

**PENGUATAN KAPASITAS PENGELOLAAN DATA
DAN PELAYANAN SOSIAL DI DINAS SOSIAL KOTA PEKANBARU**Muhammad Ihsan¹, Naila Hanifah^{2*}, Naila Desya Putri³, Aura Yuwanda⁴, Suci Azaliya Savitri⁵¹⁻⁵Universitas Riau, Pekanbaru, Indonesia**RIWAYAT ARTIKEL****Diterima:**

06-09-2026

Disetujui:

07-10-2026

Dipublikasi:

08-10-2026

Kata Kunci:*Tata Kelola Layanan Sosial;
Dinas Sosial; Kesejahteraan
Sosial; SDGs***ABSTRAK**

Pelayanan sosial memiliki peran penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, melindungi kelompok rentan, dan mendukung pembangunan yang inklusif dan berkelanjutan. Kegiatan pengabdian melalui program magang di Dinas Sosial Kota Pekanbaru melibatkan 4 mahasiswa pada tiga unit kerja, yaitu Bidang Pelayanan Sosial (Dayasos), Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial (Linjamsos), dan Sekretariat, yang dilaksanakan selama 40 hari. Permasalahan yang ditemukan berkaitan dengan kebutuhan pengelolaan data dan administrasi pelayanan, pendataan sasaran bantuan, serta dukungan pelaksanaan pelayanan bagi masyarakat rentan. Intervensi dilakukan melalui keterlibatan mahasiswa dalam penginputan dan pemadanan data, pengecekan data sosial ekonomi, pelayanan administrasi, pendataan sasaran bantuan, dukungan penyaluran bantuan, serta kegiatan Bimbingan Teknis DTSEN bagi operator Puskesmas. Kegiatan menggunakan pendekatan deskriptif-partisipatif melalui observasi, partisipasi langsung, dokumentasi, dan studi pustaka. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa keterlibatan mahasiswa memberikan dukungan terhadap pelaksanaan tugas administratif dan pengelolaan data pada unit kerja yang terlibat. Output kegiatan berupa dukungan terhadap pengelolaan data, administrasi, dan pelayanan sosial, sedangkan outcome berupa dukungan terhadap kelancaran proses kerja serta meningkatnya pemahaman mahasiswa mengenai keterkaitan antara akurasi data, koordinasi kelembagaan, dan ketepatan pelayanan sosial. Dengan demikian, kegiatan pengabdian berkontribusi dalam mendukung proses pelayanan sosial yang lebih tertib, responsif, dan tepat sasaran serta memiliki keterkaitan dengan SDG 1, SDG 10, dan SDG 11.

PENDAHULUAN

Pelayanan sosial merupakan salah satu instrumen penting dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat, khususnya dalam memberikan perlindungan dan akses terhadap layanan bagi kelompok yang berada dalam kondisi rentan. Penyelenggaraan pelayanan sosial tidak hanya berkaitan dengan penyaluran bantuan, tetapi juga melibatkan pengelolaan data, administrasi, koordinasi antarunit, serta kemampuan lembaga dalam merespons kebutuhan masyarakat secara tepat (Sitanggang et al., 2023).

Dalam pelaksanaan pelayanan sosial, pengelolaan data menjadi salah satu bagian penting karena data digunakan sebagai dasar dalam mendukung pelaksanaan berbagai program perlindungan sosial. Data yang dikelola perlu diperiksa dan disesuaikan agar informasi yang

digunakan dalam pelayanan dapat menggambarkan kondisi masyarakat. Selain itu, proses administrasi yang tertib dan koordinasi antarbagian diperlukan untuk mendukung kelancaran pelaksanaan pelayanan. Dengan demikian, pelayanan sosial tidak hanya bergantung pada keberadaan program atau bantuan, tetapi juga pada proses kerja administratif dan pengelolaan informasi yang mendukung pelaksanaan program tersebut.

Kebutuhan tersebut menjadi semakin penting dalam penyelenggaraan pelayanan sosial di tingkat daerah karena lembaga pelayanan berhadapan langsung dengan beragam kebutuhan masyarakat. Pengelolaan data masyarakat, pendataan sasaran bantuan, pelayanan administrasi, serta penanganan masyarakat dalam kondisi rentan merupakan bagian dari kegiatan yang perlu dilaksanakan secara terkoordinasi. Dalam proses tersebut, dukungan terhadap pekerjaan administratif dan pelayanan dapat membantu menjaga kelancaran pelaksanaan tugas pada masing-masing unit kerja.

