

Koordinasi Pemerintah Dalam Penertiban Masalah Sosial Oleh Dinas Sosial Kota Gorontalo

Rahmat riski M. Loleh¹, Ellys Rachman², Agus Pariono³

^{1,2,3} Ilmu Administrasi Publik, Universitas Bina Taruna Gorontalo

Corresponding Author: Rahmat riski M. Loleh, e-mail: rahmatriskimloleh@gmail.com¹, ellysrachman12@gmail.com², guspri811@gmail.com³

Published: August , 2025

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Koordinasi Pemerintah dalam Penerbitan Masalah Sosial oleh Dinas Sosial Kota Gorontalo. khusus pada sosialisasi, kejelasan tanggung jawab, dan komunikasi. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif untuk menggambarkan kondisi faktual di lapangan. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis secara tematik untuk menemukan pola dan kendala utama dalam pelaksanaan koordinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Sosial Kota Gorontalo masih bervariasi. Sosialisasi melalui media sosial, papan pengumuman, dan penyuluhan langsung sudah berjalan, namun keterlibatan masyarakat belum maksimal. Pembagian tanggung jawab antar lembaga terkait sudah memiliki dasar aturan, tetapi implementasinya kurang efektif karena lemahnya koordinasi dan minimnya pembaruan petunjuk teknis. Selain itu, komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat belum berjalan optimal. Umpan balik masyarakat sering tidak ditindaklanjuti, sementara perbedaan latar belakang pendidikan dan akses teknologi memperburuk efektivitas komunikasi.

Adapun penelitian merekomendasikan tiga hal: pertama, memperluas jangkauan sosialisasi melalui saluran yang lebih inklusif dan intensif; kedua, meningkatkan koordinasi antar lembaga dengan memperbarui petunjuk teknis secara berkala; dan ketiga, mengoptimalkan komunikasi dua arah dengan memastikan setiap umpan balik masyarakat ditindaklanjuti secara terstruktur. Upaya ini diharapkan dapat memperkuat peran Dinas Sosial dalam menangani masalah sosial dan membangun keterlibatan aktif masyarakat.

Keywords: Koordinasi; Pemerintah; Masalah Sosial; Dinas Sosial Kota Gorontalo

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>

PENDAHULUAN

Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) salah satu negara dunia yang dikenal sebagai bangsa yang memiliki kekayaan alam melimpah, namun kehidupan masyarakatnya sampai saat ini masih dalam kondisi kurang baik, masih banyak warga yang kurang mampu kurang di perhatikan oleh negara. Kemiskinanlah menjadi suatu masalah sosial yang ada dalam setiap masyarakat di negara manapun. kemiskinan umumnya di tandai dengan ketimpangan suatu kesenjangan, dan faktor lain yang menyebabkan perolehan pendapatan tidak seimbang dan mengakibatkan struktur sosial yang timpang, sehingga menjadi suatu fokus perhatian bagi pemerintah Indonesia. Masalah kemiskinan ini sangatlah kompleks, dimana berkaitan dengan aspek sosial, ekonomi, budaya, dan aspek lainnya. Kemiskinan terus menjadi masalah fenomenal di belahan dunia, khususnya Indonesia yang merupakan negara berkembang (Putra, 2018).

Dalam undang-undang Republik Indonesia No.11 Tahun 2009 termaksud kewenangan pihak pemerintah berikut perangkatnya dalam mewujudkan kesejahteraan sosial bagi seluruh masyarakat. Kesejahteraan sosial sebagaimana di sebut dalam undang undang tersebut meliputi rehabilitasi sosial, jaminan sosial, pemberdayaan sosial dan perlindungan social (Akbar et al., 2024). Data dari badan pusat statitik menunjukkan bahwa dari Badan Pusat Statistik menunjukan bahwa indonesia memiliki jumlah penduduk yang mencapai lebih dari 258,705.000 jiwa penduduk, sehingga memiliki tantangan besar dalam dalam mengupayakan kesejahteraan rakyatnya. BPS 2017 menjelaskan angka kemiskinan

di Indonesia pada tahun 2017 tercatat sebesar 27,7 juta penduduk atau sebesar 10,70%. Jumlah ini meningkat agak besar 6900 penduduk atau meningkat sebesar jika dibandingkan dengan tahun 2016 yang hanya sebesar 27,76 juta penduduk.

