

Efektivitas Kerja Pegawai pada Bidang Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin Dinas Sosial Kota Cirebon

Ferdi Angga Pirmansah, Yanto Heryanto*

Universitas Swadaya Gunung Jati, Indonesia

Email: ferdiangga51@gmail.com, yanto.heryanto@ugj.ac.id*

Keywords:

Effectiveness; Employee Performance; Social Empowerment; Poverty Handling; Social Service

Abstract

Despite the various social phenomena that occur during development, Indonesia is a developing country. Workforce development is an important component of national development because the central point of development is the empowerment of human resources, which includes the workforce both as actors (subjects of development) and as targets (objects of development). Human resource development and self-confidence include workforce development. This study aims to analyze the effectiveness of employee performance in the Social Empowerment and Poverty Handling Sector of the Cirebon City Social Service. Employee performance effectiveness is a crucial factor in determining the success of the implementation of social empowerment and poverty handling programs. This study uses a descriptive method with a qualitative approach. Data collection techniques are carried out through observation, interviews, and documentation. The results show that employee performance effectiveness reviewed from indicators of productivity, service quality, responsiveness, responsibility, and work discipline has been running quite well, but there are still several obstacles such as limited human resources, high workloads, and less than optimal utilization of information technology. Therefore, it is necessary to increase employee capacity, strengthen coordination, and optimize information systems to improve performance effectiveness in the future.

Kata Kunci:

Efektivitas; Kinerja Pegawai; Pemberdayaan Sosial; Penanganan Fakir Miskin; Dinas Sosial

Abstrak

Terlepas dari berbagai fenomena sosial yang terjadi selama pembangunan, Indonesia adalah negara yang sedang berkembang. Pembangunan tenaga kerja merupakan komponen penting dari pembangunan nasional karena titik sentral dari pembangunan adalah pemberdayaan sumber daya manusia, yang mencakup tenaga kerja baik sebagai pelaku (subyek pembangunan) maupun secara sasaran (obyek pembangunan). Pengembangan sumber daya manusia dan kepercayaan diri termasuk pembangunan ketenagakerjaan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas kinerja pegawai pada Bidang Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin Dinas Sosial Kota Cirebon. Efektivitas kinerja pegawai menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan pelaksanaan program pemberdayaan sosial dan penanganan fakir miskin. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara,

dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas kinerja pegawai ditinjau dari indikator produktivitas, kualitas pelayanan, responsifitas, tanggung jawab, dan disiplin kerja telah berjalan cukup baik, namun masih terdapat beberapa kendala seperti keterbatasan sumber daya manusia, beban kerja yang tinggi, dan kurang optimalnya pemanfaatan teknologi informasi. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kapasitas pegawai, penguatan koordinasi, serta optimalisasi sistem informasi untuk meningkatkan efektivitas kinerja di masa mendatang.

PENDAHULUAN

Terlepas dari berbagai fenomena sosial yang terjadi selama pembangunan, Indonesia adalah negara yang sedang berkembang. Pembangunan tenaga kerja merupakan komponen penting dari pembangunan nasional karena titik sentral dari pembangunan adalah pemberdayaan sumber daya manusia, yang mencakup tenaga kerja baik sebagai pelaku (subyek pembangunan) maupun secara sasaran (obyek pembangunan). Pengembangan sumber daya manusia dan kepercayaan diri termasuk pembangunan ketenagakerjaan.

Berhasil atau tidaknya pemerintah dalam mencapai tujuan sangat bergantung pada kemampuan pegawainya juga dikenal sebagai sumber daya manusia dalam menjalankan tugas-tugas yang diberikan. Oleh karena itu, setiap lembaga pemerintah harus mempertimbangkan strategi untuk meningkatkan sumber daya manusianya untuk mendorong kemajuan pemerintah.

Dalam konteks sosial dan budaya masyarakat Indonesia, khususnya aparat pelayanan sosial yang memiliki peran penting sebagai penghubung utama antara kebijakan publik dan warga miskin yang membutuhkan pemenuhan hak dasar mereka. Perubahan pola sosial, seperti meningkatnya urbanisasi dan kemiskinan kota, memperkuat tekanan terhadap Dinas Sosial untuk bekerja secara profesional dan responsif terhadap dinamika masyarakat luas. Ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan dan rendahnya dampak program sosial disebabkan oleh masalah kinerja pegawai.