Kondisi tersebut ditemukan dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian melalui program magang di Dinas Sosial Kota Pekanbaru. Berdasarkan observasi dan keterlibatan langsung mahasiswa, pelaksanaan pelayanan pada beberapa unit kerja melibatkan aktivitas pengelolaan data, administrasi, pendataan sasaran bantuan, dan pelayanan kepada masyarakat. Pada Bidang Pelayanan Sosial, kebutuhan tersebut terlihat dalam kegiatan penginputan data, pemadanan data Kartu Keluarga, pengecekan desil, dan pelayanan administrasi. Pada Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial, terdapat proses pendataan masyarakat serta dukungan pelayanan bagi masyarakat yang mengalami kerentanan, termasuk masyarakat terdampak bencana. Sementara itu, bagian Sekretariat menjalankan fungsi administratif yang mendukung kelancaran komunikasi dan penyelenggaraan kegiatan kelembagaan.

Berdasarkan kondisi tersebut, kebutuhan yang ditemukan dalam kegiatan pengabdian bukan berupa perubahan terhadap struktur organisasi atau pembentukan sistem pelayanan baru. Kebutuhan lebih diarahkan pada dukungan terhadap proses kerja yang telah berjalan, terutama dalam pengelolaan data, administrasi, pendataan, dan pelaksanaan pelayanan sosial. Keterlibatan mahasiswa menjadi salah satu bentuk dukungan yang dapat dilakukan melalui partisipasi langsung dalam tugas-tugas yang diberikan oleh masing-masing unit kerja.

Permasalahan utama yang menjadi perhatian dalam kegiatan pengabdian ini bukan terletak pada perubahan struktur organisasi, melainkan pada kebutuhan untuk mendukung proses pelayanan yang telah berjalan, terutama dalam pengelolaan data dan administrasi serta pelaksanaan pelayanan sosial. Berdasarkan kondisi tersebut, solusi yang ditawarkan melalui kegiatan pengabdian adalah keterlibatan langsung mahasiswa sebagai tenaga pendukung dalam menjalankan tugas-tugas sesuai kebutuhan masing-masing unit kerja dan arahan dari petugas Dinas Sosial (Satrya, 2023).

Kegiatan pengabdian ini bertujuan untuk mendukung pelaksanaan pelayanan sosial melalui keterlibatan mahasiswa dalam pengelolaan data, administrasi, pendataan sasaran bantuan, dan kegiatan pelayanan pada unit kerja di Dinas Sosial Kota Pekanbaru. Selain memberikan dukungan terhadap proses kerja yang telah berjalan, kegiatan ini juga bertujuan memberikan pengalaman langsung kepada mahasiswa mengenai pengelolaan pelayanan sosial, khususnya mengenai keterkaitan antara data, administrasi, koordinasi, dan pelayanan kepada masyarakat.

METODE

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dilaksanakan melalui program magang berdampak di Dinas Sosial Kota Pekanbaru. Pelaksanaan kegiatan berlangsung selama periode program magang dengan menyesuaikan jadwal dan penugasan yang diberikan oleh pihak Dinas Sosial Kota Pekanbaru. Mitra dalam kegiatan ini adalah Dinas Sosial Kota Pekanbaru. Sasaran kegiatan mencakup unit kerja yang menjadi tempat keterlibatan mahasiswa, yaitu Bidang

Pelayanan Sosial (Dayasos), Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial (Linjamsos), dan Sekretariat. Beberapa kegiatan juga berkaitan dengan masyarakat penerima layanan sosial serta operator Puskesmas dalam kegiatan Bimbingan Teknis DTSEN.

Identifikasi masalah dilakukan melalui observasi terhadap proses kerja dan keterlibatan langsung mahasiswa dalam kegiatan pelayanan. Permasalahan yang ditemukan berkaitan dengan kebutuhan dukungan dalam pengelolaan data sosial, administrasi pelayanan, pendataan sasaran bantuan, serta pelaksanaan kegiatan pelayanan sosial. Intervensi dilakukan melalui partisipasi mahasiswa dalam kegiatan yang disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing unit kerja. Pada Bidang Dayasos, mahasiswa membantu penginputan data PIP, pelayanan surat aktif KIS, pengaktifan data bayi baru lahir, pemadanan data Kartu Keluarga, dan pengecekan desil masyarakat. Pada Bidang Linjamsos, mahasiswa membantu penginputan data Kartu Keluarga dari RT/RW serta mendukung kegiatan pelayanan bantuan bagi masyarakat terdampak bencana. Pada bagian Sekretariat, mahasiswa membantu pencatatan dan rekapitulasi surat masuk dan surat keluar. Mahasiswa juga berpartisipasi dalam kegiatan Bimbingan Teknis DTSEN bagi operator Puskesmas (Wijayanti, 2022).

