

**LAPORAN TUGAS AKHIR MAGANG  
PADA BAGIAN KESEKRETARIATAN PROGRAM  
DINAS SOSIAL DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1)  
pada program studi Manajemen STIE Yayasan Keluarga Pahlawan Negara**



**DISUSUN OLEH:  
IKA MAUBI ESTI WULANDARI  
2121 31658**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI  
YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA  
YOGYAKARTA  
2024**

# HALAMAN PENGESAHAN

## TUGAS AKHIR

### LAPORAN MAGANG

#### PADA BAGIAN KESEKRETARIATAN PROGRAM DINAS SOSIAL DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

Dipersiapkan dan disusun oleh:

**IKA MAUBI ESTI WULANDARI**

**Nomor Induk Mahasiswa: 212131658**

telah dipresentasikan di depan Tim Penguji pada hari Kamis tanggal 16 Januari 2025 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar

**Sarjana Manajemen (S.M.)**

**Susunan Tim Penguji:**

Pembimbing



Heni Kusumawati, SE., M.Si.

Penguji



Noormalita Pinandaru, SE., M.Sc.

Yogyakarta, 5 Februari 2025  
Ilmu Ekonomi YKPN Yogyakarta  
Ketua



Wisnu Prajogo, Dr., M.B.A.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## ABSTRAK

Penulis melaksanakan tugas akhir magang untuk memenuhi syarat kelulusan dan memperoleh gelar Sarjana Manajemen. Kegiatan magang berlangsung selama tiga bulan pada periode waktu antara 15 Agustus 2024 hingga 15 November 2024 di Dinas Sosial Daerah Istimewa Yogyakarta, dengan tujuan memahami rangkaian mekanisme di lingkup organisasi di instansi pemerintahan. Penulis ditempatkan di Subbagian Kesekretariatan Program dengan aktivitas utama yang dilakukan penulis ialah ditugaskan di kearsipan, mengelola jadwal peserta magang dan PKL, serta menangani survei kepuasan masyarakat. Selama pelaksanaan magang, berbagai hambatan secara sistem dan teknis telah ditemui di bagian operasional organisasi. Dikarenakan instansi ini berjalan di sektor layanan publik, maka hambatan yang terjadi berkaitan dengan sumber daya manusia. Hambatan yang dihadapi dapat diatasi dengan berbagai pendekatan seperti pengimplementasian fungsi manajemen, kaderisasi, komunikasi, dan motivasi. Pendekatan tersebut, membangun tenaga kerja untuk mencapai kinerja layanan yang sesuai standar dan kualitas layanan yang lebih baik. Melalui kegiatan magang, penulis dapat melatih profesionalisme dengan menerapkan prinsip moral dan etika yang tepat dalam situasi kerja yang nyata. Penulis memperoleh wawasan dan pemahaman bahwa penerapan secara langsung berbagai aspek teori pendekatan sangat berperan dalam mempengaruhi kinerja operasional organisasi. Pengalaman kegiatan magang yang dilakukan penulis, diharapkan dapat memberikan manfaat dalam merencanakan dan menentukan langkah-langkah karier dengan lebih terarah.

Kata Kunci: Magang, Layanan Publik, Dinas Sosial Daerah Istimewa Yogyakarta, Kesekretariatan Program, Operasional Organisasi.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## ABSTRACT

*The author carries out the final internship assignment to fulfill the graduation requirements and obtain a Bachelor of Management degree. The internship lasted for three months in the period between August 15, 2024 and November 15, 2024 at the Yogyakarta Special Region Social Service, with the aim of understanding the series of mechanisms in the organizational scope of government agencies. The author was placed in the Program Secretariat Subsection with the main activities carried out by the author being assigned to the archives, managing the schedules of interns and street vendors, and handling community satisfaction surveys. During the internship, various systemic and technical obstacles have been encountered in the operational part of the organization. Since this agency operates in the public service sector, the obstacles that occur are related to human resources. The obstacles faced can be overcome with various approaches such as implementing management functions, regeneration, communication, productivity, and motivation. These approaches build the workforce to achieve standardized service performance and better service quality. Through internship activities, the author can practice professionalism by applying appropriate moral and ethical principles in real work situations. The author gained insight and understanding that direct application of various aspects of the approach theory plays a significant role in influencing the operational performance of the organization. The experience of internship activities carried out by the author is expected to provide benefits in planning and determining career steps with more direction.*

*Keywords: Internship, Public Service, Yogyakarta Special Region Social Service, Program Secretariat, Organizational Operations.*

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## Latar Belakang

Pelaksanaan lembaga atau perusahaan tidak terlepas dari tantangan dan permasalahan, oleh karenanya kebijakan publik dalam mencapai keberhasilan diperlukan perencanaan dan pengelolaan terorganisir dengan baik. Tantangan dan permasalahan yang dihadapi organisasi lembaga atau perusahaan terdapat pendekatan strategis penyelesaian yang berbeda-beda di sektor operasional. Kinerja organisasi ditentukan proses sistem dan teknis dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia serta prospek yang dicapai.

Setiap institusi pendidikan perguruan tinggi menetapkan program tugas akhir bagi mahasiswa. Perguruan Tinggi STIE YKPN Yogyakarta mempersiapkan beberapa program untuk mahasiswa menentukan program yang akan dipilih sebagai persyaratan kelulusan. Penulis memutuskan memilih program magang guna memenuhi tahap tugas akhir. Penulis memiliki rasa keingintahuan budaya bekerja dan mekanisme bekerja sumber daya manusia yang ada di kantor pemerintahan, sebagai gambaran ke depannya apabila penulis memutuskan melanjutkan jenjang karier di instansi pemerintahan. Keputusan yang dipertimbangkan penulis dalam menjalankan program magang di Dinas Sosial DIY ini, bermaksud mengukur dan menerapkan *hardskill* maupun *softskill* yang dimiliki di dunia kerja nyata. Penulis memperdalam proses layanan yang ditawarkan sebuah instansi Dinas Sosial terhadap publik. Program magang yang dilaksanakan, memberikan pembelajaran berbasis pengalaman secara langsung mengimplementasikan teori ke dalam praktik. Penulis pada instansi Dinas Sosial ini ditempatkan di Kesekretariatan Subbagian Program dan Informasi. Penugasan yang diberikan kepada penulis terfokus membantu berkontribusi terhadap survei kepuasan masyarakat dan layanan pengelolaan surat menyurat.