Hal inilah menjadikan kemiskinan sebagai masalah sosial dan merupakan isu yang kompleks harus memerlukan perhatian serius dari pemerintah (Piliang, 2023). Penyandang masalah sosial, seperti gelandangan, pengemis, dan penyalahgunaan narkoba, sering kali menjadi sorotan publik. Data dari Badan Pusat Statistik (BPS) menunjukkan bahwa pada tahun 2021, terdapat sekitar 1,8 juta orang yang termasuk dalam kategori penyandang masalah sosial di Indonesia (BPS, 2021).

Penyandang Masalah Sosial (PMS) merupakan salah satu tantangan yang dihadapi oleh pemerintah daerah di Indonesia. Keberadaan PMS tidak hanya mempengaruhi estetika kota, tetapi juga berdampak pada berbagai aspek kehidupan masyarakat, termasuk keamanan, kesehatan, dan kesejahteraan sosial. Oleh karena itu, penanganan pms menjadi salah satu prioritas pemerintah daerah. Negara memiliki kewajiban menjamin kesejahteraan sosial agar semua kalangan masyarakatnya dapat merasakan kesejahteraan sosial secara adil dan merata.

Pemerintah adalah suatu kegiatan yang terorganisir dengan serta memiliki fungsi demi mencapai suatu tujuan negara tertentu. Pemerintah memiliki peran aktif untuk menciptakan keamanan serta kedamaian dalam urusan keagamaan dan kepercayaan serta mengontrol ekonomi dan menjamin keamanan kehidupan sosial. Dalam hal ini pemerintah memiliki peranan penting untuk keberlangsungan suatu negara. Menurut Ilham et al. (2023), menyatakan peranan pemerintah yang efektif dan optimal diwujudkan sebagai fasilitator, regulator, katalisator.

Masalah sosial merupakan tantangan yang dihadapi oleh setiap daerah dalam upaya menciptakan lingkungan yang aman dan sejahtera bagi masyarakat. Kota Gorontalo sebagai salah satu pusat kegiatan sosial dan ekonomi di Provinsi Gorontalo tidak terlepas dari berbagai permasalahan sosial, seperti kemiskinan, gelandangan, pengemis, anak jalanan, serta penyandang masalah sosial lainnya. Permasalahan ini memerlukan penanganan yang sistematis dan terkoordinasi agar tidak menimbulkan dampak negatif yang lebih luas terhadap kehidupan sosial dan ekonomi masyarakat.

Koordinasi antar pemerintah melalui Dinas Sosial menjadi salah satu upaya untuk menanggulangi masalah sosial tersebut. Dinas Sosial berperan dalam merumuskan kebijakan, melaksanakan program rehabilitasi, serta melakukan penertiban terhadap penyandang masalah sosial. Namun, efektivitas pengawasan ini sering kali dipertanyakan. Sebuah penelitian oleh Sari (2020) menunjukkan bahwa banyak program yang dilaksanakan tidak berjalan sesuai rencana dan kurangnya koordinasi antar instansi menjadi salah satu penyebabnya.

Dalam upaya menangani berbagai permasalahan sosial tersebut, Pemerintah Kota Gorontalo melalui Dinas Sosial memiliki peran penting dalam melakukan penertiban dan rehabilitasi sosial. Dinas Sosial bertanggung jawab dalam merancang dan melaksanakan kebijakan yang berkaitan dengan perlindungan serta pemberdayaan masyarakat yang terdampak masalah sosial. Namun, efektivitas penertiban masalah sosial tidak hanya bergantung pada Dinas Sosial semata, melainkan juga memerlukan koordinasi yang baik dengan instansi lain seperti Satpol PP, kepolisian, lembaga sosial masyarakat, serta pihak terkait lainnya.