Tahapan kegiatan terdiri atas persiapan dan orientasi, identifikasi kebutuhan dan penugasan, pelaksanaan intervensi, serta evaluasi dan refleksi. Pada tahap persiapan dan orientasi, mahasiswa memahami lingkungan kerja, tugas, serta peran Dinas Sosial dalam memberikan pelayanan sosial. Selanjutnya, identifikasi kebutuhan dilakukan melalui pengamatan terhadap aktivitas pelayanan dan keterlibatan langsung mahasiswa dalam tugas yang diberikan. Pada tahap pelaksanaan intervensi, mahasiswa terlibat dalam tugas pengelolaan data, administrasi, pendataan, dan kegiatan pelayanan sesuai arahan petugas. Evaluasi dan refleksi dilakukan melalui observasi terhadap proses pelaksanaan tugas, dokumentasi kegiatan, dan refleksi berdasarkan keterlibatan mahasiswa selama kegiatan berlangsung (Parker, 2001).



Gambar 1. Alur Pelaksanaan Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat

Alur pelaksanaan kegiatan dimulai dengan tahap persiapan dan orientasi, yaitu pengenalan lingkungan kerja, tugas, peran Dinas Sosial, serta mekanisme pelayanan sosial. Setelah itu, dilakukan identifikasi kondisi dan kebutuhan layanan melalui pengamatan terhadap aktivitas yang berlangsung serta keterlibatan langsung mahasiswa dalam kegiatan. Keterlibatan tersebut menjadi dasar untuk memahami proses pelayanan, pengelolaan data, administrasi, kerja sama antarbagian, serta respons terhadap kebutuhan masyarakat.

Tahap berikutnya adalah perencanaan dan pelaksanaan kegiatan pengabdian. Perencanaan dilakukan dengan menyesuaikan bentuk partisipasi mahasiswa dengan kebutuhan dan petunjuk yang diberikan oleh Dinas Sosial. Pelaksanaan kegiatan melibatkan mahasiswa dalam berbagai tugas pelayanan dan administrasi untuk mendukung berlangsungnya layanan sosial. Melalui proses tersebut, mahasiswa terlibat dalam pelaksanaan kegiatan sekaligus memperoleh pengalaman mengenai pengelolaan data, perluasan akses pelayanan, kerja sama, dan respons terhadap kelompok yang membutuhkan bantuan sosial.

Tahap terakhir adalah evaluasi dan refleksi yang dilakukan untuk meninjau pelaksanaan kegiatan serta mengenali hasil yang telah dicapai dan aspek yang masih perlu diperbaiki. Evaluasi dilakukan berdasarkan pengalaman dan keterlibatan langsung selama kegiatan, hasil pengamatan, interaksi dalam menjalankan tugas, serta catatan atau dokumen yang berkaitan dengan kegiatan. Data dan informasi yang diperoleh kemudian digunakan untuk menggambarkan ketercapaian tujuan kegiatan pengabdian dalam mendukung pengelolaan layanan sosial melalui pengelolaan data, perluasan akses, kerja sama antarlembaga, dan respons terhadap kelompok rentan.

Indikator keberhasilan kegiatan meliputi terlaksananya keterlibatan mahasiswa dalam tugas sesuai kebutuhan unit kerja, terselesaikannya dukungan terhadap kegiatan pengelolaan data dan administrasi, serta terlaksananya partisipasi dalam kegiatan pelayanan sosial.

HASIL

Masalah dan Intervensi pada Pelayanan Sosial

Hasil kegiatan menunjukkan bahwa setiap unit kerja memiliki kebutuhan dukungan yang berbeda, tetapi saling berkaitan dalam penyelenggaraan pelayanan sosial. Pada Bidang Pelayanan Sosial (Dayasos), kebutuhan berkaitan dengan pengelolaan data dan pelayanan administrasi. Pada Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial (Linjamsos), kebutuhan berkaitan dengan pendataan sasaran bantuan dan dukungan terhadap pelayanan masyarakat yang berada dalam kondisi rentan. Sementara itu, bagian Sekretariat membutuhkan dukungan dalam menjaga ketertiban administrasi kelembagaan.

Mahasiswa berperan sebagai tenaga pendukung dalam proses kerja tersebut dengan menjalankan tugas sesuai arahan petugas. Intervensi yang dilakukan tidak menggantikan peran pegawai atau mengubah sistem yang telah ada, tetapi membantu pelaksanaan pekerjaan yang sedang berjalan.



Gambar 2. Orientasi dan Pengenalan Lingkungan Kerja

Kegiatan orientasi menjadi tahap awal bagi mahasiswa untuk mengenal lingkungan kerja di Dinas Sosial Kota Pekanbaru. Melalui kegiatan tersebut, mahasiswa memperoleh pemahaman awal mengenai tugas, pembagian kerja, dan mekanisme pelayanan sosial yang akan diikuti selama kegiatan pengabdian.