Salah satu fungsi penting pemerintah daerah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat, terutama bagi kelompok miskin dan rentan, adalah memberikan pelayanan publik di bidang sosial. Namun, fakta di lapangan menunjukkan bahwa program pemberdayaan sosial dan penanganan fakir miskin Kota Cirebon belum berfungsi dengan baik. Keterlambatan penyaluran bantuan, ketidaksesuaian penerima manfaat dengan standar yang ditetapkan, dan ketidakdisiplinan aparatur pelaksana adalah beberapa hambatan yang masih sering ditemui (Muflikhah 2025). Aparatur Dinas Sosial di Kota Cirebon perlu memiliki kemampuan komunikasi interpersonal yang baik dan empati sosial yang kuat di tengah kondisi sosial masyarakat yang heterogen secara budaya (Sormin and Nurasa 2025). Selain itu, kurangnya update dan analisis data kemiskinan dapat menyebabkan konflik sosial antara komunitas yang menerima dan yang tidak menerima bantuan, yang pada gilirannya akhirnya menunjukkan bahwa ada perbedaan di tingkat akar rumput antara kebutuhan riil masyarakat dan kebijakan publik.

Pegawai pemberdayaan sosial berhasil terlepas dari faktor internal organisasi. Program sosial sering menghadapi tantangan karena kurangnya pelatihan, kekurangan dukungan sarana dan prasarana, dan koordinasi bagian yang buruk (Ahmad et al. 2024). kurangnya kemampuan

teknis pegawai dalam administrasi sosial dan pengelolaan data menyebabkan pelayanan publik yang tidak efisien (Hasbiah et al. 2024). Selain itu, beberapa karyawan bekerja di bawah standar kinerja yang diharapkan karena kurangnya komitmen terhadap tugas. Faktor kedisiplinan dan tanggung jawab juga merupakan masalah penting yang memengaruhi kualitas output kerja dan kecepatan pelayanan (Daulay, Kurnia, and Maulana 2019). Dari perspektif psikologis, tingginya beban kerja yang tidak diimbangi dengan motivasi yang memadai menyebabkan semangat kerja pegawai menurun, yang pada gilirannya menyebabkan masyarakat kurang puas dengan layanan sosial pemerintah daerah.

Lemah kinerja aparatur dirasakan langsung oleh masyarakat dan institusi. Konflik sosial dan ketidakpercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah dapat muncul jika distribusi bantuan sosial tidak tepat (Subanda, Si, and Yanthi 2025). Efektivitas kinerja aparatur merupakan indikator penting keberhasilan reformasi birokrasi di tingkat daerah dalam konteks kebijakan sosial ideal (Mendrofa et al. 2025). Meskipun demikian, implementasi program sosial di Kota Cirebon masih cenderung bersifat administratif dan belum mencapai tingkat pemberdayaan masyarakat yang berkelanjutan. Selain itu, ketidakmampuan karyawan untuk menyesuaikan diri dengan perubahan sosial menyebabkan banyak program dilaksanakan tanpa evaluasi yang menyeluruh dan berkelanjutan (Hurriyati and Marshela 2025). Oleh karena itu, produktivitas pegawai sangat penting untuk membangun tata kelola pelayanan sosial yang jelas, responsif, dan berkelanjutan.

Angka kemiskinan meningkat setelah pandemi COVID-19, meningkatkan kebutuhan akan penelitian ini (Rizal and Mukaromah 2021). Pemerintah daerah tidak hanya harus memiliki kemampuan untuk memberikan bantuan sosial, tetapi juga harus memastikan bahwa pemberdayaan masyarakat dilakukan dengan cara yang efisien dan tepat sasaran. efektivitas kerja aparatur sangat dipengaruhi oleh komitmen organisasi dan kemampuan individu dalam menjalankan tugas pelayanan publik (Pamungkas and Jakfar 2022). keberhasilan pelayanan sosial sangat dipengaruhi oleh seberapa cepat dan tepat aparatur menanggapi kebutuhan masyarakat. Akibatnya, dalam penelitian ini, pendekatan kualitatif dianggap relevan untuk menggali pengalaman subjektif karyawan dan menemukan elemen yang mendukung dan menghambat kinerja di lapangan (Aflah Rasyid 2026).