Berdasarkan data yang peneliti peroleh di lapangan 80% pengemis berasal dari luar kota Gorontalo dan 20% penduduk asli pemerintah Kota Gorontalo. Para pengemis yang berasal dari Gorontalo sebagian berasal dari Kelurahan Donggala Kota Gorontalo dan sebagian lagi berasal Kabupaten Gorontalo. Setiap hari mereka mengemis di kompleks pertokoan, jalan-jalanm, serta di bawah lampu merah yang berada di Kota Gorontalo. Alasan mereka mengemis karena faktor ekonomi untuk memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari. Adapun data tentang jumlah pengemis di Kota Gorontalo adalah sebagai berikut.

Tabel 1. Data Pengemis di Kota Gorontalo

Tahun	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
2018	9	6	15
2019	8	9	17
2020	8	9	17
2021	67	16	83

Berdasarkan data yang peneliti peroleh di lapangan sebagaimana yang tercantum pada tabel diatas, terjadi peningkatan jumlah pengemis setiap tahun di Kota Gorontalo dan hal ini tidak bisa dibiarkan saja oleh pemerintah karena membawa dampak yang kurang baik, antara lain merusak keindahan kota, masalah kebersihan, serta mengganggu stabilitas keamanan dan kenyamanan masyarakat Kota Gorontalo.

Berikut adada beberapa kedalah yang mempengaruhi Koordinasi Pemerintah dalam Penerbitan Masalah Sosial olah Dinas Sosial Kota Gorontalo yaitu :

Pertama, Koordinasi adalah proses menyatukan, mengintegrasikan, dan menyelaraskan berbagai aktivitas dalam suatu organisasi agar tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai secara efektif dan efisien. Melalui koordinasi, setiap bagian atau individu dapat bekerja searah, saling melengkapi, serta menghindari terjadinya tumpang tindih tugas atau konflik kepentingan (Wiratma & Simangunsong, 2023).

Dalam pemerintahan, koordinasi merupakan upaya menghubungkan serta menyinergikan tugas dan fungsi antarinstansi maupun antarpejabat publik agar pelaksanaan program berjalan harmonis. Koordinasi ini penting untuk mencegah duplikasi kegiatan, memperjelas alur tanggung jawab, serta memastikan kebijakan yang diterapkan pemerintah dapat sampai kepada masyarakat dengan baik (Gullmark & Clausen, 2023).

Menurut Bisogno et al. (2023), koordinasi adalah salah satu fungsi manajemen yang berperan dalam menyatukan kegiatan dari berbagai unit kerja. Fungsi ini menekankan pentingnya komunikasi, pembagian tugas yang jelas, serta penyamaan persepsi dalam melaksanakan pekerjaan. Tanpa koordinasi, kinerja organisasi akan terhambat karena setiap bagian bekerja sendiri-sendiri tanpa arah yang terintegrasi.

Koordinasi dapat dipahami sebagai proses pertukaran informasi yang terstruktur antarindividu maupun antarunit kerja guna mencapai pemahaman yang sama (Cvetković et al., 2021). Dengan adanya koordinasi, informasi dapat mengalir secara lancar, kesalahan dapat diminimalisir, dan setiap pihak memahami peran serta kontribusinya dalam mencapai tujuan bersama.

Kedua, Pemerintah adalah organ atau lembaga yang diberi kewenangan untuk mengatur, mengurus, dan menyelenggarakan urusan negara serta pelayanan kepada masyarakat. Dalam konteks Indonesia, pemerintah terdiri dari Presiden beserta perangkatnya di tingkat pusat, serta kepala daerah bersama perangkatnya di tingkat daerah. Fungsinya tidak hanya menjalankan undang-undang, tetapi juga memberikan pelayanan publik dan menjaga ketertiban umum (Harefa, 2022).

Pemerintah dipahami sebagai kumpulan orang atau institusi yang menjalankan fungsi pengendalian, pengaturan, dan pemeliharaan kehidupan bersama dalam masyarakat. Pemerintah hadir sebagai mekanisme sosial untuk mencegah kekacauan, memastikan keadilan, dan memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Dengan kata lain, pemerintah adalah alat masyarakat untuk mengorganisasi kepentingan bersama (Lestari et al., 2022).