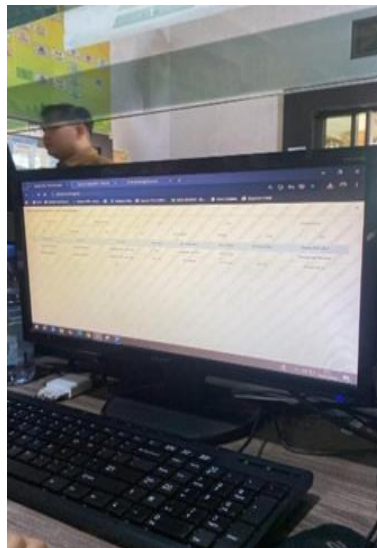
Perubahan dan Dampak Kegiatan

Perubahan yang dihasilkan dari kegiatan pengabdian terutama terlihat pada dukungan terhadap proses kerja. Keterlibatan mahasiswa memberikan dukungan tambahan dalam pelaksanaan tugas penginputan, pengecekan, pemadanan data, pendataan, dan administrasi sesuai kebutuhan unit kerja. Kegiatan tersebut tidak berupa perubahan struktur organisasi atau pembentukan sistem baru, melainkan mendukung proses pelayanan yang telah berjalan.

Selain dukungan terhadap proses kerja Dinas Sosial, kegiatan ini juga memberikan pengalaman pembelajaran bagi mahasiswa. Keterlibatan langsung menunjukkan bahwa pelayanan sosial tidak hanya berlangsung ketika masyarakat menerima bantuan, tetapi juga didukung oleh proses validasi data, administrasi, koordinasi, dan penanganan kebutuhan masyarakat.

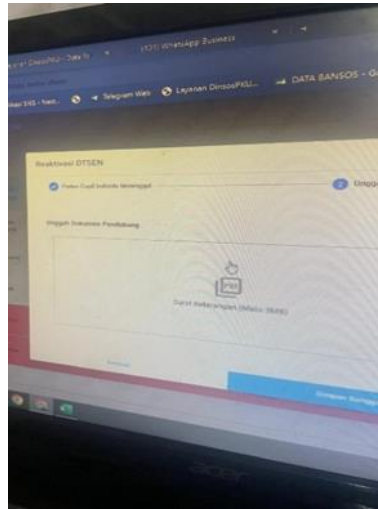
Pengelolaan Data sebagai Dasar Tata Kelola Pelayanan Sosial

Salah satu temuan dalam kegiatan ini adalah pentingnya pengelolaan data dalam mendukung pelaksanaan pelayanan sosial. Kegiatan penginputan data, pemadanan Kartu Keluarga, pengecekan desil, dan pendataan dari tingkat RT/RW menunjukkan bahwa pelayanan kepada masyarakat berkaitan erat dengan ketersediaan informasi yang sesuai dengan kondisi masyarakat. Dengan demikian, kegiatan administratif tersebut turut mendukung proses pelayanan agar informasi yang digunakan dalam pelaksanaan layanan dapat dikelola dengan lebih tertib (Sari et al., 2025).



Gambar 3. Pengecekan DTSEN pada Bagian Dayasos

Kegiatan pengecekan DTSEN dilakukan pada Bagian Dayasos sebagai bagian dari proses pengelolaan data pelayanan sosial. Mahasiswa terlibat dalam kegiatan tersebut sesuai arahan petugas untuk membantu proses pengecekan data yang diperlukan dalam pelaksanaan pelayanan.



Gambar 4. Reaktivasi DTSEN pada Bagian Dayasos

Kegiatan reaktivasi DTSEN menjadi bagian dari proses pengelolaan dan pemutakhiran data pelayanan sosial. Keterlibatan mahasiswa memberikan pengalaman langsung mengenai proses administratif yang diperlukan dalam menjaga keberlanjutan data yang digunakan dalam pelayanan.

Mahasiswa juga mengikuti bimbingan teknis DTSEN bagi operator Puskesmas sebagai bagian dari kegiatan penguatan pemahaman mengenai pengelolaan dan pemutakhiran data sosial ekonomi masyarakat.



Gambar 5. Bimbingan Teknis DTSEN bagi Operator Puskesmas

Kegiatan bimbingan teknis memberikan pemahaman kepada operator Puskesmas mengenai pengelolaan dan pemutakhiran data sosial ekonomi masyarakat. Bagi mahasiswa, kegiatan tersebut menjadi bagian dari pengalaman untuk memahami proses pengelolaan data yang melibatkan petugas pelayanan sosial di tingkat yang lebih dekat dengan masyarakat.