Kebaruan penelitian ini terletak pada beberapa aspek. Pertama, penelitian ini merupakan studi yang secara komprehensif mengkaji efektivitas kinerja pegawai pada Bidang Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin Dinas Sosial Kota Cirebon dengan menggunakan teori efektivitas organisasi Steers yang mencakup tiga indikator: produktivitas kerja, adaptasi, dan kepuasan kerja pegawai. Kedua, penelitian ini mengidentifikasi faktor-faktor penghambat efektivitas kinerja pegawai dari perspektif internal organisasi secara terintegrasi. Ketiga, penelitian ini memberikan gambaran detail tentang praktik pelayanan sosial di Dinas Sosial Kota Cirebon yang dapat menjadi model bagi Dinas Sosial di daerah lain. Keempat, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan triangulasi sumber dan teknik untuk menjamin keabsahan data. Penelitian oleh Pratiwi (2017) tentang efektifitas program Kartu Mura Sehat (KMS) menunjukkan pentingnya evaluasi program pelayanan sosial secara berkelanjutan

Dengan demikian, penelitian ini berfokus pada melakukan analisis menyeluruh tentang seberapa efektif kinerja pegawai di Bidang Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin di Dinas Sosial Kota Cirebon. penelitian ini diharapkan dapat memberikan dasar teoretis untuk

pengembangan penelitian administrasi publik, khususnya yang berkaitan dengan efektivitas organisasi dan manajemen sumber daya aparatur. Penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan saran praktis untuk meningkatkan kinerja pegawai dan meningkatkan sistem pelayanan sosial di tingkat daerah. Selain itu, penelitian ini merupakan refleksi penting dari upaya untuk memasukkan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik ke dalam pelayanan publik yang berfokus pada kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini tidak hanya memenuhi kekurangan empiris tetapi juga membawa nilai sosial yang signifikan bagi kelompok miskin dan rentan di Kota Cirebon.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk menganalisis efektivitas kinerja pegawai pada Bidang Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin Dinas Sosial Kota Cirebon. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena kinerja pegawai berdasarkan kondisi nyata di lapangan. Lokasi penelitian dilakukan di Dinas Sosial Kota Cirebon dengan fokus pada Bidang Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin sebagai unit yang secara langsung menangani program pemberdayaan dan bantuan sosial bagi masyarakat miskin.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung aktivitas kerja pegawai dalam melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan. Wawancara dilakukan kepada kepala bidang serta beberapa pegawai untuk memperoleh informasi terkait pelaksanaan tugas, hambatan kerja, dan upaya peningkatan kinerja. Sementara itu, dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data berupa laporan kegiatan, dokumen perencanaan, serta arsip program yang relevan dengan penelitian.

Teknik analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan memilah dan menyederhanakan data yang diperoleh dari lapangan. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk uraian deskriptif agar mudah dipahami. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan. Untuk menjaga keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber, yaitu membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi sehingga diperoleh data yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas Kerja

Menurut penelitian yang dilakukan di Bidang Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin Dinas Sosial Kota Cirebon, empat indikator utama digunakan untuk menilai kinerja pegawai. Indikator-indikator tersebut adalah produktivitas kerja, kualitas pelayanan, responsivitas pegawai, dan tanggung jawab dan disiplin kerja. Keempat indikator tersebut mengacu pada teori efektivitas organisasi, yang menekankan pencapaian tujuan, kemampuan adaptasi, dan kontribusi sumbangan kepada masyarakat.

Tujuan dari analisis ini adalah untuk mengetahui sejauh mana pegawai mampu melaksanakan tugas dan fungsi organisasi secara efektif untuk mencapai tujuan penanganan kemiskinan, khususnya dalam konteks pelayanan sosial yang berbasis kebutuhan pelanggan

(masyarakat). Pegawai harus melakukan tugas administratif dan memastikan bahwa bantuan sosial tepat sasaran, tepat wajar, dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Menurut latar belakang penelitian, dinamika sosial masyarakat Kota Cirebon yang heterogen, peningkatan beban kerja pascapandemi, dan keterbatasan sumber daya manusia adalah beberapa kendala tersendiri untuk mencapai efektivitas kinerja. Oleh karena itu, penelitian ini tidak hanya menjelaskan pencapaian kinerja tetapi juga menemukan komponen pendukung dan penghambat yang memengaruhi seberapa efektif program sosial dilaksanakan di lapangan.