## Tujuan Magang

1. Tujuan penulis dalam mengikuti kegiatan program studi lapangan guna memenuhi tugas akhir sebagai persyaratan kelulusan.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

2. Penulis ingin ilmu yang di terima selama menuntut ilmu di STIE Yayasan Keluarga Pahlawan Negara dapat dimaksimalkan untuk direalisasikan di tempat magang.
3. Kegiatan magang yang pastinya memperoleh pengalaman berbeda.
4. Kegiatan magang yang berada di tempat baru, lingkungan baru, dan bertemu banyak orang baru menjadi kesempatan memperoleh informasi dan belajar dari pengalaman para senior yang telah merasakan dunia bekerja yang nyata.

## Manfaat Magang

Kegiatan magang yang dilakukan penulis guna memberikan manfaat bagi pihak Dinas Sosial DIY, Perguruan Tinggi STIE YKPN, dan penulis.

### 1. Bagi Dinas Sosial DIY

Kegiatan magang membantu meringankan pekerjaan melalui adanya tenaga kerja tambahan sementara waktu yang diperoleh Dinas Sosial DIY di Subbagian Kesekretariatan Program dengan semestinya dalam menjalankan proses layanan pada masyarakat.

### 2. Bagi Perguruan Tinggi STIE YKPN

Memperoleh pengembangan lulusan yang bermutu ditingkatkan yang baik sehingga menghasilkan lulusan terbaik mampu menciptakan nilai akreditasi unggul.

### 3. Bagi Penulis

Penulis memperoleh pengalaman baru dan pengetahuan lebih dalam beberapa hal sehingga penulis mampu mencapai kualitas diri yang mumpuni, siap dalam beradaptasi dengan dunia kerja. Di samping itu, penulis mampu menempatkan diri dalam beretika yang baik di lingkungan kerja, menanamkan sikap integritas dengan penerapan nilai tanggungjawab dan nilai disiplin.

## Profil Organisasi

### Sejarah Instansi

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Instansi Dinas Sosial merupakan sebuah lembaga yang memiliki tugas utama memberikan perlindungan dan pelayanan sosial bagi lingkungan masyarakat dengan adanya kontribusi dari pemerintah, salah satunya berupa pemberdayaan masyarakat guna membangun tatanan kehidupan lingkungan masyarakat yang lebih baik. Dinas Sosial berada di bawah naungan pemerintah daerah, yang mana dalam menyalurkan sumber daya melalui penetapan kebijakan yang telah dicanangkan pemerintah dari tahun ke tahun untuk direalisasikan.

Dinas Sosial DIY bertanggungjawab terhadap gubernur yang diserahkan oleh sekretaris daerah. Pembentukan Dinas Sosial ini sebagai pelaksana pemerintah daerah di bidang kesejahteraan sosial. Wewenang Dinas Sosial DIY dalam menjalankan kesejahteraan sosial adalah rehabilitas sosial, jaminan sosial, pemberdayaan sosial, dan perlindungan sosial. Dinas Sosial DIY didirikan sebagai sarana pendukung gubernur dalam menjalankan tugas pemerintahan di bidang sosial. Dasar hukum pembentukan lembaga ini merujuk pada Peraturan Daerah Provinsi DIY Nomor 3 Tahun 2004 tentang Pembentukan dan Organisasi Dinas Daerah berada di bawah naungan Pemerintah Provinsi DIY. Sebelum menjadi Dinas Sosial, lembaga ini dikenal sebagai Dinas Kesehatan dan Kesejahteraan Sosial, hasil penggabungan Dinas Kesehatan dan Dinas Sosial yang diatur melalui (Peraturan Daerah Provinsi DIY Nomor 5 Tahun 2001). Untuk melaksanakan (Perda DIY Nomor 3 Tahun 2004), Gubernur DIY mengeluarkan Keputusan Nomor 96 Tahun 2004 mengenai Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Sosial DIY. Keputusan ini menggantikan Keputusan Gubernur Nomor 102 Tahun 2001 yang mengatur tata kerja Dinas Kesehatan dan Kesejahteraan Sosial DIY.

Pada tahun 2018, Peraturan Gubernur Nomor 72 Tahun 2018 diterbitkan untuk mengatur posisi, tugas, fungsi, struktur organisasi serta prosedur kerja Dinas Sosial DIY. Kemudian, pada tahun 2021, peraturan tersebut diperbarui dengan diterbitkannya Peraturan Gubernur Nomor 92 Tahun 2021. Selanjutnya, untuk menyesuaikan struktur organisasi yang ada, diterbitkan

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

(Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 106 Tahun 2022, n.d.). Aturan ini menjadi acuan terbaru dalam mengatur kedudukan, struktur organisasi, tugas, fungsi, dan tata kerja Dinas Sosial DIY.

## **Visi dan Misi Instansi dari Dinas Sosial DIY:**

### **Visi**

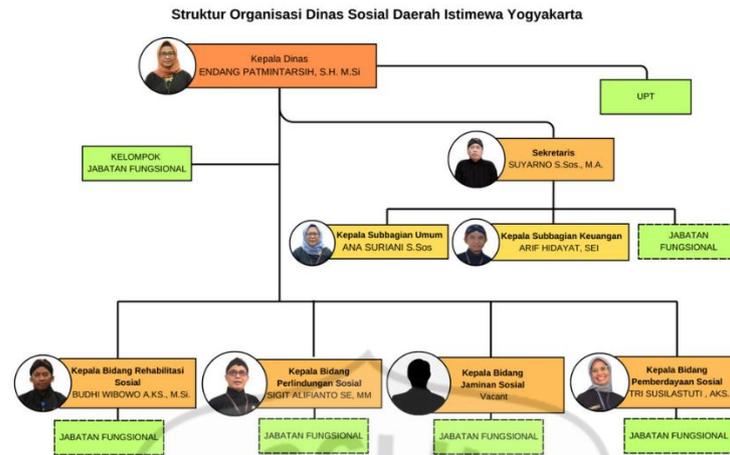
Visi Gubernur DIY 2022-2027 yakni “Terwujudnya PANCAMULIA Masyarakat Jogja melalui Reformasi Kelurahan, Pemberdayaan Kawasan Selatan, serta Pengembangan Budaya Inovasi dan Pemanfaatan Teknologi Informasi”.

