendekatan sistematis ini akan membantu dalam mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan memastikan bahwa setiap divisi berkontribusi secara optimal terhadap tujuan keseluruhan organisasi.

3. Jangka Waktu

Berdasarkan hasil wawancara terhadap Pak Topan sebagai Sekretaris UPTD Liponsos Kota Surabaya mengatakan, Penyelesaian tugas kerja sangat bergantung pada jenis pekerjaan yang diberikan, di mana beberapa tugas memerlukan waktu lebih lama dari yang telah ditentukan akibat keterbatasan sumber daya manusia di UPTD Liponsos Kota Surabaya. Hal ini sejalan dengan hasil wawancara terhadap Farhan, seorang pegawai magang di UPTD Liponsos Kota Surabaya, yang menyatakan bahwa jangka waktu penyelesaian pekerjaan memiliki hubungan langsung dengan efektivitas kinerja. Dengan adanya keterbatasan sumber daya manusia yang ada, beberapa pekerjaan menjadi lebih memakan waktu, terutama ketika bobot pekerjaan yang harus diselesaikan cukup berat untuk mencapai target yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, penting bagi organisasi untuk mempertimbangkan alokasi sumber daya yang lebih baik agar dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam menyelesaikan tugas-tugas yang ada.

Dalam mengelola jangka waktu untuk meningkatkan efektivitas kinerja di tengah keterbatasan sumber daya manusia yang ada, Supriatna, selaku koordinator di UPTD Liponsos Kota Surabaya, menyatakan bahwa perlu dibuat skala prioritas untuk setiap pekerjaan sesuai dengan tenggat waktu yang telah ditentukan. Selain itu, penting untuk memilih tim karyawan yang memiliki kompetensi yang sesuai dengan jenis pekerjaan yang dibutuhkan. Dengan pendekatan ini, diharapkan organisasi dapat lebih efisien dalam menyelesaikan tugas-tugas yang ada, serta memastikan bahwa setiap anggota tim dapat berkontribusi secara optimal sesuai dengan keahlian mereka. Hal ini akan membantu dalam mencapai target yang telah ditetapkan dengan lebih efektif.

4. Pengawasan

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Topan sebagai Sekretaris di UPTD Liponsos Kota Surabaya, keterbatasan sumber daya manusia tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pengawasan kegiatan atau pekerjaan. Justru, jumlah sumber daya manusia yang sedikit dapat mempermudah proses pengawasan, karena ketika ada pekerjaan yang tidak mencapai target, dampaknya akan lebih mudah terlihat. Selanjutnya, Pak Topan menyatakan bahwa keterbatasan sumber daya manusia di UPTD Liponsos Kota Surabaya tidak memengaruhi kualitas pengawasan kegiatan. Hal ini disebabkan oleh adanya briefing mingguan atau bulanan yang selalu diadakan untuk membahas dan memantau kegiatan yang berlangsung di UPTD Liponsos Kota Surabaya. Dengan demikian, meskipun jumlah sumber daya manusia terbatas, pengawasan tetap dapat dilakukan secara efektif melalui komunikasi yang teratur dan terstruktur.

Dalam indikator pengawasan telah menyediakan SOP dan target yang terukur, melakukan monitoring harian, mingguan dan bulanan terhadap kinerja serta melakukan briefing tim dan cek secara berkala pada setiap progress pekerjaan.

Pembahasan Hasil Penelitian

1. Gambaran Sumber Daya Manusia dan Kinerja

UPTD Liponsos Kota Surabaya memiliki sumber daya manusia yang dinamis dan beragam untuk mendukung berbagai proses dalam ruang lingkup kerja sesuai dengan jobdesk yang telah ditentukan di setiap divisi, guna mencapai target yang telah ditetapkan. Menurut Supriatna, selaku koordinator di UPTD Liponsos Kota Surabaya, sumber daya manusia yang ada dalam tim cukup sulit untuk mengakselerasi kegiatan yang melebihi kapasitas normal, meskipun waktu telah dikelola sebaik mungkin. Hal ini disebabkan oleh terbatasnya jumlah tim inti atau karyawan tetap, yang hanya terdiri dari dua orang, yaitu koordinator dan bagian administrasi. Keterbatasan ini membuat beberapa target yang telah ditetapkan menjadi sulit untuk direalisasikan, karena mereka juga harus menangani dan mengelola pekerjaan lainnya. Terkait

dengan kinerja di UPTD Liponsos Kota Surabaya, meskipun telah ada upaya untuk memaksimalkan target, keterbatasan tim inti sering kali mengakibatkan kinerja yang kurang optimal. Dalam situasi terburuk, hal ini dapat menyebabkan program kerja yang ada tidak terlaksana sesuai dengan target yang diharapkan.

