

## ANALISIS PERAN MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PELAYANAN ADOPSI ANAK DI DINAS SOSIAL KABUPATEN SIDOARJO

Laily Nur'aini<sup>1</sup>, Mohammad Khusnu Milad<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas Negeri Sunan Ampel Surabaya

Email : [nlaily384@gmail.com](mailto:nlaily384@gmail.com)<sup>1</sup>, [m.milad@uinsa.ac.id](mailto:m.milad@uinsa.ac.id)<sup>2</sup>

### Abstrak

Pelayanan adopsi anak merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang menuntut akurasi, sensitivitas sosial, serta tingkat profesionalisme yang tinggi dari aparatur pemerintahan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran manajemen sumber daya manusia (SDM) dalam meningkatkan efektivitas pelayanan adopsi anak di Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo. Dengan menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan library research, studi ini mengkaji berbagai literatur seperti jurnal ilmiah, buku referensi, regulasi, serta dokumen kebijakan yang berkaitan dengan praktik manajemen SDM dan pelayanan adopsi. Hasil kajian pustaka menunjukkan bahwa elemen-elemen dalam manajemen SDM seperti pengembangan kompetensi melalui pelatihan, sistem penilaian kinerja yang terstruktur, serta strategi peningkatan motivasi kerja memiliki kontribusi signifikan terhadap peningkatan efektivitas pelayanan. Aspek-aspek tersebut terbukti memengaruhi kualitas pelayanan dalam hal ketepatan waktu, keterbukaan prosedural, serta tingkat kepuasan pemohon. Namun demikian, sejumlah tantangan juga teridentifikasi dalam literatur, termasuk keterbatasan jumlah tenaga profesional serta distribusi beban kerja yang tidak proporsional. Oleh karena itu, penelitian ini merekomendasikan perlunya penguatan kapasitas aparatur melalui pelatihan berkelanjutan dan penerapan sistem evaluasi kinerja berbasis kompetensi yang lebih adaptif dan objektif.

**Kata Kunci:** Manajemen SDM, Efektivitas Pelayanan, Adopsi Anak, Dinas Sosial

### Abstract

*Child adoption services are a form of public service that demand accuracy, social sensitivity, and a high level of professionalism from government officials. This study aims to analyze the role of human resource management (HRM) in improving the effectiveness of child adoption services at the Social Service Office of Sidoarjo Regency. Employing a qualitative method with a library research approach, the study explores a range of literature, including scholarly journals, reference books, regulations, and policy documents related to HRM practices and adoption services. The findings from the literature review indicate that HRM elements such as competency development through training, structured performance appraisal systems, and work motivation strategies contribute significantly to enhancing service effectiveness. These aspects are shown to impact service quality in terms of timeliness, procedural transparency, and applicant satisfaction. Nonetheless, several challenges are also identified, including the limited number of professional staff and the unequal distribution of workloads. Therefore, this study recommends strengthening the capacity of personnel through continuous training and the implementation of a more adaptive and competency-based performance evaluation system.*

**Keywords:** *Human Resource Management, Service Effectiveness, Child Adoption, Social Services*

## **PENDAHULUAN**

Adopsi anak merupakan salah satu bentuk intervensi sosial yang memiliki peran strategis dalam menjamin pemenuhan hak anak atas pengasuhan, perlindungan, dan kesejahteraan. Dalam pelaksanaannya, adopsi bukan sekadar proses hukum, tetapi juga melibatkan dinamika sosial, psikologis, dan administratif yang kompleks. Oleh karena itu, lembaga seperti Dinas Sosial memiliki tanggung jawab besar dalam memastikan bahwa setiap proses adopsi berjalan sesuai dengan prinsip kepentingan terbaik bagi anak, sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 110/HUK/2009 tentang Persyaratan Pengangkatan Anak.

Efektivitas pelayanan adopsi di Dinas Sosial sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia (SDM) yang terlibat dalam proses tersebut. SDM yang kompeten tidak hanya mampu menjalankan prosedur administratif secara tepat, tetapi juga harus memiliki kepekaan sosial, pemahaman etis, serta kemampuan komunikasi yang empatik dalam menghadapi berbagai pihak yang terlibat,

seperti keluarga kandung, calon orang tua angkat, dan anak yang akan diadopsi (Ahsan, 2021). Oleh karena itu, peran manajemen SDM dalam membangun kapasitas dan profesionalitas pegawai menjadi aspek krusial dalam menunjang pelayanan yang berkualitas.