Hasil penelitian ini di analisis menggunakan teori kualitatif menggunakan teori Steers (2005:226) mencakup tiga indikator untuk menilai sejauh mana efektivitas kinerja pegawai pada bidang pemberdayaan dan penanganan fakir miskin dinas sosial kota Cirebon. Ke- tiga indikator tersebut meliputi Produktivitas Kerja, Adaptasi, dan Kepuasan Kerja Pegawai.

Produktivitas Kerja

Kualitas kerja pegawai diukur berdasarkan kemampuan mereka untuk menyelesaikan tugas sesuai dengan target program dalam hal jumlah output dan ketepatan waktu. Dalam bidang pemberdayaan sosial dan penanganan fakir miskin, produktivitas didefinisikan sebagai tidak hanya jumlah kegiatan yang diselesaikan, tetapi juga sejauh mana program dapat secara efektif dan terorganisir menjangkau masyarakat miskin.

Menurut Steers, produktivitas adalah salah satu aspek penting dari efektivitas organisasi. Ini berarti bahwa keberhasilan pegawai tidak hanya diukur dari aktivitas kerja mereka; itu juga diukur dari pencapaian tujuan program pemberdayaan sosial, pelaksanaan bantuan sosial, dan pemenuhan administrasi pelayanan dalam waktu yang telah ditentukan. Pegawai harus mampu menyesuaikan prioritas kerja mereka dengan tuntutan pelayanan berbasis kebutuhan pelanggan dan urgensi sosial karena mereka dihadapkan pada cakupan wilayah pelayanan yang luas dan jumlah masyarakat penerima manfaat yang cukup besar. Selain itu, mereka harus mampu mengelola beban kerja yang tinggi karena kondisi ini.

Oleh karena itu, analisis produktivitas kerja dalam penelitian ini tidak hanya menunjukkan hasil kuantitatif tetapi juga menilai bagaimana karyawan mampu mempertahankan kualitas pelaksanaan program meskipun memiliki sumber daya yang terbatas. Produksi yang baik menunjukkan bahwa perusahaan berkomitmen untuk mencapai tujuan penanganan fakir miskin secara sistematis dan berkelanjutan.

Table 1. Produktivitas Kinerja Pegawai

No	Indikator Produktivitas	Hasil Temuan	Kategori
1	Penyelesaian tugas tepat waktu	Sebagian besar tugas selesai sesuai jadwal	Baik
2	Pencapaian target program	Target program tercapai $\pm 85\%$	Cukup Baik
3	Kemampuan mengelola beban kerja	Beban kerja tinggi namun tetap terselesaikan	Tidak Baik
4	Koordinasi tim	Koordinasi berjalan efektif	Baik

Berdasarkan tabel tersebut, produktivitas kerja pegawai menunjukkan hasil yang cukup baik. Penyelesaian tugas tepat waktu dan koordinasi tim berada pada kategori baik, yang menunjukkan adanya perencanaan kerja yang sistematis serta koordinasi internal yang efektif. Pencapaian target program berada pada kategori cukup baik dengan realisasi sekitar 85%, yang menunjukkan bahwa sebagian besar program telah terlaksana sesuai rencana. Namun demikian, pada indikator kemampuan mengelola beban kerja berada pada kategori tidak baik. Hal ini disebabkan oleh tingginya beban kerja dan keterbatasan jumlah pegawai dibandingkan dengan luasnya cakupan pelayanan. Dengan demikian, meskipun produktivitas kerja secara umum sudah berjalan cukup baik, masih diperlukan perbaikan dalam distribusi beban kerja dan penambahan sumber daya agar kualitas kinerja dapat lebih optimal.

Adaptasi

Menurut Steers, adaptasi adalah kemampuan organisasi dan individu untuk menyesuaikan diri dengan perubahan dalam lingkungan internal dan eksternal. Di bidang Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin Dinas Sosial Kota Cirebon, kemampuan untuk beradaptasi sangat penting karena perubahan kebijakan bantuan sosial, pembaruan sistem pendataan kemiskinan, dan dinamika sosial masyarakat. Pegawai harus mampu menyesuaikan diri dengan peraturan baru, perubahan dalam data penerima manfaat, dan beban kerja yang meningkat setelah pandemi.

