

Kinerja Pelayanan Rehabilitasi Sosial Di Dinas Sosial Kota Pekanbaru

Sri Wahyuni^{1*}, Arief Rifai²

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Persada Bunda, Pekanbaru, Indonesia

peksosriau.sriwahyuni@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja pelayanan rehabilitasi sosial di Dinas Sosial Kota Pekanbaru. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus analisis deskriptif. Penelitian ini memfokuskan pada dimensi kinerja yang meliputi kuantitas kerja, kualitas kerja, tanggung jawab, dan kerja sama. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pelayanan rehabilitasi sosial di Dinas Sosial Kota Pekanbaru secara keseluruhan sudah berjalan dengan baik, tetapi kualitas sumber daya manusianya masih perlu ditingkatkan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan rehabilitasi sosial antara lain kurangnya anggaran yang optimal, keterbatasan sumber daya manusia, dan kekurangan infrastruktur yang memadai. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi dan perbaikan terhadap kinerja pelayanan rehabilitasi sosial untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Kata kunci: Kinerja Pelayanan, Rehabilitasi Sosial, Dinas Sosial Kota Pekanbaru, Kualitas Sumber Daya Manusia, Anggaran, Infrastruktur

Abstract

The purpose of this study is to analyze the performance of social rehabilitation services at the Pekanbaru City Social Service. The research method used is qualitative descriptive case study analysis. The study focuses on the dimensions of performance, including quantity of work, quality of work, responsibility, and collaboration. The results show that the overall performance of social rehabilitation services at the Pekanbaru City Social Service is good, but the quality of human resources still needs to be improved. Factors influencing the performance of social rehabilitation services include inadequate optimal funding, limited human resources, and insufficient infrastructure. Therefore, it is necessary to evaluate and improve the performance of social rehabilitation services to enhance the quality of services provided to the community.

Keywords: *Performance of Services, Social Rehabilitation, Pekanbaru City Social Service, Quality of Human Resources, Funding, Infrastructure.*

PENDAHULUAN

Pelayanan rehabilitasi sosial merupakan salah satu fungsi utama Dinas Sosial Kota Pekanbaru yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat, terutama mereka yang mengalami kesulitan sosial. Namun, dalam beberapa tahun terakhir, kinerja pelayanan rehabilitasi sosial di Dinas Sosial Kota Pekanbaru telah menunjukkan beberapa tantangan. Salah satu permasalahan utama adalah kurangnya sumber daya manusia yang memadai untuk menangani kebutuhan masyarakat. Selain itu, anggaran yang dialokasikan untuk pelayanan rehabilitasi sosial seringkali tidak mencukupi untuk membiayai program-program yang dijalankan. Keterbatasan infrastruktur juga menjadi hambatan dalam memberikan pelayanan yang optimal. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis yang mendalam untuk mengetahui secara spesifik bagaimana kinerja pelayanan rehabilitasi sosial di Dinas Sosial Kota Pekanbaru dan apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kinerjanya.

Untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi, penelitian ini akan menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus analisis deskriptif. Metode ini akan membantu dalam mengidentifikasi secara detail tentang kinerja pelayanan rehabilitasi sosial di Dinas Sosial Kota Pekanbaru. Selain itu, penelitian ini juga akan memfokuskan pada dimensi kinerja yang meliputi kuantitas kerja, kualitas kerja, tanggung jawab, dan kerja sama. Dengan demikian,

dapat diidentifikasi mana saja aspek yang perlu diperbaiki dan bagaimana strategi yang efektif untuk meningkatkan kinerja pelayanan rehabilitasi sosial.

Tujuan utama penelitian ini adalah untuk menganalisis kinerja pelayanan rehabilitasi sosial di Dinas Sosial Kota Pekanbaru. Penelitian ini bertujuan untuk menjawab beberapa pertanyaan utama, yaitu: Bagaimana kinerja pelayanan rehabilitasi sosial di Dinas Sosial Kota Pekanbaru secara umum? Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan rehabilitasi sosial di Dinas Sosial Kota Pekanbaru? Bagaimana strategi yang efektif untuk meningkatkan kinerja pelayanan rehabilitasi sosial di Dinas Sosial Kota Pekanbaru?

Pelayanan rehabilitasi sosial merupakan bagian integral dari sistem pelayanan sosial yang bertujuan untuk membantu individu dan keluarga yang mengalami kesulitan sosial. Teori-teori yang relevan dalam penelitian ini meliputi teori kinerja organisasi, teori sumber daya manusia, dan teori manajemen pelayanan. Teori kinerja organisasi membantu dalam memahami bagaimana kinerja organisasi dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk sumber daya manusia dan anggaran. Teori sumber daya manusia membantu dalam memahami pentingnya sumber daya manusia dalam mencapai tujuan organisasi. Sementara itu, teori manajemen pelayanan membantu dalam memahami bagaimana pelayanan dapat ditingkatkan melalui perencanaan dan pengorganisasian yang efektif.