Dalam konteks lokal, Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo memiliki struktur organisasi yang cukup kompleks dan cakupan kerja yang luas. Tantangan yang dihadapi dalam penyelenggaraan pelayanan adopsi antara lain adalah keterbatasan tenaga kerja, beban administrasi yang tinggi, serta koordinasi antarunit yang belum optimal. Permasalahan-permasalahan ini menuntut adanya pengelolaan SDM yang tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga strategis dan adaptif terhadap dinamika sosial di lapangan (Saputri & Wibowo, 2020).

Komponen penting dalam pengelolaan SDM di lingkungan pelayanan sosial meliputi seleksi pegawai berbasis kompetensi sosial, pelatihan berkelanjutan yang kontekstual, serta sistem evaluasi kinerja yang mencerminkan transparansi dan akuntabilitas publik (Sutrisno, 2020).

Selain itu, upaya membangun lingkungan kerja yang suportif melalui peningkatan motivasi, penguatan kepemimpinan transformasional, serta penanganan konflik internal secara konstruktif menjadi bagian integral dari strategi manajemen SDM yang efektif (Handoko, 2022).

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji lebih dalam bagaimana manajemen SDM di Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo berkontribusi terhadap peningkatan efektivitas pelayanan adopsi anak. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif melalui studi kasus, penelitian ini mengungkap berbagai pengalaman, tantangan, serta strategi yang diterapkan oleh para pelaksana layanan. Fokus utama terletak pada pemahaman kontekstual terhadap peran manajerial dalam mendukung proses pelayanan yang cepat, adil, dan berorientasi pada perlindungan anak.

Hasil dari studi ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris dan praktis bagi pengembangan kebijakan di sektor pelayanan sosial, khususnya dalam pengelolaan SDM yang berbasis pada nilai-nilai kemanusiaan, profesionalisme, dan akuntabilitas. Selain itu, penelitian ini juga dapat memperkaya literatur akademik di bidang manajemen publik dan

kesejahteraan sosial, serta menjadi dasar rekomendasi perbaikan sistem kerja di Dinas Sosial dan lembaga pelayanan anak lainnya di Indonesia.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan *library research* guna mengeksplorasi secara mendalam bagaimana peran manajemen sumber daya manusia (SDM) dapat berkontribusi dalam meningkatkan efektivitas layanan adopsi anak di Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo. Pendekatan ini dianggap paling tepat karena mampu menangkap kompleksitas dinamika sosial yang terjadi dalam organisasi, khususnya interaksi antar pegawai yang memengaruhi mutu layanan publik. Melalui pendekatan kepustakaan, peneliti tidak mengumpulkan data langsung dari lapangan, melainkan melakukan kajian terhadap berbagai sumber tertulis yang relevan, seperti jurnal ilmiah, buku referensi, dokumen kebijakan, dan laporan resmi instansi.

Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo dipilih sebagai fokus kajian karena memiliki unit kerja yang secara khusus menangani proses adopsi anak dan menerapkan struktur organisasi yang mendukung layanan tersebut. Objek ini memberikan latar kontekstual yang kaya

untuk memahami bagaimana fungsi manajemen SDM dijalankan dan dikembangkan dalam praktik pelayanan sosial. Dengan menelaah kebijakan dan teori yang berlaku melalui literatur yang tersedia, pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk memperoleh pemahaman komprehensif terkait pengelolaan SDM dalam institusi pelayanan publik.

Data dalam penelitian ini sepenuhnya bersumber dari data sekunder, yang mencakup hasil telaah terhadap dokumen institusional, peraturan pemerintah, pedoman internal dinas, serta karya-karya ilmiah terdahulu yang relevan dengan tema penelitian. Peneliti mengidentifikasi dan mengkaji isu-isu utama seputar pengelolaan SDM dalam konteks pelayanan adopsi anak, seperti sistem perekrutan pegawai, pelaksanaan pelatihan dan pengembangan, evaluasi kinerja, serta strategi motivasi dan retensi sumber daya manusia.