Pada program pemberdayaan sosial, adaptasi bukan hanya sekadar menerima perubahan; itu juga menunjukkan kesiapan pegawai untuk menerapkan kebijakan untuk mencapai tujuan organisasi. Oleh karena itu, pengukuran adaptasi pegawai didasarkan pada kemampuan pegawai untuk memahami kebijakan baru, membuat pekerjaan lebih fleksibel, keinginan untuk belajar, dan menggunakan teknologi informasi sebagai sistem pendukung pelayanan sosial.

Table 2. Adaptasi

No	Indikator Adaptasi	Hasil Temuan	Kategori
1	Penyesuaian terhadap perubahan kebijakan	Pegawai mampu memahami dan menerapkan kebijakan baru	Baik
2	Fleksibilitas dalam prosedur kerja	Mampu menyesuaikan alur kerja sesuai kondisi lapangan	Cukup Baik
3	Kemampuan belajar hal baru	Bersedia mengikuti pelatihan dan pembaruan sistem	Cukup Baik
4	Pemanfaatan teknologi pendukung	Menggunakan teknologi masih sangat terbatas dan belum terintegrasi	Tidak Baik

Berdasarkan tabel tersebut, kemampuan adaptasi pegawai menunjukkan hasil yang cukup baik. Penyesuaian terhadap perubahan kebijakan berada pada kategori baik, yang menunjukkan bahwa pegawai mampu memahami dan menerapkan kebijakan baru dengan baik. Sementara itu, fleksibilitas dalam prosedur kerja dan kemampuan belajar hal baru berada pada kategori cukup baik, yang menunjukkan bahwa pegawai cukup mampu menyesuaikan alur kerja dan mengikuti pembaruan, meskipun belum optimal. Namun demikian, pemanfaatan teknologi pendukung berada pada kategori tidak baik, karena penggunaan teknologi masih terbatas dan belum terintegrasi secara maksimal. Dengan demikian, meskipun kemampuan adaptasi pegawai tergolong cukup baik, masih diperlukan peningkatan terutama dalam pemanfaatan teknologi untuk mendukung efektivitas kerja

Kepuasan Kerja Pegawai

Salah satu indikator efektivitas organisasi adalah kepuasan kerja, yang berkaitan dengan kondisi psikologis karyawan saat menjalankan tugasnya. Kepuasan kerja sangat penting dalam bidang Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin karena karyawan berhadapan langsung dengan masyarakat miskin dan rentan yang membutuhkan layanan yang cepat, tepat, dan empatik. Kondisi emosional dan motivasi kerja karyawan dapat dipengaruhi oleh beban kerja yang tinggi dan kompleksitas masalah sosial.

Dalam penelitian ini, kepuasan kerja dikaitkan dengan lingkungan kerja, hubungan antarpegawai, penghargaan atas kinerja, dan motivasi untuk bekerja. Ini berkaitan dengan teori efektivitas organisasi, yang menekankan bahwa kondisi internal sumber daya manusia dan sistem kerja memengaruhi pencapaian tujuan.

Table 3. Kepuasan Kerja Pegawai

No	Indikator Kepuasan Kerja	Hasil Temuan	Kategori
1	Lingkungan kerja	Kondusif dan mendukung aktivitas kerja	Baik
2	Hubungan antarpegawai	Terjalin kerja sama yang harmonis	Baik
3	Penghargaan atas kinerja	Diberikan namun belum konsisten	Cukup Baik
4	Motivasi kerja	Pegawai memiliki semangat kerja yang cukup tinggi	Baik

Berdasarkan tabel tersebut, kepuasan kerja pegawai secara umum berada pada kategori baik. Hal ini terlihat dari lingkungan kerja yang kondusif, hubungan antarpegawai yang harmonis, serta motivasi kerja yang tinggi dalam melaksanakan tugas pelayanan sosial. Kondisi ini mendukung pelaksanaan program secara kolektif dan efektif.

Namun demikian, pada indikator penghargaan atas kinerja hanya berada pada kategori cukup baik. Hal ini menunjukkan bahwa sistem penghargaan belum berjalan secara konsisten dan belum sepenuhnya berbasis kinerja. Dengan demikian, meskipun kepuasan kerja pegawai sudah tergolong baik, perlu adanya perbaikan dalam sistem penghargaan dan evaluasi kinerja agar dapat meningkatkan motivasi dan profesionalisme pegawai secara berkelanjutan.