### **Misi**

1. Meningkatkan kualitas hidup masyarakat melalui pembangunan yang inklusif dan pengembangan kebudayaan dengan reformasi pada tingkat kelurahan;
2. Memberdayakan wilayah Selatan dengan memaksimalkan dukungan infrastruktur, peningkatan kapasitas SDM, serta pengelolaan dan perlindungan terhadap sumber daya setempat;
3. Mengembangkan budaya inovasi dan mengoptimalkan manfaat dari kemajuan teknologi informasi;
4. Menjaga kelestarian lingkungan dan warisan budaya dengan penataan ruang dan sistem pertahanan yang baik.

### **Struktur Organisasi Instansi**

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI



**Gambar 2. 1 Struktur Organisasi di Dinas Sosial DIY 2024**

Unit Pelaksana Teknis (UPT) adalah komponen di bawah naungan Dinas Sosial DIY yang bertugas melaksanakan aktivitas operasional dan teknis dalam penyelenggaraan layanan sosial. UPT bekerja di bawah arahan Kepala Dinas dan melakukan koordinasi dengan berbagai bidang di lingkungan dinas. Jabatan fungsional terdiri dari tenaga profesional yang memiliki peran penting dalam menjalankan tugas-tugas teknis pada program kesejahteraan sosial. Fokus utama dari jabatan ini adalah melakukan analisis, memberikan edukasi, serta memberikan layanan yang spesifik kepada masyarakat. Jadi, penulis ditugaskan berada di bagian Kesekretariatan Program, Kesekretariatan Program merupakan bagian dari jabatan fungsional.

## **Aktivitas Magang**

Semasa periode magang pada tanggal 15 Agustus 2024 hingga 15 November 2024 di Dinas Sosial DIY, penulis ditempatkan di bagian Kesekretariatan Program yang menangani berhubungan dengan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM); Layanan Izin Penelitian, Magang, dan PKL; Perencanaan Anggaran dan Pengadaan.

### **1. Mengelola Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)**

Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebuah riset pengumpulan data primer yang diambil dari sumbernya langsung yang memberikan penilaian terkait paparan kualitas pelayanan publik melalui kuesioner untuk dikelola dan dihasilkan menjadi sebuah angka. Hasil tersebut merupakan

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

gambaran tolak ukur sehingga menunjukkan perolehan refleksi dari masyarakat yang mendapatkan pelayanan. Hasil data yang dilakukan pengolahan tersebut digunakan sebagai bahan evaluasi kepuasan masyarakat atas pelayanan yang harus ditingkatkan atau dipertahankan kebijakannya.

## 2. Kearsipan

Aktivitas yang diberikan di layanan izin kepada penulis, seperti halnya terlibat dalam pembuatan surat pengantar, pendataan, dan kearsipan. Menerima surat yang masuk dari Subbagian Kesekretariatan Umum, kemudian menginput data dalam surat berdasarkan klasifikasi kode jenis surat. Pengklasifikasian kode jenis surat dibedakan menjadi 7 macam, seperti undangan, pendidikan, inspektorat, pemda diy, barang jasa, keuangan, dan lain-lain. Penulis membuat surat balasan untuk perihal keperluan, seperti surat permohonan izin kerjasama, penelitian, magang, dan PKL. Pada persuratan, setiap surat yang dikeluarkan akan memerlukan penomoran untuk masing-masing surat berdasarkan jenisnya. Penomoran surat diperoleh dari aplikasi resmi yang dirilis pemerintah bernama SRIKANDI merupakan sistem informasi kearsipan yang berbasis elektronik.

## 3. Mengelola Jadwal Peserta Magang dan PKL

Penulis membuat akun e-mail yang dipergunakan untuk mengelola kuota magang, memastikan bahwa kuota tersedia atau telah penuh. Selain itu, mengelola penempatan bagian peserta magang yang telah di setujui oleh Kepala Subbagian tertentu di Dinas Sosial DIY induk yang dikonfirmasi melalui Subbagian Kesekretariatan Program yang berhubungan langsung dengan peserta magang. Penulis juga menginputkan di google drive untuk waktu mulai dan selesai berjalannya kegiatan peserta magang dan PKL.

## 4. Membuat Notula Rapat

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Penulis diberikan tugas mencatat poin penting kegiatan dari sebuah rapat yaitu proses evaluasi yang didiskusikan sebagai penindaklanjutan atas kebijakan yang belum tepat untuk dievaluasi kemudian dilakukan tindakan perbaikan.

## **5. Mendesign Power Point**

Penulis ditugaskan membuat power point profil Dinas Sosial DIY dengan tampilan baru sebagai bahan paparan guna sosialisasi. Profil memuat cascading (penjabaran) kinerja, struktur organisasi, tugas dan fungsi Dinas Sosial DIY, bentuk sasaran kegiatan penanganan sosial, dan paparan mengenai Unit Pelaksana Teknis Daerah seperti balai-balai yang berada di bawah naungan Dinas Sosial DIY yang melaksanakan sebagian tugas pelayanan umum Dinas Sosial DIY.

## **6. Membantu Menginput Data Target Anggaran Kas Laporan Realisasi APBD September 2024**

Penulis membantu memasukkan data biaya sesuai anggaran yang ditargetkan untuk pengeluaran di bulan September 2024, disesuaikan berdasarkan kode masing-masing Subkegiatan Kesekretariatan Program.