Dalam perspektif ilmu politik, pemerintah adalah otoritas yang memiliki legitimasi untuk membuat, menetapkan, dan menegakkan keputusan politik yang mengikat seluruh warga negara. Pemerintah berfungsi sebagai pemegang kekuasaan dalam mengatur relasi antarwarga dan antara warga dengan negara (Hooda et al., 2022). Ciri utamanya adalah adanya kekuasaan (*power*), otoritas (*authority*), dan legitimasi (*legitimacy*).

Secara praktis, pemerintah dapat diartikan sebagai pihak yang menjalankan tugas pelayanan, pembangunan, dan perlindungan masyarakat sehari-hari. Pemerintah bukan hanya penguasa, tetapi juga penyedia layanan publik seperti pendidikan, kesehatan, keamanan, dan infrastruktur. Dalam pengertian ini, pemerintah dipandang lebih sebagai penyelenggara pelayanan publik yang hasil kerjanya langsung dirasakan masyarakat (Schmidhuber & Hilgers, 2021a).

Ketiga, Penerbitan adalah proses menghasilkan, menyebarluaskan, atau mengumumkan suatu karya atau dokumen kepada khalayak luas, baik melalui media cetak, digital, maupun elektronik. Dalam pengertian ini, penerbitan tidak terbatas pada buku, tetapi juga mencakup surat, peraturan, atau informasi resmi lainnya yang ditujukan untuk konsumsi publik (Windradi, 2021).

Dalam konteks administrasi, penerbitan berarti kegiatan resmi lembaga pemerintah dalam mengeluarkan dokumen, surat keputusan, izin, atau produk hukum tertentu yang memiliki kekuatan

mengikat. Penerbitan dilakukan untuk memberikan kejelasan hukum, kepastian administrasi, dan pedoman pelaksanaan kebijakan publik (Bonatxea et al., 2022).

Penerbitan dalam ranah akademik merujuk pada proses mempublikasikan karya ilmiah, baik berupa jurnal, skripsi, tesis, disertasi, maupun artikel penelitian. Tujuannya adalah menyebarkan hasil penelitian kepada masyarakat ilmiah dan publik sehingga dapat digunakan sebagai referensi dan pengembangan ilmu pengetahuan (Arif et al., 2020).

Penerbitan juga dapat dipahami sebagai suatu industri yang bergerak dalam produksi, distribusi, dan pemasaran karya tulis, baik dalam bentuk buku, majalah, koran, maupun konten digital. Proses penerbitan meliputi penyuntingan, desain, percetakan, hingga distribusi agar karya tersebut dapat sampai kepada pembaca secara luas (Ajayi & Mmutle, 2020).

Keempat, Masalah sosial adalah kondisi dalam masyarakat yang dianggap tidak sesuai dengan nilai, norma, atau harapan sosial yang berlaku. Keadaan ini menimbulkan ketidaknyamanan, hambatan, atau kerugian bagi sekelompok orang, sehingga memerlukan penanganan dari masyarakat maupun pemerintah. Contoh masalah sosial meliputi kemiskinan, pengangguran, kriminalitas, hingga ketidaksetaraan akses pendidikan dan kesehatan (Agrawal et al., 2023).

Masalah sosial dapat dipahami sebagai suatu gejala sosial yang muncul ketika terdapat ketidaksesuaian antara realitas kehidupan masyarakat dengan standar sosial yang seharusnya. Menurut para ahli sosiologi, suatu kondisi baru bisa disebut masalah sosial apabila telah menimbulkan dampak negatif yang luas, mendapat perhatian publik, dan memerlukan intervensi untuk diatasi. Dengan kata lain, masalah sosial bukan sekadar persoalan individu, melainkan fenomena kolektif yang memengaruhi keteraturan sosial (Schmidhuber & Hilgers, 2021b).

Dalam perspektif administrasi publik, masalah sosial adalah tantangan atau hambatan yang dihadapi masyarakat dalam memenuhi kebutuhan dasar serta mencapai kesejahteraan hidup. Masalah sosial timbul ketika kebijakan, layanan, atau sistem yang ada belum mampu menjawab kebutuhan masyarakat secara efektif. Misalnya, masih adanya warga miskin yang tidak terjangkau bantuan sosial, rendahnya akses layanan publik, serta kesenjangan pembangunan antarwilayah (Dominelli, 2021).