Faktor Penghambat Efektivitas Kerja Pegawai

Berdasarkan hasil penelitian dan evaluasi indikator produktivitas, adaptasi, kepuasan kerja, dan kepuasan kinerja SDM di Bidang Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin Dinas Sosial Kota Cirebon, ada sejumlah faktor yang menghambat kinerja pekerja. Faktor ini dapat dibagi menjadi beberapa kategori sebagai berikut.

Keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM)

Jumlah karyawan yang tersedia belum sebanding dengan banyaknya masyarakat penerima manfaat dan cakupan wilayah pelayanan. Kondisi ini menimbulkan beban kerja yang tinggi bagi setiap karyawan. Akibatnya, kualitas pelayanan dapat turun jika tidak ada penambahan staf atau pembagian tugas yang proporsional. Ini dapat terjadi meskipun target program dapat dicapai. Karena kekurangan sumber daya manusia, optimalisasi monitoring dan evaluasi program menjadi tidak mungkin. Akibatnya, proses pengawasan tidak dapat dilakukan secara efektif dan berkelanjutan.

Tingginya Beban Kerja

Meningkatnya jumlah pekerjaan administratif dan lapangan disebabkan oleh peningkatan populasi miskin setelah pandemi COVID-19. Pegawai tidak hanya bertanggung jawab atas

prosedur pendataan dan verifikasi, tetapi mereka juga harus memastikan bahwa sasaran bantuan sosial tepat. Dalam jangka panjang, beban kerja yang tinggi dapat menyebabkan kelelahan kerja, penurunan motivasi kerja.

Pemanfaatan Teknologi Informasi yang Belum Optimal

Meskipun teknologi telah digunakan dalam sistem pendataan dan pelaporan, ia belum sepenuhnya terintegrasi dan berfungsi dengan baik. Karena sistem tidak terhubung secara real time, pembaruan data penerima bantuan masih memerlukan waktu yang lama. Ketidakmampuan digital sebagian pegawai menghalangi pengoptimalan penggunaan sistem informasi. Hal ini berdampak pada efisiensi kerja dan kecepatan pelayanan masyarakat.

Program Pengembangan Kompetensi yang Belum Rutin

Meskipun ada sumber daya yang tersedia untuk pegawai, pelatihan dan pengembangan kompetensi belum dilakukan secara teratur dan berkesinambungan. Namun, perubahan regulasi dan kebijakan sosial menuntut aparatur untuk terus meningkatkan kemampuan mereka dalam administrasi teknis, pengelolaan data, dan komunikasi sosial. Dalam jangka panjang, peningkatan profesionalisme aparatur dapat terhambat oleh kurangnya pengembangan keterampilan yang konsisten.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, efektivitas kerja pegawai pada Bidang Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin Dinas Sosial Kota Cirebon dapat dikatakan sudah berjalan cukup baik. Sebagian besar pegawai mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai target waktu yang telah ditetapkan, bahkan capaian program yang berhasil direalisasikan mencapai sekitar 85%. Di lapangan, pegawai juga terlihat mampu menyesuaikan diri dengan perubahan kebijakan maupun kondisi sosial masyarakat yang terus berkembang. Hubungan kerja antarsesama pegawai terjalin cukup harmonis, sehingga koordinasi dalam pelaksanaan pelayanan sosial dapat berjalan lebih lancar. Di sisi lain, motivasi kerja aparatur juga masih tergolong tinggi. Hal itu terlihat dari upaya pegawai dalam menjalankan tanggung jawabnya secara profesional, khususnya dalam menangani persoalan fakir miskin dan pemberdayaan sosial masyarakat di Kota Cirebon.

Meski demikian, pelaksanaan kerja belum sepenuhnya optimal. Ada beberapa kendala yang masih cukup terasa dalam proses pelayanan, terutama keterbatasan jumlah sumber daya manusia dibandingkan dengan beban kerja yang terus meningkat setiap tahunnya. Pemanfaatan teknologi informasi pun belum berjalan maksimal. Dalam beberapa kegiatan administrasi dan pelayanan, proses kerja masih dilakukan secara manual sehingga cukup memengaruhi efisiensi waktu dan kualitas pelayanan. Selain itu, pengembangan kompetensi pegawai belum dilakukan secara konsisten, termasuk dalam pemberian penghargaan terhadap kinerja aparatur yang dinilai masih kurang merata. Situasi ini membuat peningkatan profesionalisme pegawai berjalan agak lambat. Karena itu, peningkatan kapasitas SDM, pemanfaatan teknologi yang lebih optimal, serta penguatan sistem evaluasi dan reward kerja menjadi hal yang perlu diperhatikan agar pelayanan sosial ke depan bisa berjalan lebih efektif, tepat sasaran, dan berkelanjutan bagi masyarakat.