Dalam proses analisis, digunakan metode analisis isi yang bertujuan mengidentifikasi pola dan tema dari berbagai sumber literatur yang telah dikumpulkan. Melalui pendekatan ini, peneliti mampu menyusun interpretasi konseptual mengenai peran strategis manajemen SDM dalam mendukung

efektivitas layanan, khususnya dalam pengelolaan unit adopsi anak. Hasil dari analisis ini kemudian disintesis menjadi kesimpulan yang menggambarkan kontribusi konkret manajemen SDM terhadap peningkatan kualitas layanan publik di lingkungan Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil**

Hasil kajian pustaka menunjukkan bahwa pengelolaan sumber daya manusia (SDM) memainkan peranan krusial dalam meningkatkan kualitas pelayanan adopsi anak pada lembaga pelayanan publik seperti Dinas Sosial. Literatur yang dianalisis mengungkap bahwa proses pelatihan berkelanjutan dan pengembangan kompetensi pegawai berkontribusi langsung terhadap peningkatan kapabilitas aparatur dalam menjalankan prosedur adopsi anak secara profesional, akuntabel, dan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Strategi ini tidak hanya memperkuat kapasitas teknis, tetapi juga membangun kesiapan mental dan sikap pelayanan yang berorientasi pada kepentingan terbaik anak.

Lebih lanjut, keberadaan sistem penilaian kinerja yang objektif, transparan, dan terstruktur memungkinkan organisasi

untuk mengukur efektivitas kerja baik pada tingkat individu maupun tim. Hal ini berdampak positif pada penciptaan budaya kerja yang akuntabel serta memperkuat transparansi dalam setiap tahapan pelayanan adopsi. Sementara itu, dimensi motivasi kerja ditemukan sebagai faktor psikologis penting yang turut menentukan kualitas interaksi antara aparatur dan masyarakat. Aparatur yang memiliki semangat kerja tinggi umumnya lebih peka, cepat tanggap, dan menunjukkan sikap empati yang tinggi dalam menangani proses adopsi, yang sering kali bersifat sensitif dan emosional.

Namun demikian, berbagai literatur juga menyoroti tantangan yang dihadapi institusi, antara lain kekurangan tenaga profesional yang memiliki keahlian spesifik dalam bidang perlindungan anak, serta ketidakseimbangan distribusi tugas yang mengakibatkan beban kerja tidak proporsional antar pegawai. Kondisi ini dapat menurunkan efektivitas operasional dan menghambat kelancaran pelayanan.

Secara umum, temuan dari studi kepustakaan ini mengindikasikan bahwa efektivitas pelayanan adopsi anak sangat bergantung pada optimalisasi fungsi manajerial SDM, baik dari aspek peningkatan kapasitas teknis maupun dari

aspek pembentukan motivasi dan etika pelayanan. Oleh karena itu, upaya strategis yang perlu ditempuh mencakup pelaksanaan pelatihan berbasis kebutuhan riil pegawai, pengembangan sistem evaluasi kinerja berbasis kompetensi yang adaptif, serta manajemen beban kerja yang seimbang dan berkeadilan untuk menjamin kelangsungan pelayanan yang profesional dan berorientasi pada kesejahteraan anak.

## Pembahasan

### **Optimalisasi Rekrutmen dan Penempatan Pegawai Berbasis Kebutuhan Layanan Sosial**

Dalam menunjang kualitas layanan adopsi anak, aspek fundamental yang perlu diperhatikan adalah sistem perekrutan serta penempatan tenaga kerja yang sesuai dengan karakteristik layanan sosial. Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo telah menerapkan kebijakan berbasis kompetensi dalam menempatkan pegawainya, namun tantangan seperti keterbatasan jumlah tenaga ahli di bidang kesejahteraan anak masih menjadi hambatan utama. Tidak cukup hanya menilai dari aspek pendidikan formal, seleksi personel seharusnya juga mempertimbangkan kapasitas interpersonal, seperti kemampuan empati, komunikasi yang etis, serta pemahaman terhadap psikologi anak dan keluarga. Hal

ini sesuai dengan pandangan Sutrisno (2020) bahwa integrasi antara kualifikasi teknis dan soft skills merupakan kunci dalam merekrut tenaga kerja untuk bidang pelayanan sosial.

## **Pelatihan Berbasis Konteks dan Tantangan Riil Lapangan**

Dinas Sosial telah memulai inisiatif pelatihan bagi pegawainya, namun pendekatan yang digunakan masih bersifat umum dan tidak sepenuhnya menyesuaikan dengan tantangan yang dihadapi dalam proses adopsi anak. Padahal, untuk menghasilkan pelayanan yang tanggap dan profesional, pelatihan perlu disesuaikan dengan kebutuhan lokal melalui analisis kebutuhan pelatihan secara sistematis. Hal ini sejalan dengan gagasan Handoko (2022), yang menekankan pentingnya pendidikan dan pelatihan sebagai strategi adaptif dalam manajemen SDM, terutama di sektor publik yang menuntut pendekatan humanistik dan responsif.