Masalah sosial dapat dimaknai sebagai berbagai persoalan yang muncul dalam kehidupan masyarakat Kota Gorontalo, yang berdampak pada ketidakstabilan sosial dan menurunkan kualitas hidup warganya. Masalah ini dapat berupa kemiskinan, keterlantaran anak, penyandang disabilitas yang kurang terfasilitasi, hingga persoalan kesejahteraan lanjut usia (Svetli Marinova, 2023). Bagi Dinas Sosial, masalah sosial bukan hanya sebuah fenomena, tetapi juga objek utama yang harus ditangani melalui koordinasi program, pemberdayaan, serta perlindungan sosial.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan tujuan memberikan pemahaman yang mendalam mengenai koordinasi pemerintah dalam penanganan masalah sosial oleh Dinas Sosial Kota Gorontalo. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggambarkan secara rinci fakta-fakta di lapangan serta memungkinkan peneliti memahami dinamika yang terjadi dalam proses koordinasi. Fokus penelitian diarahkan pada tiga aspek utama, yakni sosialisasi, kejelasan tanggung jawab, dan komunikasi, yang dianggap sebagai unsur penting dalam mengukur efektivitas koordinasi antar pihak terkait.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui observasi langsung di lapangan serta wawancara mendalam dengan pihak-pihak yang terlibat, baik aparatur Dinas Sosial maupun pemangku kepentingan lainnya. Sedangkan data sekunder dikumpulkan melalui berbagai dokumen, catatan, dan arsip resmi yang relevan dengan pelaksanaan koordinasi pemerintah. Untuk memperkuat temuan, penelitian ini menggunakan tiga teknik pengumpulan data, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk melihat kondisi nyata pelayanan dan mekanisme koordinasi, wawancara digunakan untuk memperoleh informasi mendalam dari narasumber, sementara dokumentasi berfungsi melengkapi data tertulis yang mendukung hasil penelitian.

Analisis data dilakukan secara bertahap melalui tiga proses utama. Tahap pertama adalah reduksi data, yaitu menyaring dan menyederhanakan data mentah dengan cara menyeleksi informasi yang relevan serta menghilangkan hal-hal yang tidak sesuai dengan fokus penelitian. Tahap kedua

adalah penyajian data, yakni mengorganisasi data hasil reduksi ke dalam bentuk uraian naratif atau tabel agar lebih mudah dipahami dan diinterpretasikan. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan atau verifikasi, yaitu menyusun hasil analisis secara sistematis sehingga mampu menjawab rumusan masalah yang telah ditetapkan. Dengan alur analisis ini, diharapkan penelitian dapat menghasilkan gambaran yang jelas dan komprehensif mengenai efektivitas koordinasi pemerintah dalam penanganan masalah sosial di Kota Gorontalo.

HASIL

Sosialisasi

Berdasarkan hasil wawancara bahwa sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Sosial terkait program penertiban masalah sosial di Kota Gorontalo memiliki tingkat efektivitas yang bervariasi. Dinas Sosial telah berupaya menyampaikan informasi melalui berbagai saluran, seperti media sosial, papan pengumuman kelurahan, dan penyuluhan langsung di lapangan, dengan metode yang beragam seperti seminar, pembagian brosur, dan simulasi interaktif. Namun, penyampaian informasi masih terbatas pada wilayah tertentu dan tidak selalu efektif dalam menjangkau masyarakat secara menyeluruh. Banyak kegiatan sosialisasi dilakukan hanya sekali tanpa pendampingan lanjutan, sehingga banyak warga yang tidak hadir atau kurang memahami program tersebut. Akibatnya, partisipasi masyarakat rendah dan kesadaran mengenai penertiban masalah sosial masih minim.

Kejelasan Tanggung Jawab

Berdasarkan hasil wawancara bahwa pembagian tanggung jawab antara Dinas Sosial dan lembaga lain dalam penanganan masalah sosial di Kota Gorontalo telah diatur dengan baik dalam beberapa aspek, pelaksanaannya di lapangan masih belum sepenuhnya efektif. Beberapa wawancara menunjukkan bahwa koordinasi antar lembaga terkait masih kurang solid, sering terjadi tumpang tindih, bahkan kekosongan dalam penanganan masalah tertentu.