## **7. Mengumpulkan File Laporan Program Dinas Sosial DIY di SIPD**

Aktivitas ini merupakan proses pengumpulan data file laporan anggaran program Dinas Sosial DIY yang perlu diunduh dari website SIPD (Sistem Informasi Pemerintah Daerah), kemudian disiapkan untuk dicetak.

## **8. Ikut Melakukan Monitoring dan Evaluasi ke UPTD**

Dengan kegiatan turun lapangan memantau ke UPTD (Unit Pelaksana Teknis Daerah) ini dimaksudkan untuk memastikan bahwa program yang direncanakan telah sesuai dan layanan serta pemenuhan fasilitas yang diberikan tersampaikan. Kegiatan ini kemudian dilakukan pengevaluasian untuk mengetahui program mana yang tidak terealisasi dengan optimal, supaya dapat dikaji ulang sebagai bentuk penindaklanjutan perbaikan layanan yang dibutuhkan.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## 9. Dokumentasi Kegiatan

Mendokumentasikan kegiatan upacara memperingati Hari Pahlawan di taman makam pahlawan dengan merekam dan memotret momen penting kegiatan yang sedang berlangsung.

## LANDASAN TEORI

### 1. Fungsi Manajemen



*Gambar 3. 1 Skema Fungsi Manajemen*

Proses manajemen sebagaimana telah dijelaskan Sabardi et al. (2010) , manajemen dalam pengelolaan organisasi mengacu pada penerapan langkah-langkah sistematis yang melibatkan proses manajemen yang meliputi, proses pertama yaitu perencanaan (*planning*) adalah proses menentukan tujuan menggunakan metode sistematis dan efektif untuk memastikan mencapai tujuan. Dengan perencanaan, organisasi mampu mengembangkan prosedur atau strategi yang optimal dalam melaksanakan berbagai aktivitas. Proses kedua, pengorganisasian (*organizing*) merupakan proses membangun kerjasama antar individu dalam sebuah struktur yang dirancang untuk mencapai tujuan tertentu. Setiap tujuan yang berbeda membutuhkan struktur yang berbeda sehingga diperlukan perancangan struktur organisasi yang tepat. Proses ketiga, pengarahan (*leading*) adalah proses memberikan arahan dan mempengaruhi anggota organisasi secara individu maupun kelompok dalam menjalankan aktivitas untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Dalam proses ini, manajer memberikan dorongan kepada karyawan berupa motivasi dengan menerapkan gaya kepemimpinan yang tepat, sehingga karyawan terdorong untuk bekerja

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

dengan hasil terbaik. Proses terakhir, pengendalian (*controlling*) adalah proses memastikan pelaksanaan kegiatan yang bertujuan mencapai suatu tujuan atau serangkaian tujuan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan. Tujuan dari pengendalian adalah untuk menjaga kualitas secara menyeluruh, mulai dari input, proses produksi, hingga hasil yang dicapai.

## Perencanaan Tenaga Kerja

Menurut Husainah (2024) perencanaan tenaga kerja adalah proses strategis yang berfokus pada pengidentifikasian dan analisis kebutuhan sumber daya manusia dalam organisasi, sesuai dengan tujuan jangka pendek dan jangka panjang. Proses ini melibatkan pengumpulan data mengenai tenaga kerja yang tersedia saat ini dan memperkirakan kebutuhan tenaga kerja di masa depan, sehingga organisasi dapat memastikan memiliki jumlah serta jenis tenaga kerja yang sesuai untuk mendukung operasionalnya.

Berdasarkan *Model Seven Steps of Effective Workforce Planning* yang dirancang oleh (Cotten, n.d.) adalah kerangka kerja terstruktur yang bertujuan membantu organisasi dalam merancang dan mengelola tenaga kerja secara strategis. Model ini terdiri dari tujuh tahapan utama yang dirancang untuk memastikan tenaga kerja mampu menyesuaikan diri dengan perubahan lingkungan dan memenuhi kebutuhan organisasi di masa depan.

Berikut adalah penjelasan untuk setiap tahap:

1. Menentukan Arah Strategis Organisasi
2. Melakukan Analisis Lingkungan Internal dan Eksternal
3. Menganalisis Kondisi Tenaga Kerja Saat Ini
4. Merancang Proyeksi Kebutuhan Tenaga Kerja di Masa Mendatang
5. Mengidentifikasi Kesenjangan dan Menentukan Solusi
6. Melaksanakan Strategi untuk Menutup Kesenjangan
7. Melakukan Evaluasi dan Penyesuaian Strategi

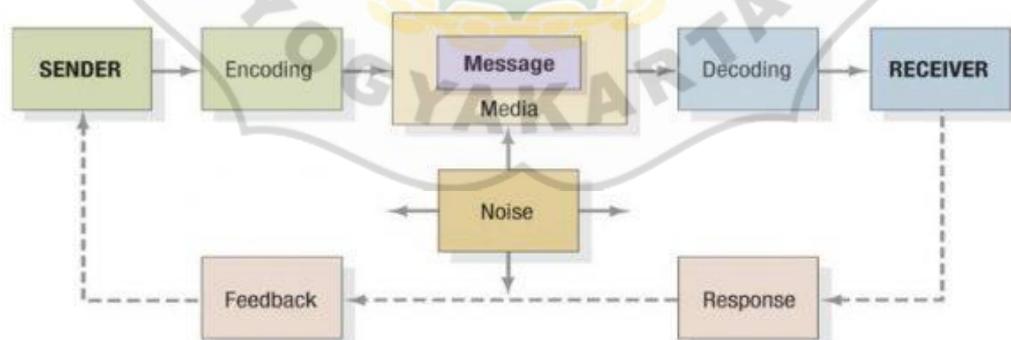
# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Ann Cotten mengembangkan kerangka ini untuk membantu organisasi mengatasi tantangan terkait manajemen tenaga kerja, mengatasi kesenjangan keterampilan, dan mendukung tercapainya tujuan jangka panjang secara efektif.