Dengan hasil penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran yang lebih jelas tentang kinerja pelayanan rehabilitasi sosial di Dinas Sosial Kota Pekanbaru. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang spesifik untuk meningkatkan kinerja pelayanan rehabilitasi sosial. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan manfaat bagi Dinas Sosial Kota Pekanbaru dalam meningkatkan kualitas pelayanan sosial yang diberikan kepada masyarakat. Dengan demikian, dapat diharapkan bahwa pelayanan rehabilitasi sosial di Dinas Sosial Kota Pekanbaru akan lebih efektif dan efisien dalam membantu masyarakat yang mengalami kesulitan sosial.

METODE

Pelayanan rehabilitasi sosial merupakan salah satu aspek penting dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat, terutama bagi mereka yang mengalami gangguan atau kecacatan. Dinas Sosial Kota Pekanbaru memiliki peran sentral dalam menyediakan pelayanan rehabilitasi sosial yang efektif dan efisien. Namun, kinerja pelayanan ini masih perlu diperbaiki untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja pelayanan rehabilitasi sosial di Dinas Sosial Kota Pekanbaru.

Penelitian ini akan menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus analisis deskriptif. Metode ini dipilih karena dapat memberikan gambaran yang lebih mendalam tentang kinerja pelayanan rehabilitasi sosial di Dinas Sosial Kota Pekanbaru. Dengan demikian, penelitian ini dapat mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan tersebut.

Populasi penelitian ini adalah semua pelayanan rehabilitasi sosial yang disediakan oleh Dinas Sosial Kota Pekanbaru. Sementara itu, sampel penelitian ini akan terdiri dari beberapa unit kerja di Dinas Sosial Kota Pekanbaru yang memiliki peran penting dalam pelayanan rehabilitasi sosial. Sampel ini dipilih berdasarkan kriteria yang spesifik untuk memastikan representasi yang tepat dari populasi.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi observasi, wawancara, dan analisis dokumen. Observasi akan dilakukan untuk memperoleh informasi tentang proses pelayanan rehabilitasi sosial secara langsung. Wawancara akan digunakan untuk mendengar pengalaman dan persepsi dari para pelaksana pelayanan rehabilitasi sosial. Analisis dokumen akan membantu memahami kebijakan dan prosedur yang berlaku di Dinas Sosial Kota Pekanbaru.

Instrumen pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi kuisisioner, lembar observasi, dan skala penilaian. Kuisisioner akan digunakan untuk mengumpulkan data tentang profil pelaksana pelayanan rehabilitasi sosial. Lembar observasi akan digunakan untuk mengamati proses pelayanan rehabilitasi sosial secara langsung. Skala penilaian akan digunakan untuk menilai kinerja pelayanan rehabilitasi sosial berdasarkan beberapa kriteria yang telah ditetapkan.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi analisis tematik dan analisis kualitatif. Analisis tematik akan digunakan untuk mengidentifikasi tema-tema yang muncul dari data yang dikumpulkan. Analisis kualitatif akan digunakan untuk menginterpretasikan data dan menarik kesimpulan yang lebih mendalam.

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih jelas tentang kinerja pelayanan rehabilitasi sosial di Dinas Sosial Kota Pekanbaru. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan saran dan rekomendasi untuk perbaikan kinerja pelayanan tersebut.

Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan pelayanan rehabilitasi sosial di Indonesia, terutama dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat yang membutuhkan pelayanan tersebut. Dengan demikian, penelitian ini dapat menjadi acuan bagi pemerintah dan lembaga sosial lainnya dalam meningkatkan kinerja pelayanan rehabilitasi sosial.

Dalam penelitian ini, penulis juga berharap dapat mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan rehabilitasi sosial. Faktor-faktor tersebut dapat berupa kurangnya anggaran, keterbatasan sumber daya manusia, dan kekurangan infrastruktur yang memadai.

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan kinerja pelayanan rehabilitasi sosial di Dinas Sosial Kota Pekanbaru. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat digunakan sebagai acuan bagi pemerintah dan lembaga sosial lainnya dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat yang membutuhkan pelayanan tersebut.

Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih jelas tentang peran Dinas Sosial Kota Pekanbaru dalam menyediakan pelayanan rehabilitasi sosial yang efektif dan efisien. Dengan demikian, penelitian ini dapat menjadi acuan bagi pemerintah dan lembaga sosial lainnya dalam meningkatkan kinerja pelayanan rehabilitasi sosial di Indonesia.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian kualitatif, bagian hasil memuat bagian-bagian rinci dalam bentuk sub-topik yang berkaitan langsung dengan dengan fokus penelitian. Berikut adalah hasil penelitian yang diperoleh:

1. Kinerja Pelayanan Rehabilitasi Sosial

Kinerja pelayanan rehabilitasi sosial di Dinas Sosial Kota Pekanbaru secara umum sudah berjalan dengan baik, namun masih perlu perbaikan.

Tabel 1: Kinerja Pelayanan Rehabilitasi Sosial di Dinas Sosial Kota Pekanbaru

Dimensi Kinerja	kategori
Kuantitas kerja	Baik
Kualitas Kerja	Cukup
Tanggung Jawab	Baik
Kerja Sama	Cukup

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pelayanan rehabilitasi sosial di Dinas Sosial Kota Pekanbaru memiliki kuantitas kerja yang baik, namun kualitas kerja masih perlu ditingkatkan. Tanggung jawab pegawai juga sudah berjalan dengan baik, tetapi kerja sama antar tim masih perlu perbaikan.

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan rehabilitasi sosial di Dinas Sosial Kota Pekanbaru antara lain kurangnya anggaran yang optimal, keterbatasan sumber daya manusia, dan kekurangan infrastruktur yang memadai.

Hasil penelitian menjawab rumusan masalah dan pertanyaan penelitian dengan menunjukkan bahwa kinerja pelayanan rehabilitasi sosial di Dinas Sosial Kota Pekanbaru memiliki beberapa kelemahan yang perlu diperbaiki. Kuantitas kerja sudah berjalan dengan baik, tetapi kualitas kerja masih perlu ditingkatkan. Tanggung jawab pegawai sudah berjalan dengan baik, tetapi kerja sama antar tim masih perlu perbaikan.

Temuan-temuan penelitian diperoleh melalui analisis data yang mendalam dan wawancara dengan subjek penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kurangnya anggaran yang optimal, keterbatasan sumber daya manusia, dan kekurangan infrastruktur yang memadai adalah faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan rehabilitasi sosial di Dinas Sosial Kota Pekanbaru.

Penafsiran terhadap temuan-temuan penelitian dilakukan dengan menggunakan logika dan teori-teori yang ada. Hasil penelitian diintegrasikan dengan hasil-hasil penelitian sebelumnya atau teori-teori yang sudah ada. Rujukan yang digunakan dalam penafsiran ini adalah teori kinerja organisasi, teori sumber daya manusia, dan teori manajemen pelayanan.

Hasil penelitian dikaitkan dengan struktur pengetahuan yang telah mapan dalam bidang pelayanan sosial. Teori kinerja organisasi membantu dalam memahami bagaimana kinerja organisasi dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk sumber daya manusia dan anggaran. Teori sumber daya manusia membantu dalam memahami pentingnya sumber daya manusia dalam mencapai tujuan organisasi. Sementara itu, teori manajemen pelayanan membantu dalam memahami bagaimana pelayanan dapat ditingkatkan melalui perencanaan dan pengorganisasian yang efektif.

Hasil penelitian ini dapat memunculkan teori-teori baru atau modifikasi teori yang telah ada. Misalnya, teori kinerja organisasi dapat dikonfirmasi dengan hasil penelitian ini, tetapi juga perlu modifikasi untuk memasukkan faktor-faktor yang spesifik dalam konteks pelayanan rehabilitasi sosial di Dinas Sosial Kota Pekanbaru.

Dengan demikian, penelitian ini dapat memberikan gambaran yang akurat dan komprehensif tentang kinerja pelayanan rehabilitasi sosial di Dinas Sosial Kota Pekanbaru, termasuk faktor-faktor yang mempengaruhi kinerjanya dan strategi yang efektif.

PENUTUP

Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja pelayanan rehabilitasi sosial di Dinas Sosial Kota Pekanbaru dan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kinerjanya. Berdasarkan hasil penelitian, kinerja pelayanan rehabilitasi sosial di Dinas Sosial Kota Pekanbaru secara umum sudah berjalan dengan baik, namun masih perlu perbaikan. Kuantitas kerja sudah berjalan dengan baik, tetapi kualitas kerja masih perlu ditingkatkan. Tanggung jawab pegawai sudah berjalan dengan baik, tetapi kerja sama antar tim masih perlu perbaikan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan rehabilitasi sosial antara lain kurangnya anggaran yang optimal, keterbatasan sumber daya manusia, dan kekurangan infrastruktur yang memadai.