## **Reorientasi Evaluasi Kinerja Menuju Ukuran Berbasis Dampak**

Selanjutnya, efektivitas layanan adopsi juga sangat bergantung pada cara institusi menilai kinerja pegawainya. Sistem penilaian kinerja yang ada saat ini di Dinas Sosial masih berfokus pada aspek

administratif dan belum mencerminkan kontribusi nyata terhadap kualitas layanan. Padahal, keberhasilan suatu layanan sosial seharusnya ditentukan oleh tingkat kepuasan pengguna layanan, efektivitas intervensi terhadap anak, dan ketercapaian hasil jangka panjang. Evaluasi berbasis outcome sebagaimana disarankan oleh Ahsan (2021), dapat membantu organisasi menilai kinerja secara lebih adil dan substansial.

## **Pemeliharaan Motivasi dan Kesejahteraan Psikologis Pegawai**

Motivasi kerja adalah aspek yang sering kali terabaikan dalam pelayanan publik, padahal menjadi penentu langsung terhadap semangat, loyalitas, dan integritas pegawai. Temuan penelitian ini mengungkap bahwa banyak pegawai yang merasa terbebani oleh tekanan kerja, tuntutan emosional dari kasus-kasus sensitif, dan minimnya penghargaan yang mereka terima. Oleh karena itu, strategi manajerial seharusnya tidak hanya mengandalkan insentif finansial, tetapi juga memperhatikan kebutuhan afektif pegawai, seperti pengakuan atas prestasi, keterlibatan dalam pengambilan keputusan, dan lingkungan kerja yang sehat secara psikologis (Mangkunegara, 2019).

### **Penanganan Konflik Organisasi dan Penguatan Komunikasi Internal**

Dinamika internal organisasi layanan sosial kerap kali menimbulkan gesekan di antara staf, terutama akibat beban kerja yang tidak merata dan kurangnya kejelasan instruksi kerja. Beberapa kasus konflik di Dinas Sosial disebabkan oleh tumpang tindih kewenangan dan kurangnya komunikasi antar-unit. Untuk merespons hal ini, manajemen SDM memiliki peran penting dalam membangun mekanisme komunikasi terbuka serta menyediakan ruang mediasi yang adil. Sebagaimana diuraikan oleh Siagian (2020), keberhasilan organisasi publik sangat dipengaruhi oleh keterampilan manajerial dalam menciptakan hubungan kerja yang harmonis dan produktif.

### **Pentingnya Kolaborasi Lintas Sektor dan Harmonisasi Regulasi**

Efisiensi dalam penyelenggaraan adopsi anak tidak bisa dilepaskan dari seberapa baik koordinasi antara Dinas Sosial dan lembaga terkait lainnya, seperti pengadilan, Lembaga Kesejahteraan Sosial Anak (LKSA), dan instansi perlindungan anak. Sayangnya, sering ditemukan adanya disparitas pemahaman mengenai regulasi dan SOP antarinstansi. Oleh sebab itu, manajemen SDM juga perlu memperkuat

kapasitas jaringan kerja eksternal melalui pelatihan kolaboratif lintas sektor, peningkatan komunikasi antar lembaga, dan harmonisasi kebijakan. Upaya ini tidak hanya memperkuat ekosistem pelayanan adopsi, tetapi juga memastikan bahwa prosesnya tetap sesuai dengan prinsip kepentingan terbaik bagi anak, sebagaimana diatur dalam Permensos No. 110/HUK/2009.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan adopsi anak di Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo. Pengelolaan SDM yang baik, meliputi proses rekrutmen yang selektif, pelatihan berkelanjutan, serta evaluasi kinerja yang transparan dan akuntabel, terbukti mampu meningkatkan kompetensi, profesionalisme, dan motivasi petugas pelayanan adopsi. Hal ini berdampak positif pada percepatan proses administrasi, peningkatan kualitas pendampingan anak, serta kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Namun, efektivitas tersebut masih menghadapi beberapa tantangan, seperti keterbatasan anggaran, kurangnya



infrastruktur teknologi, dan koordinasi lintas sektor yang belum optimal. Oleh karena itu, diperlukan strategi penguatan kolaborasi antar[1]stakeholder, peningkatan kapasitas SDM melalui pelatihan lintas sektor, serta pemanfaatan teknologi informasi untuk mendukung proses pelayanan adopsi.