## 2. Komunikasi

Menurut Puspitasari et al. (2022) mengungkapkan bahwa komunikasi adalah konsep yang memiliki berbagai makna dan dimensi. Salah satu cara untuk memahaminya adalah dengan melihat komunikasi sebagai proses yang berlangsung dalam konteks sosial. Dalam pendekatan ini, komunikasi dipelajari sebagai bagian dari ilmu sosial dimana para peneliti menggunakannya untuk memahami aktivitas manusia khususnya dalam menghubungkan pesan yang disampaikan dengan perilaku individu. Terdapat dua bentuk utama dalam pelaksanaan komunikasi:

1. Langsung, yaitu komunikasi secara lisan yang memungkinkan kedua pihak memahami maksud satu sama lain secara langsung.
2. Tidak langsung, yaitu komunikasi yang menggunakan berbagai media, seperti bahasa tubuh, tulisan, perangkat telepon, televisi, dan lain-lain.



**Gambar 3. 2 Skema Proses Komunikasi**

Berdasarkan buku dari Sabardi et al. (2010) proses komunikasi terdiri dari beberapa elemen, yaitu pengirim pesan (*sender*) bertugas menyusun pesan dalam bentuk simbol-simbol (*encoding*), menyampaikannya melalui media komunikasi kepada penerima pesan (*receiver*). Penerima pesan memproses pesan tersebut dengan menafsirkan atau memahaminya (*decoding*)

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

kemudian memberikan tanggapan (*feedback*) berdasarkan interpretasinya. Proses ini seringkali menghadapi *noise* hambatan yang dapat muncul dan berpotensi mempengaruhi jalannya komunikasi.

### 3. Kaderisasi

Berdasarkan Mangkubumi dalam Syahputra (2020), menjelaskan bahwa kaderisasi adalah proses berkesinambungan yang berlangsung dalam siklus dengan tingkatan yang terus meningkat. Proses ini terdiri dari tiga elemen utama. Pertama, pelatihan kader guna memberikan pembelajaran yang diperlukan oleh para kader. Kedua, penugasan kader yaitu pemberian kesempatan kepada kader untuk terlibat dalam berbagai aktivitas organisasi sebagai bentuk latihan untuk memperkuat kematangan dan kedewasaan. Ketiga, pengerahan karier kader yang mencakup pelimpahan beban tugas yang lebih berat dalam berbagai aspek perjuangan, mengikuti kemampuan dan potensi yang dimiliki masing-masing individu.

### 4. Motivasi

Berdasarkan (Ngorantutul et al. 2019) menurut Chukwuma & Obiefuna, motivasi adalah sebuah proses yang melibatkan berbagai tahapan, mulai dari membangkitkan, mempertahankan, hingga mengarahkan perilaku individu untuk mencapai tujuan tertentu. Motivasi muncul karena adanya motif, yaitu dorongan internal yang dapat berupa kebutuhan, keinginan, atau harapan yang ingin dipenuhi.



Gambar 3. 3 Hirarki Tingkat Kebutuhan Maslow

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Menurut Abraham Maslow yang tercantum dalam (Rudiarta, 2022) menyatakan penerapan teori Hierarki Kebutuhan Maslow sebuah proses tingkatan kebutuhan berurutan yang dimulai dari dasar hingga tingkatan tinggi. Kebutuhan tersebut terbagi menjadi lima macam kebutuhan manusia, yaitu:

1. Kebutuhan Fisiologis (*Physiological Needs*)

Kebutuhan fisiologis merupakan kebutuhan utama yang harus dipenuhi karena berhubungan langsung dengan keberlangsungan hidup manusia itu sendiri.

2. Kebutuhan Rasa Aman (*Safety Needs*)

Setelah kebutuhan fisiologis terpenuhi, manusia mulai memiliki kebutuhan berikutnya, yaitu kebutuhan akan rasa aman dan perlindungan.

3. Kebutuhan Sosial (*Social Needs*)

Ketika kebutuhan di tingkat dasar telah tercapai, manusia cenderung menginginkan kebutuhan yang lebih tinggi, yakni kebutuhan cinta dan kasih sayang.

4. Kebutuhan akan Penghargaan (*Esteem Needs*)

Kebutuhan ini melibatkan dua hal yaitu prestasi, yang berhubungan dengan kemampuan atau pencapaian pribadi, dan prestise (kedudukan), yang berkaitan dengan pengakuan, status sosial, serta ketenaran dalam lingkungan sosial.

5. Aktualisasi Diri (*Self-Actualization*)

Kebutuhan aktualisasi diri merupakan upaya dari seorang individu untuk mengembangkan semua potensi yang dimiliki. Kebutuhan ini muncul apabila semua kebutuhan dibawahnya telah terpenuhi.

## **Produktivitas**

Menurut Gasperz dalam (Fithri & Yulinda Sari, 2015) menyatakan, produktivitas dibedakan melalui dua aspek, yaitu *input* dan *output*. Dengan demikian, menunjukkan bahwa

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

produktivitas berkaitan dengan optimalisasi penggunaan input dalam menghasilkan output berupa barang maupun layanan. Untuk mengukur produktivitas, diperlukan suatu metode pengukuran tertentu. Produktivitas sering didefinisikan sebagai rasio yang membandingkan jumlah keluaran (*output*) dengan jumlah masukan (*input*) sebagaimana dinyatakan dalam bentuk berikut:

$$\text{Produktivitas} = \frac{\text{jumlah keluaran}}{\text{jumlah masukan}} = \frac{O}{I}$$

## ANALISIS DAN PEMBAHASAN

### Analisis

Permasalahan secara sistem yang penulis temukan ketika masa program magang selama berada di Instansi Dinas Sosial Daerah Istimewa Yogyakarta adalah sebagai berikut:

#### 1. Stagnasi Jumlah Tenaga Kerja

**Tabel 4. 1 Tenaga Kerja Di Kesekretariatan Program**

Kebutuhan tenaga kerja	8
Tenaga kerja yang bekerja	7
Tenaga kerja purna	1

Pada table 4.1 merupakan data kebutuhan jumlah tenaga kerja di Subbagian Kesekretariatan Program yang membutuhkan penambahan tenaga kerja bagian kearsipan dikarenakan pegawai purna. Stagnasi jumlah tenaga kerja ialah tidak adanya progres perubahan jumlah tenaga kerja sehingga dinilai stabil, tidak pada kondisi peningkatan tenaga kerja yang masuk ataupun pengurangan tenaga kerja. Pada instansi tidak menetapkan penambahan tenaga kerja dan disisi lain organisasi mengalami penurunan jumlah tenaga kerja yang disebabkan faktor tertentu. Faktor yang termasuk tersebut ialah tenaga kerja purna di batas umur yang telah ditetapkan dalam ketentuan pemerintah dan posisi kosong pegawai juga di bagian Kearsipan Kesekretariatan Program.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## 2. Pengkaderisasi dan Pendelegasian Penugasan Tidak Tepat

Salah satu permasalahan yang ada terkait dengan kearsipan, yang mana penulis terlibat sering dan secara langsung bersangkutan dalam pengerjaan proses kearsipan yaitu kurang terstruktur dengan baik sehingga masalah timbul. Di Instansi Dinas Sosial DIY dengan diberlakukannya penerimaan mahasiswa magang di instansi tersebut, maka hal ini dengan tujuan instansi supaya terbantu menggantikan tugas pegawai yang telah purna akan tetapi, penulis tidak memperoleh pembekalan dalam mengelola kearsipan dengan baik sesuai prosedur yang semestinya. Pendelegasian penugasan tidak dikomunikasikan dengan tepat berakibat untuk kearsipan selama periode 2024 dibagian Kesekretariatan Program tidak optimal.

## 3. Pemanfaatan Aset Untuk Notifikasi Status Pengambilan Surat Layanan Publik Tidak Optimal

Berdasarkan SOP menyatakan bahwa surat permohonan yang diterima akan selesai diproses dalam jangka waktu penyelesaian 1-3 hari kerja. Ketika pemohon menanyakan hasil penindaklanjutan pengajuan surat, resepsionis harus menanyakan kepastian informasi ke bagian Kesekretariatan Program berkali-kali dan apabila pemohon lain memerlukan informasi publik ketika resepsionis tidak berjaga di depan dan hal tersebut kurang efisien. Pemanfaatan sarana informasi penyelesaian surat tidak maksimal sehingga *customer service* tidak memanfaatkan aplikasi untuk mengenali proses status permohonan mengakibatkan alur kinerja terhambat ketika jumlah *customer service* terbatas. Pemanfaatan aset tidak pada semestinya.

## 4. Kurangnya Ketersediaan Batasan Moratorium Tenaga Kerja

Penulis mendapati pegawai yang berencana memutuskan akan *resign* dari posisi pekerjaannya di instansi disebabkan karena faktor-faktor personal dari pegawai yang melatarbelakanginya. Permasalahan yang belum diputuskan perencanaan untuk penyelesaiannya menggantikan mengisi posisi pegawai konten kreator tersebut dengan melakukan metode

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

perekrutan yang disesuaikan kebutuhan kantor. Konten kreator pada instansi ini mengelola sosial media maupun website, penting dalam membangun *personal branding* dengan sasaran menciptakan umpan balik yang positif dan berkembang dari masyarakat mengenai pelayanan publik yang ditawarkan.

## 5. Tingkat Keterlambatan Lama Waktu Penyelesaian Surat

Kondisi yang terjadi ketika pegawai yang melakukan penundaan tugas dengan alasan yang tidak rasional. Penundaan tugas mengakibatkan terhambatnya pelaksanaan layanan publik dan operasional organisasi. Kondisi ini terjadi pada pemrosesan pengajuan surat yang seharusnya pernyataan selesai pengajuan dapat diselesaikan dalam kurun waktu 3 hari akan tetapi, situasi yang terjadi surat selesai tidak sesuai kurun waktu yang ditentukan di SOP. Penundaan tugas menimbulkan keterlambatan layanan. Penurunan kinerja pegawai yang dihasilkan memberikan dampak terhambatnya terhadap kegiatan operasional organisasi di instansi tersebut.

## Pembahasan

### 1. Stagnasi Jumlah Tenaga Kerja

Penurunan jumlah tenaga kerja yang akan berlanjut tanpa didukung perekrutan baru. Kondisi stagnasi tersebut apabila tetap tidak dilakukan perubahan, maka akan menyebabkan defisit tenaga kerja. Hal tersebut mengakibatkan peningkatan beban kerja lebih sehingga memberikan dampak terjadinya *overload* tugas operasional kepada tenaga kerja yang tersedia karena tenaga kerja yang tersedia tidak cukup memenuhi kebutuhan instansi. Pada Peraturan Daerah terkait kebijakan moratorium (Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014) menjelaskan bahwa perencanaan tenaga kerja telah diatur demikian. Mengatasi permasalahan stagnasi dapat dilakukan penerapan fungsi manajemen melalui pendekatan perencanaan tenaga kerja kebijakan reorganisasi. Selain tanggung jawab tugas yang dipindahkan kepada kepala dinas sebagai PIH (Pelaksana Harian) pada posisi yang kosong berada pada bagian Kepala Bidang Jaminan Sosial,

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

adanya solusi alternatif kolaborasi antar bidang dengan penggabungan dua bidang menjadi satu kepemimpinan pengelolaan sebagai bentuk mengisi kekosongan posisi tersebut. Fenomena stagnasi yang berlangsung timbul perlu dilakukan rencana perbaikan yang dapat diatasi juga dengan memanfaatkan potensi internal pada pegawai senior atau staf yang kompeten untuk menggantikan kekosongan pada posisi strategis tersebut.