Pelayanan dan Perlindungan Kelompok Rentan

Keterlibatan mahasiswa pada Bidang Linjamsos memperlihatkan adanya kegiatan yang berkaitan dengan fungsi perlindungan dalam pelayanan sosial. Pendataan masyarakat dan keterlibatan dalam kegiatan bantuan bagi masyarakat terdampak bencana menunjukkan bahwa pelayanan sosial perlu merespons kondisi kerentanan yang berbeda. Ketepatan data, koordinasi, dan kesiapan pelayanan menjadi bagian yang saling berkaitan dalam mendukung pelaksanaan pelayanan bagi masyarakat yang membutuhkan.

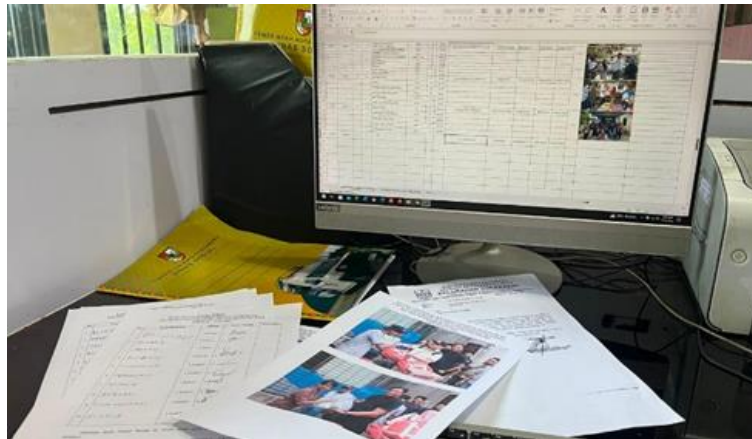
Selain itu, mahasiswa mengikuti kegiatan pembagian sembako kepada masyarakat penerima manfaat DTSEN sebagai bagian dari kegiatan pelayanan sosial.



Gambar 6. Pembagian Sembako kepada Penerima Manfaat

Kegiatan pembagian sembako menunjukkan keterlibatan mahasiswa dalam mendukung proses pelayanan kepada masyarakat penerima manfaat. Kegiatan tersebut memperlihatkan bahwa pengelolaan data dan pelayanan tidak berhenti pada proses administratif, tetapi berkaitan dengan pelaksanaan penyaluran bantuan kepada masyarakat.

Pada bagian Perlindungan dan Jaminan Sosial (Linjamsos), mahasiswa juga membantu tugas administrasi serta mengikuti proses pemberian bantuan kepada korban bencana.



Gambar 7. Pelaksanaan Tugas pada Bagian Linjamsos

Kegiatan pada Bagian Linjamsos memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk membantu tugas administrasi dan mengikuti proses pelayanan yang berkaitan dengan perlindungan sosial. Keterlibatan tersebut menjadi bagian dari dukungan terhadap pelaksanaan tugas pelayanan sesuai kebutuhan unit kerja.

**Gambar 8. Perlindungan Sosial bagi Korban Bencana**

Kegiatan penanganan masyarakat terdampak bencana menunjukkan bentuk pelayanan yang ditujukan kepada kelompok yang berada dalam kondisi rentan. Keterlibatan mahasiswa memberikan pengalaman mengenai pelaksanaan pelayanan dan perlindungan sosial dalam situasi yang membutuhkan respons terhadap kondisi masyarakat.

Kontribusi terhadap SDGs

Kegiatan pengabdian di Dinas Sosial Kota Pekanbaru memiliki keterkaitan dengan SDG 1, SDG 10, dan SDG 11. Dukungan terhadap proses pendataan dan pelayanan berkaitan dengan upaya perlindungan sosial bagi masyarakat yang membutuhkan, ketepatan sasaran dan akses pelayanan bagi kelompok rentan, serta respons pelayanan sosial terhadap permasalahan masyarakat perkotaan dan bencana. Kontribusi kegiatan tersebut berada pada tingkat dukungan terhadap proses pelayanan yang telah berjalan.