2. Faktor Penghambat Sumber Daya Manusia

Pada dasarnya, setiap perusahaan menghadapi permasalahan yang berbeda, dipengaruhi oleh latar belakang dan kepribadian karyawan yang beragam. Salah satu faktor yang dapat menjadi penghambat dalam suatu perusahaan adalah sumber daya manusia. Berdasarkan hasil wawancara dengan Pak Topan sebagai sekretaris di UPTD Liponsos Kota Surabaya, dapat disimpulkan bahwa salah satu faktor penghambat sumber daya manusia di UPTD Liponsos Kota Surabaya adalah penggantian tim atau karyawan magang yang cukup rutin. Setiap dua bulan sekali, karyawan magang masuk dan keluar secara bergantian, yang dapat mengganggu kontinuitas kerja dan mempengaruhi efektivitas tim dalam mencapai target yang telah ditetapkan. Keterbatasan dalam mempertahankan tim yang stabil dapat menghambat proses pembelajaran dan pengembangan keterampilan yang diperlukan untuk meningkatkan kinerja organisasi.

3. Faktor Keterbatasan Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja

Keterbatasan sumber daya manusia memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja perusahaan. Fenomena yang terjadi di UPTD Liponsos Kota Surabaya sering kali menyebabkan kinerja organisasi tidak berjalan sesuai dengan target yang telah ditetapkan, yang dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia yang ada. Berdasarkan indikator kinerja karyawan yang dirumuskan oleh (Kasmir, 2018), salah satu indikator yang penting adalah kualitas. Jika dikaitkan dengan situasi di UPTD Liponsos Kota Surabaya, keterbatasan sumber daya manusia dapat mempengaruhi kinerja pegawai, karena beban kerja yang berlebihan pada setiap individu menyebabkan kualitas kinerja menjadi kurang optimal. Dengan jumlah sumber daya manusia yang terbatas, Pegawai di UPTD Liponsos Kota Surabaya sering kali harus menangani lebih banyak tugas daripada yang seharusnya, sehingga mengurangi kemampuan mereka untuk memberikan hasil yang berkualitas.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis gambaran sumber daya manusia dan kinerja menunjukkan bahwa keterbatasan sumber daya manusia (SDM) di UPTD Liponsos Kota Surabaya memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja organisasi, khususnya dalam pelaksanaan Program Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS). Meskipun UPTD Liponsos memiliki struktur organisasi yang jelas dan tugas pokok yang terdefinisi, tantangan yang dihadapi dalam implementasi program rehabilitasi sosial bagi Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) masih cukup besar.

Salah satu indikator utama yang mencolok adalah tingginya angka pengulangan kasus gelandangan yang kembali ke jalan setelah dilakukan penjangkauan. Fenomena ini menunjukkan bahwa intervensi yang dilakukan belum cukup efektif dalam memberikan solusi jangka panjang bagi mereka. Keterbatasan SDM yang ada, baik dari segi jumlah maupun kualitas, menjadi salah satu faktor penghambat utama dalam mencapai tujuan program. Dengan hanya dua karyawan tetap yang bertanggung jawab atas berbagai tugas, beban kerja yang berlebihan pada setiap individu menyebabkan kualitas kinerja menjadi kurang optimal. Hal ini berimplikasi pada kemampuan mereka untuk memberikan hasil yang berkualitas, yang pada gilirannya mempengaruhi efektivitas program rehabilitasi sosial.

Selain itu, penggantian tim atau karyawan magang yang rutin setiap dua bulan sekali juga mengganggu kontinuitas kerja. Ketidakstabilan ini menghambat proses pembelajaran dan

.....

pengembangan keterampilan yang diperlukan untuk meningkatkan kinerja organisasi. Keterbatasan dalam mempertahankan tim yang stabil mengakibatkan kesulitan dalam merancang dan melaksanakan program-program yang dapat memenuhi kebutuhan rehabilitasi secara holistik.

Meskipun UPTD Liponsos telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan efektivitas kinerja, seperti pembuatan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas dan penetapan target yang spesifik untuk setiap divisi, tantangan dalam pengelolaan SDM dan alokasi anggaran masih perlu diatasi. Supriatna, selaku koordinator, menekankan pentingnya membangun tim kecil yang terdiri dari beberapa divisi dengan keahlian khusus untuk menjalin kolaborasi langsung dan efektif dengan universitas. Pendekatan kolaboratif ini diharapkan dapat memaksimalkan potensi yang dimiliki oleh institusi pendidikan tinggi sekaligus memperkuat kapasitas organisasi melalui pertukaran pengetahuan dan sumber daya yang berkelanjutan.

Dalam konteks ini, penelitian ini menekankan bahwa keberhasilan program tidak hanya bergantung pada kebijakan yang ada, tetapi juga pada kemampuan dan kompetensi sumber daya manusia yang terlibat dalam pelaksanaannya. Oleh karena itu, penting bagi UPTD Liponsos untuk melakukan evaluasi dan perbaikan dalam pengelolaan SDM, termasuk pelatihan dan pengembangan keterampilan bagi karyawan, agar mereka dapat berkontribusi secara optimal terhadap pencapaian tujuan organisasi.