## **2. Pengkaderisasi dan Pendelegasian Penugasan Tidak Tepat**

Pergantian tenaga kerja dari waktu ke waktu pada instansi/perusahaan penting melakukan kaderisasi tenaga kerja yang benar, sebagai penerapan perencanaan tenaga kerja untuk dapat melanjutkan dan menjalankan tanggung jawab tugas pekerjaan, mengupayakan agar pekerjaan terlaksana sesuai dengan tujuan. Pengkaderisasi dan pendelegasian tugas kepada tenaga kerja lain diperlukan proses komunikasi efektif agar informasi tersampaikan dengan baik. Komunikasi dapat dilakukan dengan dua bentuk yaitu komunikasi secara langsung antar individu dan komunikasi secara tidak langsung misalnya dengan perantara berupa *note* sebagai pengingat bagi kader untuk bimbingan arahan penugasan dari mentor. Komunikasi yang efektif merupakan penyampaian suatu hal dengan maksud inti pesan pembicaraan tujuan tersampaikan dan dipahami antara dua atau lebih pihak individu.

## **3. Pemanfaatan Aset Untuk Notifikasi Status Pengambilan Surat Layanan Publik Tidak Optimal**

Petugas resepsionis yang harus memastikan status permohonan surat ke bagian Kesekretariatan Program berkali-kali dinilai tidak efektif. Sehubungan dengan hal tersebut, dibagian resepsionis terdapat aset komputer yang tidak dioperasikan. Memanfaatkan peluang penggunaan fasilitas kantor yang disediakan guna mempermudah operasi sistem layanan publik dengan mempersiapkan petugas resepsionis mendapatkan pembimbingan mengoperasikan dan akses data status permohonan surat untuk memastikan status surat pemohon diterima dan dapat

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

diproses atau tidak. Melalui fasilitas aset komputer yang tidak produktif tersebut sehingga mekanisme terlaksana secara praktis. Berdasarkan teori komunikasi yang berkaitan untuk mencapai penggunaan fasilitas aset yang optimal yaitu perlu adanya *tools* notifikasi pada komputer serta diperlukan sosialisasi dan pelatihan teknis menggunakan perangkat kepada tenaga kerja.

## 4. Kurangnya Ketersediaan Batasan Moratorium Tenaga Kerja

Kendala keputusan yang diambil sebagai bentuk penyelesaian pemenuhan tenaga kerja yang diperlukan menggantikan tugas dan tanggung jawab pegawai yang memutuskan berencana akan mengajukan *resign*. Pihak instansi memiliki beberapa pilihan dipertimbangkan antar bentuk metode perekrutan. Perekrutan tenaga kerja dilakukan tergantung akan kondisi kantor didasarkan pada anggaran dan kebutuhan posisi. Permasalahan ini berkaitan dengan keputusan strategis proses perencanaan tenaga kerja dalam menganalisis dan mengatur kebutuhan tenaga kerja pada kurun waktu tertentu. Pengurangan tenaga kerja karena pegawai yang berencana *resign* dapat diambil penyelesaian melalui memberdayakan pegawai kontrak atau *freelance*.

## 5. Tingkat Keterlambatan Lama Waktu Penyelesaian Surat

Tingkat keterlambatan lama waktu penyelesaian surat oleh karyawan yang terjadi dapat disebabkan oleh beberapa faktor pemicu integritas karyawan, salah satunya karena kurangnya motivasi dan kejenuhan dalam mengerjakan pekerjaan yang berulang dan kelebihan kapasitas kerja mempengaruhi psikologi karyawan. Produktivitas kinerja perlu diukur untuk mengetahui capaian yang semakin meningkat, menurun, atau stabil. Hal tersebut terjadi karena pengaruh dari besarnya beban tugas dari masing-masing tenaga kerja. Menanggapi terjadinya penurunan produktivitas yang perlu diperhatikan motivasi pegawai untuk dibangun guna meningkatkan potensi kinerja instansi kembali fokus meningkatkan kapasitas kualitas layanan. Menurut Chukwuma & Obiefuna, motivasi karyawan dapat dibangun dengan menerapkan teori motivasi

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

yang memastikan individu konsisten, berintegritas dan berkomitmen akan sesuatu yang dicapai serta menimbulkan dorongan dalam diri dari kebutuhan, keinginan, atau harapan yang ingin dipenuhi. Berbagai kebutuhan yang dipenuhi telah disebutkan pada Teori Hierarki Kebutuhan Maslow yaitu fisiologi, rasa aman, sosial, penghargaan, aktualisasi diri. Dengan beberapa hal tersebut menunjukkan bahwa karyawan perlunya kepuasan untuk dipenuhi sebagai suatu unsur pendukung karyawan dalam bekerja lebih produktif.

## KESIMPULAN, REKOMENDASI, DAN REFLEKSI DIRI

### 1. Kesimpulan

Berdasarkan permasalahan dan hasil pembahasan semasa penulis melaksanakan kegiatan magang di instansi Dinas Sosial Daerah Istimewa Yogyakarta disimpulkan bahwa pada setiap instansi/perusahaan memiliki permasalahannya masing-masing merupakan suatu hal yang wajar. Berikut kesimpulan dari permasalahan yang ditemui dan pembahasan yang telah dipaparkan penulis, bersangkutan perihal keadaan yang menghambat mekanisme kinerja di instansi:

1. Perencanaan kebutuhan tenaga kerja sebagai penempatan sumber daya manusia secara tepat pada posisi yang sesuai, sehingga dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan mendukung tercapainya tujuan organisasi secara maksimal, serta dalam mengatasi masalah dan tantangan dalam jangka waktu tertentu.
2. Kaderisasi yang baik ialah kaderisasi yang fokusnya dilakukan peninjauan berkala untuk mempersiapkan penerus bagi setiap posisi organisasi dan mengevaluasi pembekalan yang belum mencapai potensi penuh pada sumber daya manusia penerus yang diupayakan sesuai tujuan organisasi.
3. Mekanisme status permohonan pengambilan surat tidak efisien dapat diimplementasikan dengan mengoptimalkan penggunaan sumber daya aset yang tersedia dan penerapan *tools* notifikasi sebagai alternatif penyelesaian.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

4. Instansi perlu melakukan perencanaan pegawai baru, menggantikan pegawai honorer konten kreator yang tetap memutuskan berencana *resign*. Perencanaan tenaga kerja yang perlu ditetapkan yaitu melalui pemberdayaan pegawai kontrak atau *freelance* sebagai pengalihan tugas dari pegawai yang memutuskan *resign* kepada tenaga kerja yang menggantikan tanggung jawab posisi yang akan dilepas.
5. Kinerja yang menurun mengakibatkan terjadinya beberapa hambatan yaitu gangguan operasional produktivitas secara teknis dan beban emosional karyawan maka, setiap sumber daya manusia organisasi di instansi perlu diberikan motivasi sebagai dorongan positif untuk berintegritas dalam bekerja memenuhi kebutuhan klien dan meraih tujuan instansi.