REFERENSI

- Aflah Rasyid, Ridho. 2026. "Evaluasi Program Pejabat Silaturahmi Dan Bekerja Di Desa (Prakarsa) Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Tebo Tahun 2022-2023."
- Ahmad, Siti Nurjanah et al. 2024. *Pemberdayaan Masyarakat Melalui Lembaga Sosial Desa*. Tohar Media.
- Amelya, Triana. 2022. "Pengaruh Fasilitas Kerja Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Di Kantor Kecamatan Rancah Kabupaten Ciamis Triana Amelya."
- Daulay, Raihanah, Efry Kurnia, and Irvan Maulana. 2019. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Daerah Di Kota Medan." In *Prosiding Seminar Nasional Kewirausahaan*, , 209–18.
- Hasbiah, Hasbiah et al. 2024. "Optimalisasi Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Administrasi Publik Untuk Meningkatkan Efisiensi Layanan Publik." *Journal Of Human And Education (JAHE)* 4(6): 46–53.
- Hurriyati, Dwi, and Cindy Farza Marshela. 2025. "Edukasi Tentang Strategi Adaptasi Karyawan Untuk Mengatasi Tantangan Pekerjaan Di Perumda Tirta Musi Palembang." *Jurnal Pengabdian Inovasi Masyarakat Indonesia* 4(2): 228–33.
- Kusnadi, Iwan Henri. 2019. "Efektifitas Program Pelatihan Berbasis Kompetensi Pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Balai Latihan Kerja Di Kabupaten Subang." *The World of Public Administration Journal*: 103–24.
- Mendrofa, Herry Pasrani et al. 2025. "Analisis Efektivitas Reformasi Birokrasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Indonesia." *Jurnal Kolaboratif Sains* 8(1): 537–45.
- Muflikhah, Dewi Ayu Nur. 2025. "Optimalisasi Penyaluran Dana Zakat Dalam Bidang Pendidikan Melalui Program Cirebon Cerdas Di Baznas Kota Cirebon."
- Pamungkas, Teguh Karya, and Muhammad Hefsi Abdullah Jakfar. 2022. "Efektivitas Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik." *JURNAL PARADIGMA MADANI: Ilmu Sosial, Politik dan Agama* 9(1): 13–24.
- PRATIWI, YUNIAR LUTFIANA. 2017. "Efektifitas Program Kartu Mura Sehat (KMS) Pemerintah Kabupaten Murung Raya."
- RAMADHANI, ARSY. 2022. "Tinjauan Atas Efektivitas Kebijakan Prioritas Penggunaan Dana Desa Tahun Anggaran 2021 Terhadap Indeks Desa Membangun (IDM) Desa Wonoketro."
- Rizal, Fitra, and Haniatul Mukaromah. 2021. "Filantropi Islam Solusi Atas Masalah Kemiskinan Akibat Pandemi Covid-19." *Al-Manhaj: Jurnal Hukum Dan Pranata Sosial Islam* 3(1): 35–66.
- Saputra, Ilham, and Hayatul Khairul Rahmat. 2024. "Evaluasi Kinerja Karyawan Dalam Suatu Perusahaan: Sebuah Kajian Kepustakaan." *Journal of Current Research in Management, Policy, and Social Studies* 1(1): 19–24.
- Sormin, David Ahimza Morallez, and Heru Nurasa. 2025. "Internalisasi Budaya Organisasi Dalam Penyelenggaraan Tugas Pada Satuan Polisi Pamong Praja Kota Cirebon." *JANE (Jurnal Administrasi Negara)* 17(1): 94–102.
- Subanda, I Nyoman, M Si, and Ni Putu Dera Yanthi. 2025. *Inovasi Dan Dinamika Bantuan Sosial: Studi Kasus Dan Refleksi Kebijakan*. Nilacakra Publishing House)