**Tabel 1. Bentuk Kegiatan dan Partisipasi dalam Pelayanan Sosial
Dinas Sosial Kota Pekanbaru**

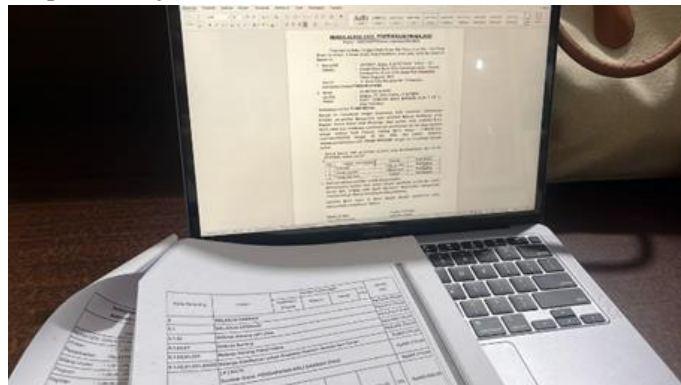
No.	Bagian/Unit	Masalah Awal	Intervensi	Output	Outcome
1	Pelayanan Sosial (Dayasos)	Kebutuhan pengelolaan data dan pelayanan administrasi	Penginputan data PIP, pelayanan surat aktif KIS, pengaktifan data bayi baru lahir, pemadanan KK, dan pengecekan desil	Dukungan penginputan, pengecekan, dan pemadanan data	Mendukung kelancaran pengelolaan data dan administrasi pelayanan
2	Perlindungan dan Jaminan Sosial (Linjamsos)	Kebutuhan pendataan sasaran bantuan dan pelayanan bagi masyarakat rentan	Penginputan data KK dari RT/RW dan dukungan kegiatan pelayanan bantuan	Dukungan proses pendataan dan pelayanan	Mendukung kelancaran pendataan sasaran bantuan dan pelayanan masyarakat rentan

No.	Bagian/Unit	Masalah Awal	Intervensi	Output	Outcome
3	Sekretariat	Kebutuhan ketertiban administrasi dan pencatatan dokumen	Pencatatan dan rekapitulasi surat masuk dan surat keluar	Dukungan administrasi dan pencatatan dokumen	Mendukung tertib administrasi dan komunikasi kelembagaan

Berdasarkan Tabel 1, kegiatan pengabdian meliputi berbagai bentuk pelayanan dan tugas administratif yang saling terkait dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan sosial. Partisipasi mahasiswa tidak terbatas pada satu jenis kegiatan, tetapi meliputi beberapa tugas seperti pengelolaan data, administrasi pelayanan, pencatatan dokumen, serta dukungan dalam kegiatan peningkatan kapasitas petugas. Keterlibatan tersebut memberikan pengalaman langsung kepada mahasiswa mengenai pelaksanaan pelayanan sosial melalui pembagian tugas pada masing-masing unit kerja.

Ragam kegiatan tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan data menjadi bagian penting dalam pelayanan sosial. Kegiatan memasukkan, memadankan, dan memeriksa data dilakukan sebagai bagian dari proses untuk memastikan informasi masyarakat dapat digunakan dalam memberikan layanan. Sementara itu, partisipasi pada bagian Linjamsos menunjukkan bahwa data juga berkaitan dengan proses pendataan dan pemberian perlindungan bagi masyarakat yang menghadapi kondisi rentan, termasuk masyarakat yang terdampak bencana (Sitepu & Nainggolan, 2019).

Pada bagian Sekretariat, mahasiswa melaksanakan tugas administratif yang mendukung kelancaran kegiatan kelembagaan Dinas Sosial. Selain kegiatan di dalam kantor, mahasiswa turut berpartisipasi dalam pengambilan bantuan ke gudang sebagai bagian dari proses persiapan penyaluran bantuan kepada masyarakat.



Gambar 9. Pelaksanaan Tugas Administratif pada Sekretariat

Kegiatan pada bagian Sekretariat berkaitan dengan tugas administratif yang mendukung ketertiban dokumen dan kelancaran kegiatan kelembagaan. Mahasiswa membantu pelaksanaan tugas tersebut sesuai kebutuhan dan arahan petugas.



Gambar 10. Pengambilan Bantuan di Gudang Dinas Sosial

Pengambilan bantuan di gudang merupakan bagian dari proses persiapan sebelum bantuan disalurkan kepada masyarakat. Keterlibatan mahasiswa dalam kegiatan tersebut menunjukkan adanya dukungan terhadap rangkaian proses pelayanan dan penyaluran bantuan.

Oleh karena itu, hasil kegiatan pengabdian tidak hanya memberikan pengalaman teknis bagi mahasiswa, tetapi juga memberikan dukungan terhadap pekerjaan pelayanan sosial yang telah berlangsung. Partisipasi mahasiswa membantu pelaksanaan administrasi dan pengelolaan data sesuai kebutuhan unit kerja, sekaligus memberikan pengalaman mengenai hubungan antara data, kelembagaan, dan kebutuhan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan sosial.

PEMBAHASAN

Pengelolaan Data sebagai Dasar Tata Kelola Pelayanan Sosial

Kegiatan pengabdian menunjukkan bahwa pengelolaan data merupakan bagian penting dalam mendukung pelayanan sosial. Penginputan data PIP, pengaktifan data bayi baru lahir, pemadanan KK, pengecekan desil, serta penginputan data dari RT/RW menunjukkan bahwa pelaksanaan layanan sosial membutuhkan informasi yang sesuai dengan kondisi masyarakat dan dikelola secara tertib.