Secara keseluruhan, keberhasilan pelayanan adopsi anak sangat dipengaruhi oleh kualitas pengelolaan SDM. Upaya berkelanjutan untuk memperbaiki sistem MSDM akan menjadi kunci dalam mewujudkan pelayanan adopsi yang efektif, transparan, dan berorientasi pada kepentingan terbaik anak.

#### DAFTAR PUSTAKA

- R. Adolph, “済無No Title No Title No Title,” vol. 4, no. 4, pp. 1–23, 2016.
- H. S. Bakhtiar and Yustiana, “Legal arrangements regarding the adoption of children in Indonesia,” *Int. J. Humanit. Soc. Sci. Invent.*, vol. 6, no. 2, pp. 34–44, 2017, [Online]. Available: <https://ssrn.com/abstract=3666214>
- M. S. Ummah, *No 主観的健康感を中心とした在宅高齢者における健康関連指標に関する共分散構造分析* Title, vol. 11, no. 1. 2019. [Online].

Available:

[http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484\\_SISTEM\\_PEMBETUNGAN\\_TERPUSAT\\_STRATEGI\\_MELESTARI](http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI)

- S. D. Purwanti, “Pelaksanaan Pelayanan Sosial Terhadap Anak Balita Terlantar Di Unit Pelaksana Teknis (Upt) Perlindungan Dan Pelayanan Sosial Asuhan Balita Kabupaten,” *Publika*, pp. 1–6, 2017.
- N. Mariani Noor and Ro’fah, “Praktik Adopsi Anak dan Peran Pekerja Sosial dalam Proses Adopsi Anak di Daerah Istimewa Yogyakarta,” *J. PKS*, vol. 18, no. 2, pp. 95–112, 2019, doi: 10.31105/jpks.v18i2.1677.CITATIONS.
- UNICEF, “Implementing child protection and welfare in Indonesia – For every child,” pp. 1–8, 2020, [Online]. Available: [https://www.unicef.org/indonesia/media/6541/file/Implementing Child Protection and Welfare.pdf](https://www.unicef.org/indonesia/media/6541/file/Implementing_Child_Protection_and_Welfare.pdf)



- Y. T. Siregar and M. B. Santoso, “Adopsi Dalam Perspektif Pekerjaan Sosial,” *Kumawula J. Pengabd. Kpd. Masy.*, vol. 1, no. 3, p. 202, 2019, doi: 10.24198/kumawula.v1i3.22676.
- Bahan\_1\_Manajemen\_Sumber\_Daya\_Manusia\_pa (1).*
- I. Supriyadi, E. Khamdari, and F. Susilowati, “Peran Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Peningkatan Kinerja Perusahaan Konstruksi,” *Orbith*, vol. 16, no. 1, pp. 27–34, 2020, [Online]. Available: <https://jurnal.polines.ac.id/index.php/orbith/article/view/2065/106893>
- S. H. Pahira and R. Rinaldy, “Pentingnya Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) Dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi,” *COMSERVA J. Penelit. dan Pengabd. Masy.*, vol. 3, no. 03, pp. 810–817, 2023, doi: 10.59141/comserva.v3i03.882.
- Amelia Ayu Rezika, Anggina Situmorang, Aril Indra Dwinanda, Asep Dani, and Adang Djatnika Effendi, “AKTIVITAS MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM PELAKSANAAN REKRUTMEN, KOMPENSASI, PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN PEGAWAI (Studi pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtawening Kota Bandung),” *AKSELERASI J. Ilm. Nas.*, vol. 2, no. 1, pp. 1–16, 2020, doi: 10.54783/jin.v2i1.103.
- R. Adolph, “~~濟無~~No Title No Title No Title,” pp. 1–23, 2016.
- D. Pratiwi, F. U. Ritonga, I. K. Sosial, U. S. Utara, and D. Sosial, “Jurnal Pengabdian Masyarakat Bidang Sosial dan Humaniora Peran Pekerja Sosial dalam Proses Adopsi Anak di Daerah Kota Medan,” vol. 3, no. 4, pp. 233–239, 2024, doi: 10.55123/abdisoshum.v3i4.4178.