Meskipun Dinas Sosial telah berupaya memberikan arahan dan mengadakan rapat koordinasi, implementasinya masih belum konsisten, dan petunjuk teknis sering kali tidak diperbarui atau disosialisasikan dengan baik. Akibatnya, banyak pihak di lapangan yang belum sepenuhnya memahami peran mereka, yang menyebabkan kebingungan dan penundaan dalam pelaksanaan tugas. Selain itu, meskipun ada panduan kerja sama yang telah disusun, penyampaiannya hanya dilakukan sekali tanpa pengawasan lanjutan, yang mengarah pada ketidakjelasan dalam implementasi tugas dan tanggung jawab.

Pada akhirnya, keberhasilan program penertiban masalah sosial terhambat karena kurangnya mekanisme yang memastikan bahwa semua pihak benar-benar memahami dan menjalankan peran mereka secara optimal.

Komunikasi

Berdasarkan hasil wawancara bahwa Sebagian besar wawancara menunjukkan bahwa meskipun komunikasi dua arah telah dijalankan, umpan balik dari masyarakat sering kali tidak ditindaklanjuti, dan prosesnya sering mengalami keterlambatan. Hal ini menyebabkan sebagian warga merasa bahwa pendapat mereka kurang diperhatikan, yang pada akhirnya mengurangi dampak positif dari partisipasi masyarakat.

Selain itu, kesulitan dalam mengatasi perbedaan latar belakang, seperti akses teknologi dan tingkat pendidikan, juga menghambat jangkauan komunikasi yang lebih luas dan inklusif. Secara keseluruhan, meskipun Dinas Sosial telah berupaya mengatasi tantangan yang ada, sistem komunikasi yang digunakan masih memerlukan perbaikan agar lebih efektif. Ini termasuk memastikan saluran komunikasi yang lebih efisien dan memperbaiki proses tindak lanjut terhadap masukan masyarakat secara terstruktur.

PEMBAHASAN

Sosialisasi

Sosialisasi adalah proses di mana individu mempelajari dan menginternalisasi nilai, norma, serta pola perilaku dalam masyarakat atau kelompok sosialnya. Proses ini membantu individu beradaptasi dan berinteraksi dengan lingkungan sosialnya. Melalui sosialisasi, individu memahami peran sosial, norma yang berlaku, serta cara berkomunikasi dan berinteraksi dengan orang lain.

Sosialisasi berlangsung sepanjang hidup dan terjadi di berbagai tingkatan, mulai dari keluarga, sekolah, hingga masyarakat luas. hal ini sejalan dengan pendapat wilbert dalam (Igirisa et al., 2023) Sosialisasi adalah proses di mana masyarakat mengajarkan kepada individu bagaimana mereka harus bertindak, berperilaku, dan merespons norma serta nilai-nilai sosial yang ada dalam lingkungan sosial mereka.

Sosialisasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah merujuk pada proses komunikasi dan interaksi antara pemerintah, dalam hal ini Dinas Sosial Kota Gorontalo, dengan masyarakat dalam rangka penertiban masalah sosial.

Kejelasan Tanggung Jawab

Kejelasan tanggung jawab merujuk pada pemahaman yang jelas dan tegas mengenai tugas, peran, dan kewajiban yang harus dilaksanakan oleh individu atau kelompok dalam suatu organisasi, komunitas, atau situasi tertentu. Kejelasan ini mencakup pemahaman yang tepat tentang apa yang diharapkan dari seseorang dalam menjalankan tugasnya, serta batasan-batasan terkait tugas tersebut. Kejelasan tanggung jawab sangat penting untuk memastikan setiap pihak mengetahui apa yang harus dilakukan, siapa yang bertanggung jawab, dan bagaimana hasilnya akan dinilai.