## 2. Rekomendasi

Penulis menyampaikan saran dan rekomendasi sebagai bentuk mendukung perkembangan dan perbaikan proses layanan secara sistem maupun teknis:

1. Staff pegawai yang bertugas menjadi pembimbing mahasiswa magang diharapkan mampu memberikan arahan dan pemberian tugas yang bermakna, diperlukan memberikan kontribusi untuk mekanisme operasional instansi.
2. Penulis sebagai mahasiswa magang memiliki ekspektasi lebih untuk dilibatkan mendalam disetiap pekerjaan pegawai, ketika penulis telah mengusahakan selalu proaktif di periode selama magang.
3. Manajemen Sumber Daya Manusia yang perlu perbaikan penataan posisi jabatan untuk meningkatkan kemajuan pelayanan terhadap publik serta menghindari terjadinya fenomena stagnasi pada organisasi instansi.
4. Keterlambatan lama waktu penyelesaian surat yang terjadi, penulis menyarankan dengan adanya penambahan tenaga kerja tetap. Apabila masih terdapat moratorium tenaga kerja

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

maka, dilakukan solusi lain yaitu menambah tenaga kerja melalui *part time* atau melalui tambahan tenaga magang.

### 3. Refleksi Diri

Kegiatan magang menjadi pengalaman berharga bagi penulis karena masih memiliki pengalaman yang minim tentang ruang lingkup pekerjaan sesungguhnya. Pelajaran terbaik adalah pengalaman, jadi penulis merasa berterima kasih kepada pihak instansi yang telah mengizinkan penulis untuk magang di instansi Dinas Sosial DIY ini dan memberikan kesempatan kepada penulis memperoleh wawasan baru secara langsung ke lapangan kerja. Penulis memperoleh pengetahuan dan pemahaman bahwa berbagai aspek teori pendekatan sangat penting untuk direalisasikan secara langsung dalam mempengaruhi kinerja operasional organisasi instansi.

Dalam kegiatan magang, penulis mengembangkan kecakapan dan keterampilan yang telah dikuasai selain itu, penulis juga dapat meningkatkan kemampuan tersebut melalui praktik langsung. Kegiatan magang memungkinkan penulis untuk melatih profesionalisme dengan menerapkan prinsip moral dan etika yang tepat di lingkungan kerja nyata. Pengalaman ini mendorong penulis untuk membangun kebiasaan positif, seperti tanggung jawab dalam mengemban tugas, manajemen waktu yang baik, serta etos kerja yang kuat. Kebiasaan-kebiasaan ini mencerminkan integritas tinggi yang diperlukan dalam bersikap di dunia kerja. Penulis menjalin interaksi aktif sehingga menciptakan keterbukaan komunikasi dengan pegawai maupun sesama mahasiswa magang lainnya, membuka peluang memperluas relasi dapat membentuk perspektif baru dan mengubah cara berpikir penulis merencanakan prospek akan langkah penentuan karier secara lebih terarah.

### DAFTAR PUSTAKA

Badan Kepegawaian Negara. (2020). *Nomor 3 Tahun 2020*.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

- Cotten, A. (n.d.). *Seven steps of effective workforce planning human capital management series providing cutting-edge knowledge to government leaders.*
- Fithri, P., & Yulinda Sari, R. (2015). Analisis pengukuran produktivitas perusahaan alsintan Cv. Cherry Sarana Agro. *Jurnal Optimasi Sistem Industri*, 14(1), 138–155.
- Husainah, N. (2024). Perencanaan tenaga kerja. *Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia*, 23.
- Syahputra, M. R. (2020). *6-Article Text-248-2-10-20201120*. 2(3), 22–22.  
<https://doi.org/http://pusdikra-publishing.com/index.php/jetl>
- Ngorantutul, P., Hendriani, S., & Maulida, Y. (2019). Chukwuma & Obiefuna 2014. *XI.No.4*, 779.
- Peraturan Daerah Provinsi DIY (2001). *Nomor 5 Tahun 2001*.
- Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta. (n.d.). *Nomor 106 Tahun 2022*.
- Perda DIY. (2004). *Nomor 3 Tahun 2004*.
- Puspitasari, D., Putra Danaya, B., & Penulis, K. (2022). Pentingnya peranan komunikasi dalam organisasi: lisan, non verbal, dan tertulis (literature review manajemen). 3(3).  
<https://doi.org/10.31933/jemsi.v3i3>
- Sabardi, A., Rahardja, T. C., Kusumawati, H., Pampa, K., M., Miswanto, Wijaya, N. H. S., Purbandono, R., Wardani, R. Y., Wulandari, R., Kristiani, N., Wardhani, S. L., Al Fajar, S., Supriyanto, Y., Hendro, S. T., Heru, T., & Prajogo, W. (2010). *Manajemen Pengantar* (M. Sc. Dr. Harsono, Ed.; 2019th ed.). Bagian Penerbitan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN.
- Sabardi, A., Rahardja, T. C., Kusumawati, H., Pampa, K., M., Miswanto, Wijaya, N. H. S., Purbandono, R., Wardani, R. Y., Wulandari, R., Kristiani, N., Wardhani, S. L., Al Fajar, S., Supriyanto, Y., Hendro, S. T., Heru, T., & Prajogo, W. (2010). *Manajemen Pengantar* (M. Sc. Dr. Harsono, Ed.; 2019th ed.). Bagian Penerbitan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN.
- UU Nomor 05 Tahun 2014. (n.d.).