Akurasi dalam penentuan sasaran dan pengelolaan data masih menjadi salah satu bagian penting dalam pelaksanaan sistem informasi kesejahteraan sosial. Akbar dan Sakbir (2023) menunjukkan pentingnya pengelolaan data terpadu melalui sistem informasi dalam mendukung pelaksanaan program kesejahteraan sosial. Dalam kegiatan pengabdian ini, proses pemadanan dan pengecekan data yang dilakukan oleh mahasiswa menunjukkan bahwa tugas administratif memiliki keterkaitan dengan proses pelayanan karena data menjadi salah satu dasar dalam pelaksanaan layanan sosial.

Ketepatan data juga berkaitan dengan ketepatan sasaran bantuan sosial. Anward dan Adi (2024) membahas pentingnya ketepatan sasaran dalam pelaksanaan bantuan sosial. Dalam konteks kegiatan pengabdian ini, keterlibatan mahasiswa dalam penginputan, pemadanan, dan pengecekan data menjadi bagian dari dukungan terhadap proses pengelolaan data pelayanan sosial.

Pelayanan Sosial dalam Perspektif Sosiologi Ekonomi

Dari sudut pandang sosiologi ekonomi, pelayanan sosial dapat dipahami sebagai bagian dari proses penyediaan dan pendistribusian sumber daya kepada masyarakat yang membutuhkan. Bantuan sosial, akses terhadap program perlindungan, dan layanan administrasi sosial menjadi bagian dari mekanisme yang memungkinkan masyarakat memperoleh sumber daya dan layanan yang diperlukan (Mudiarta, 2016).

Pengecekan desil merupakan salah satu contoh bagaimana informasi mengenai kondisi sosial dan ekonomi masyarakat digunakan dalam proses pelayanan. Data tersebut dapat



membantu mengidentifikasi kondisi masyarakat sehingga proses penentuan sasaran pelayanan dan bantuan dapat dilakukan secara lebih terarah (Nam et al., 2014).

Dengan demikian, ketepatan penentuan sasaran, kerja sama antarpihak, dan pengelolaan data menjadi bagian yang saling berkaitan dalam mendukung distribusi sumber daya sosial. Pelayanan sosial tidak hanya berkaitan dengan ketersediaan bantuan, tetapi juga dengan kemampuan lembaga dalam mengidentifikasi masyarakat yang membutuhkan dan mengelola informasi yang menjadi dasar pelayanan.

Pelayanan Sosial dalam Perspektif Sosiologi Perkotaan

Dari sudut pandang sosiologi perkotaan, keberagaman kondisi masyarakat di Kota Pekanbaru menimbulkan kebutuhan pelayanan sosial yang beragam. Kegiatan pengabdian menunjukkan bahwa layanan yang diberikan oleh Dinas Sosial mencakup administrasi sosial, pengelolaan data masyarakat, akses terhadap bantuan, serta perlindungan bagi masyarakat yang mengalami kondisi rentan, termasuk masyarakat terdampak bencana.

Dalam kondisi tersebut, pelayanan sosial menjadi salah satu bentuk respons kelembagaan terhadap kebutuhan masyarakat perkotaan. Penggunaan data, keberadaan Puskesmas di tingkat kelurahan, serta pemberian bantuan kepada masyarakat terdampak bencana menunjukkan adanya upaya untuk memperluas akses perlindungan sosial. Christanto (2012) menjelaskan bahwa pembangunan kawasan perkotaan tidak hanya berkaitan dengan aspek fisik, tetapi juga dengan kemampuan menyediakan pelayanan sosial yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Pelayanan dan Perlindungan dalam Perspektif Kesejahteraan Sosial

Dari perspektif kesejahteraan sosial, kegiatan yang dilakukan selama pengabdian menunjukkan adanya fungsi pelayanan, perlindungan, dan penguatan akses terhadap sumber daya sosial. Fungsi pelayanan terlihat dari kegiatan pengurusan PIP, KIS, data bayi baru lahir, pemadanan KK, dan pengecekan desil. Fungsi perlindungan terlihat dari keterlibatan dalam kegiatan bantuan bagi masyarakat yang terdampak bencana. Sementara itu, penguatan akses dapat dilihat melalui mekanisme Puskesmas yang mendekatkan layanan sosial kepada masyarakat (Habibullah, 2020).

Kualitas pelayanan juga berkaitan dengan kemampuan petugas dalam menjalankan tugas pelayanan kepada masyarakat. Kompetensi tersebut antara lain berkaitan dengan kemampuan menyelesaikan masalah, merespons kebutuhan masyarakat, serta memberikan pelayanan secara adil. Siregar dan Sudiartri (2022) menunjukkan bahwa kinerja pegawai memiliki keterkaitan dengan pelaksanaan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Dalam konteks kegiatan ini, mahasiswa berperan sebagai tenaga pendukung yang membantu pelaksanaan tugas administratif dan pelayanan sesuai arahan petugas.