Tanpa kejelasan, dapat terjadi kebingungan, penundaan, atau bahkan kesalahan dalam pelaksanaan tugas. hal ini selaras dengan pendapat Kotter dalam (Nurapiah & Rukayati, 2021) menyebutkan bahwa kejelasan tanggung jawab adalah elemen kunci dalam mengelola perubahan dalam organisasi. Tanpa pemahaman yang jelas mengenai siapa yang bertanggung jawab atas apa, proses perubahan dapat terganggu karena ketidakjelasan dan perbedaan interpretasi terhadap peran masing-masing.

Komunikasi

Komunikasi adalah proses penyampaian pesan antara individu atau kelompok melalui simbol, kata-kata, atau tindakan, yang melibatkan pengirim, pesan, saluran, penerima, dan umpan balik. Komunikasi bisa bersifat verbal atau non-verbal. Hal ini merujuk pada pernyataan Berlo dalam (Igirisa et al., 2023) Komunikasi adalah proses penyampaian informasi dari satu individu kepada individu lain dengan menggunakan simbol, di mana kedua belah pihak memiliki pemahaman yang sama tentang simbol yang digunakan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada penelitian ini maka dapat di simpulkan bahwa Sosialisasi Dinas Sosial terkait penertiban masalah sosial di Kota Gorontalo memiliki efektivitas yang bervariasi, dengan saluran informasi seperti media sosial, papan pengumuman, dan penyuluhan langsung. Pembagian tanggung jawab antara Dinas Sosial dan lembaga terkait sudah diatur, namun pelaksanaannya kurang efektif karena koordinasi yang lemah, tumpang tindih, dan kurangnya pembaruan petunjuk teknis. Komunikasi dua arah belum optimal, dengan umpan balik dari masyarakat yang sering tidak ditindaklanjuti, serta hambatan perbedaan latar belakang yang mempengaruhi efektivitas komunikasi.

Untuk mengatasi hal ini maka, Peningkatan Efektivitas Sosialisasi. Dinas Sosial perlu memperluas jangkauan sosialisasi dengan melibatkan lebih banyak saluran komunikasi yang lebih inklusif, seperti penyuluhan langsung yang lebih intensif dan pendampingan lanjutan, guna memastikan masyarakat lebih paham dan terlibat aktif dalam program. Peningkatan Koordinasi Antar Lembaga. Untuk menghindari tumpang tindih dan kebingungannya pembagian peran, perlu adanya peningkatan koordinasi antar lembaga terkait. Dinas Sosial juga diharapkan dapat memperbarui dan menyosialisasikan petunjuk teknis secara berkala, agar semua pihak memahami peran dan tanggung jawab mereka dengan jelas. Optimalkan Komunikasi Dua Arah. Dinas Sosial harus memperbaiki sistem komunikasi dua arah dengan memastikan umpan balik dari masyarakat ditindaklanjuti dengan segera dan lebih terstruktur. Hal ini termasuk memperhatikan perbedaan latar belakang, seperti akses teknologi dan tingkat pendidikan, agar komunikasi lebih efektif dan menjangkau seluruh kalangan masyarakat.