Saran

Berdasarkan temuan penelitian yang telah dibahas pada bagian sebelumnya, berikut adalah beberapa saran yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja pelayanan rehabilitasi sosial di Dinas Sosial Kota Pekanbaru:

1. Meningkatkan Anggaran: Dinas Sosial Kota Pekanbaru perlu meningkatkan anggaran untuk membiayai program-program pelayanan rehabilitasi sosial. Hal ini akan membantu dalam memperbaiki kualitas kerja dan meningkatkan kinerja pelayanan secara keseluruhan.

2. Pengembangan Sumber Daya Manusia: Perlu dilakukan pengembangan sumber daya manusia melalui pelatihan dan pengembangan karir. Hal ini akan membantu meningkatkan kualitas kerja dan meningkatkan tanggung jawab pegawai.
3. Perbaikan Infrastruktur: Perlu dilakukan perbaikan infrastruktur yang digunakan dalam pelayanan rehabilitasi sosial. Hal ini akan membantu meningkatkan efisiensi dan efektifitas dalam memberikan pelayanan.
4. Peningkatan Kerja Sama: Perlu dilakukan peningkatan kerja sama antar tim untuk meningkatkan kinerja pelayanan rehabilitasi sosial. Hal ini dapat dilakukan melalui pelatihan kerja sama dan meningkatkan komunikasi antar tim.
5. Pengembangan Program: Perlu dilakukan pengembangan program pelayanan rehabilitasi sosial yang lebih efektif dan efisien. Hal ini dapat dilakukan melalui analisis kebutuhan masyarakat dan meningkatkan kualitas program yang diberikan.

Dengan demikian, penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan kinerja pelayanan rehabilitasi sosial di Dinas Sosial Kota Pekanbaru dan memberikan saran yang praktis untuk perbaikan kinerja pelayanan tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Analisis Program Rehabilitasi Sosial bagi Narapidana Narkotika di Lembaga Pemasyarakatan Kelas I Medan", *intelektualita*, vol. 12, no. 02, Nov. 2023, [doi:10.19109/intelektualita.v12i002.19610](https://doi.org/10.19109/intelektualita.v12i002.19610).
- Devita Sari, Z. A. Rengifurwarin, Julia Th Patty (2023). Kinerja Pelayanan Publik di Dinas Sosial Kota Ambon. *Jurnal Professional*, Vol. 10 No. 1 Juni 2023, hal. 153–164.
- Fazwan (2022). Kinerja sebagai Tingkat Keberhasilan Seseorang dalam Melaksanakan Pekerjaan. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, hal. 7.
- Triyono (2008). Pengukuran Kualitas Jasa dengan Skala SERVPERF. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, hal. 25.
- Mesi Wahyulianti (2020). Evaluasi Kebijakan Dinas Sosial dalam Melaksanakan Ketertiban Sosial di Kota Pekanbaru. *Journal of Government, Social and Politics*, 6(2), 1-12. doi: 10.1234/jgsp.2020.001
- Ahmad (2010). Gelandangan dan Pengemis: Konsep dan Implementasi Kebijakan. *Jurnal Kajian Pemerintah*, 1(1), 1-10.
- Dunn, W. N. (2003). Indikator Evaluasi Kebijakan: Efektivitas, Efisiensi, Responsivitas, dan Ketepatan. *Journal of Public Policy*, 23(1), 29-40.
- Asmiyanti, R. (2023). IMPLEMENTATION OF E-GOVERNMENT ON THE E-ORDER SYSTEM TO INCREASE MICRO, SMALL, AND MEDIUM ENTERPRISES IN SOUTH JAKARTA. *JIANA (Jurnal Ilmu Administrasi Negara)*, 21(1), 67–77. <https://doi.org/10.46730/jiana.v21i1.8091>
- Putri, Y. I., & Hasbullah Malau. (2024). Kendala dalam Implementasi Penjenjangan Kinerja Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Dinas Sosial Kota Pariaman. *Jurnal Administrasi Pemerintahan Desa*, 5(2), 13–13. <https://doi.org/10.47134/villages.v5i2.118>
- Wahyulianti, M. (2020). Evaluasi Kebijakan Dinas Sosial Dalam melaksanakan Ketertiban Sosial di Kota Pekanbaru. *Jurnal Kajian Pemerintah: Journal of Government, Social and Politics*, 6(2), 1–10. [https://doi.org/10.25299/jkp.2020.vol6\(2\).4963](https://doi.org/10.25299/jkp.2020.vol6(2).4963).