Dengan demikian, diharapkan Program PPKS dapat beroperasi secara optimal, memberikan dampak positif bagi PMKS, dan berkontribusi pada pembangunan serta pemberdayaan masyarakat di Kota Surabaya. Rekomendasi untuk penelitian selanjutnya mencakup identifikasi langkah-langkah strategis yang dapat diambil untuk mengatasi tantangan yang ada, serta menciptakan lingkungan yang lebih inklusif bagi seluruh lapisan masyarakat. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam pengembangan kebijakan dan praktik dalam bidang kesejahteraan sosial, serta menciptakan solusi yang lebih efektif untuk menangani masalah sosial yang kompleks di wilayah tersebut.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pelaksanaan Program Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) di UPTD Liponsos Keputih, beberapa saran dapat diajukan untuk meningkatkan efektivitas program. Pertama, perlu dilakukan rekrutmen tambahan untuk meningkatkan jumlah tenaga pendamping, sehingga beban kerja karyawan dapat berkurang dan perhatian terhadap individu yang membutuhkan layanan dapat ditingkatkan. Selain itu, program pelatihan dan pengembangan keterampilan bagi karyawan harus diadakan untuk meningkatkan kompetensi mereka dalam memberikan layanan rehabilitasi yang berkualitas. Membangun kemitraan dengan universitas untuk program kolaboratif, serta melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap sarana dan prasarana yang ada, juga sangat penting. Implementasi sistem monitoring dan evaluasi yang terstruktur akan membantu menilai kemajuan program secara berkala. Selain itu, kampanye untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang PMKS dan dukungan sosial, serta pengusulan kebijakan yang mendukung dari pemerintah daerah, sangat diperlukan. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan Program PPKS dapat berfungsi secara optimal dan memberikan dampak positif bagi PMKS di Kota Surabaya.

DAFTAR REFERENSI

- Admiration, J. S., & Teknik, S. (2020). *Research Eksplanatory*. 1(5), 518–526.
- Anneke Zehan Puspita Sari, Naomi Glori Natalia, Ratu Wulan Nur Cahya, & Rudiana Rudiana. (2023). Good Governance Sebagai Upaya Meningkatkan Partisipasi Masyarakat dalam Pembangunan di Indonesia. *JISPENDIORA Jurnal Ilmu Sosial Pendidikan Dan Humaniora*, 2(2), 185–192. <https://doi.org/10.56910/jispendiora.v2i2.660>
-

-
- BPK. (2017). Undang-Undang Republik Indonesia No 2 Tahun 2017 Tentang Jasa Konstruksi. *Republik Indonesia*, 02, 2–4.
http://www.lkpp.go.id/v3/files/attachments/5_shOZLkcQtAWWUCHVmDOnNvhtzMvIPLyp.pdf
- Dewi, Y. K., & Parwiyanto, H. (2018). Multiple Accountabilities Disorder dalam Kajian Penganggaran Hibah dan Bantuan Sosial Kota Surakarta. *Spirit Publik: Jurnal Administrasi Publik*, 13(2), 47. <https://doi.org/10.20961/sp.v13i2.24878>
- Dona, E., Gautama, G., & Muslim, I. (2022). Berpengaruhkah Desentralisasi Fiskal dan Kinerja Pemerintah Daerah Terhadap Akuntabilitas Pelaporan Keuangan? *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(12), 4153–4164.
- JASMINE, K. (2014). 済無No Title No Title No Title. *Penambahan Natrium Benzoat Dan Kalium Sorbat (Antiinversi) Dan Kecepatan Pengadukan Sebagai Upaya Penghambatan Reaksi Inversi Pada Nira Tebu*.
- Kemenkes RI. (2010). *Peraturan Presiden Ri No. 54 Tahun 2010*.
- Kemenkumham. (2004). *PENJELASAN UMUM 1. Dasar Pemikiran Atas UU Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan daerah*. 1–63.
- Kuangan, K. (n.d.). *Bersama LPSE Wujudkan Pengadaan Barang / Jasa Yang Lebih Maju*. 1–36.
- Pemerintahan, A., Rahmat, D., Yang, T., Esa, M., & Indonesia, P. R. (2014). *Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014, Nomor 292, Penjelasan Dalam Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601)*. 292.
- Rahayu, R., & Sri Murtinah, T. (2022). Pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik Di Unit Layanan Pengadaan Biro Umum, Sekretariat Presiden. *Journal of Business Administration Economic & Entrepreneurship*, 4(2), 57–57.
- Rakyat, K. P. U. dan P. (2013). *Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat tentang Standar dan Pedoman Pengadaan Jasa Konstruksi Melalui Penyedia*. 1–139. Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat
- Sangki, A. A., Gosal, R., & Kairupan, J. (2017). Penerapan prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan anggaran pendapatan dan belanja desa. *Jurnal Eksekutif*, 1(1), 12.
- Wahyuni, T. (2020). *Pendahuluan Penerapan otonomi daerah , diharapkan dapat memberikan ruang yang memungkinkan bagi setiap daerah , dalam mengembangkan daerahnya melalui perbaikan pelayanan publik . Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuh*. 8(2), 69–84.
-