REFERENSI

- Agrawal, A., Gandhi, P., & Khare, P. (2023). Women empowerment through entrepreneurship: case study of a social entrepreneurial intervention in rural India. *International Journal of Organizational Analysis*, 31(4), 1122–1142.
- Ajayi, O. A., & Mmutle, T. (2020). Corporate reputation through strategic communication of corporate social responsibility. *Corporate Communications*, 26(5), 1–15.
- Akbar, M., Thalib, H., & Poernomo, S. L. (2024). Efektivitas Kewenangan Kejaksaan Dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2021 Tentang Kejaksaan Republik Indonesia Terhadap Penyidikan Tindak Pidana Korupsi Akibat Kerugian Negara. *Journal of Lex Philosophy (JLP)*, 5(2), 260–275.
- Arif, M., Sajjad, A., Farooq, S., Abrar, M., & Joyo, A. S. (2020). The impact of audit committee attributes on the quality and quantity of environmental, social and governance (ESG) disclosures. *Corporate Governance (Bingley)*, 21(3), 497–514.
- Bisogno, M., Ii, F., Permanent, X. I. I., Group, S., Group, E., Force, T., Systems, I., Giovanni, V., Ii, P., Unamuno, C., Rossi, M., Ii, F., Accounting, I., Permanent, X. I. I., Group, S., Group, E., Force, T., Ii, F., Cintia, V., ... Country, B. (2023). This is an Accepted Manuscript of an article published by Sage International Review of Publications Sciences. *International Review of Administrative Sciences*, 89(4), 1223–1242.
- Bonatxea, A., Gutiérrez-Goiria, Francisco, V.-D., & Sianes. (2022). Is the global reporting initiative suitable to account for university social responsibility? Evidence from European institutions. *International Journal of Sustainability in Higher Education*, 23(4), 831–847.
- Cvetković, V. M., Tanasić, J., Ocal, A., Kešetović, Ž., Nikolić, N., & Dragašević, A. (2021). Capacity development of local self-governments for disaster risk management. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(19), 3–33.
- Dominelli, L. (2021). A green social work perspective on social work during the time of Covid-19. *International Journal of Social Welfare*, 30(1), 7–16.
- Gullmark, P., & Clausen, T. H. (2023). In search of innovation capability and its sources in local government organizations: a critical interpretative synthesis of the literature. *International Public Management Journal*, 26(2), 258–280.
- Harefa, P. A. (2022). Peran Pemerintah Dalam Mengurangi Kemiskinan. *Jurnal El-Thawalib*, 3(2), 363–374.
- Hooda, A., Global, J., School, B., Jindal, O. P., Gupta, P., Jeyaraj, A., Giannakis, M., & Dwivedi, Y. K. (2022). The effects of Trust on Behavioral Intention and Use Behavior within e-government contexts Title Page (with Author Details) The effects of Trust on Behavioral Intention and Use Behavior within e-government contexts. *International Journal of Information Management*, 1(1), 1–20.
- Igrisa, A. G., Hamim, U., & Rachman, E. (2023). Manajemen Strategi Pengembangan Objek Wisata Air terjun Botuliodu Oleh Dinas Pariwisata Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(5), 10962–10978.
- Ilham, D., S, M. R., Karunia, L., Saleh, S., & Brata, J. T. (2023). Peran Pemerintah dalam Mendorong Kualitas Pelayanan Pendidikan di Indonesia. *Jurnal Pallangga Praja (JPP)*, 5(2), 155–162.
- Lestari, P., Pralistami, F., Ratna, D., Hamijah, S., & Harahap, R. A. (2022). Peranan Pemerintah Desa dalam Pencegahan Stunting Di Desa Kencana Kecamatan Balai Jaya Tahun 2022. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 22(3), 2227.
- Nurapih, & Rukayati. (2021). Pengaruh Tanggung Jawab, Fleksibilitas, Standar, Komitmen Tim, Kerja Pegawai Honorer Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Parigi Moutong. *Jurnal Sinar Manajemen*, Vol. 8, 29–33.
- Piliang, M. Z. (2023). Kemiskinan, Kesenjangan Pendapatan, dan Bantuan Sosial. *Attanmiyah: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 2(2), 262–284.
- Putra, S. A. (2018). *Pengawasan Pengemis Oleh Dinas Sosial Kota Serang Skripsi*.
- Schmidhuber, L., & Hilgers, D. (2021a). Trajectories of local open government: An empirical investigation of managerial and political perceptions. *International Public Management Journal*,

- 24(4), 537–561.
- Schmidhuber, L., & Hilgers, D. (2021b). Trajectories of local open government: An empirical investigation of managerial and political perceptions. *International Public Management Journal*, 24(4), 537–561.
- Svetli Marinova, I. (2023). Freedom of information laws and open government data as anti-corruption measures. *International Science Journal of Jurisprudence & Philosophy*, 2(2), 1–7.
- Windradi, A. Y. (2021). Peningkatan Keterampilan Kolaborasi Siswa Melalui Penerapan Metode Two Stay Two Stray (Tsts) Pada Materi Jenis-Jenis Masalah Sosial. *Jurnal Penelitian Geografi*, 9(1), 21–33.
- Wiratma, I. D. M., & Simangunsong, F. (2023). Pengembangan Organisasi Forum Koordinasi Pimpinan Daerah Dalam Menunjang Pelaksanaan Tugas Dan Fungsi Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Umum. *Governance*, 11(1), 16–25.