Dengan demikian, kegiatan pengabdian menunjukkan bahwa pelayanan sosial merupakan proses yang melibatkan keterkaitan antara data, petugas, sistem kelembagaan, dan masyarakat. Pengelolaan data dan administrasi yang tertib serta pelaksanaan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat menjadi bagian penting dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan sosial.

Kontribusi Pengabdian terhadap SDGs

Berdasarkan kegiatan yang dilakukan, pengabdian di Dinas Sosial Kota Pekanbaru memiliki keterkaitan dengan SDG 1, SDG 10, dan SDG 11. Keterkaitan dengan SDG 1 terlihat dari dukungan terhadap pendataan dan pelayanan bagi masyarakat yang membutuhkan perlindungan sosial. Keterkaitan dengan SDG 10 terlihat dari dukungan terhadap ketepatan sasaran dan akses masyarakat terhadap sumber daya serta layanan sosial. Sementara itu, keterkaitan dengan SDG 11 terlihat dari dukungan pelayanan sosial bagi masyarakat perkotaan yang berada dalam kondisi rentan, termasuk masyarakat yang terdampak bencana.



Kontribusi terhadap tujuan tersebut berada pada tingkat dukungan terhadap proses pelayanan yang telah berjalan. Kegiatan seperti membandingkan data, memasukkan informasi, memeriksa desil, mencatat administrasi, dan mendukung pelayanan bagi masyarakat terdampak bencana merupakan bagian dari proses pelayanan yang lebih luas. Kirkpatrick dan Vacarelu (2019) menunjukkan pentingnya pemanfaatan data dalam mendukung pembangunan berkelanjutan. Dalam konteks kegiatan ini, pengelolaan data dan dukungan administratif menjadi bagian dari upaya mendukung pelayanan sosial yang lebih tertib dan tepat sasaran.

Secara umum, kegiatan pengabdian memperkuat proses pelayanan yang telah berjalan dan memberikan pengalaman kepada mahasiswa mengenai pengelolaan pelayanan sosial. Kegiatan tersebut tidak menciptakan posisi baru atau mengubah struktur organisasi Dinas Sosial, tetapi memberikan dukungan pada pelaksanaan tugas yang sudah berjalan. Pengalaman tersebut juga memperlihatkan pentingnya data yang tepat, koordinasi, administrasi yang tertib, dan respons pelayanan dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan sosial bagi masyarakat.

KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian melalui program magang di Dinas Sosial Kota Pekanbaru menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan sosial membutuhkan dukungan dalam pengelolaan data, administrasi pelayanan, pendataan sasaran bantuan, dan pelayanan bagi masyarakat rentan. Intervensi dilakukan melalui keterlibatan mahasiswa pada Bidang Dayasos, Linjamsos, dan Sekretariat dalam kegiatan penginputan dan pemadanan data, pengecekan data sosial ekonomi, pendataan masyarakat, administrasi kelembagaan, serta dukungan terhadap kegiatan pelayanan dan perlindungan sosial.

Dampak kegiatan terlihat pada penguatan proses kerja yang telah berjalan melalui dukungan terhadap pelaksanaan tugas pengelolaan data, administrasi, dan pelayanan. Output kegiatan berupa terlaksananya dukungan pada berbagai aktivitas operasional, sedangkan outcome yang dihasilkan berupa dukungan terhadap kelancaran proses pelayanan serta meningkatnya pemahaman mahasiswa mengenai tata kelola pelayanan sosial.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada Program Studi Sosiologi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Riau yang telah memberikan dukungan dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat melalui program magang. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Dosen Pendamping Lapangan atas dukungan dan keterlibatannya dalam pelaksanaan program, serta kepada Dinas Sosial Kota Pekanbaru yang telah memberikan kesempatan, arahan, dan pendampingan selama kegiatan berlangsung. Terima kasih juga disampaikan kepada seluruh pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung, yang telah membantu sehingga rangkaian kegiatan pengabdian masyarakat dapat terlaksana dengan baik.

DEKLARASI KONFLIK KEPENTINGAN

Kegiatan ini tidak menerima hibah khusus dari lembaga pendanaan di sektor publik, komersial, atau nirlaba.

REFERENSI

Akbar, M. F., Sakbir, S., & Malipi, S. (2023). Implementation of social welfare (DTKS) integrated data program through the Next Generation Social Welfare Information System (SIKS NG). *International Journal Papier Public Review*, 4(2), 29–41. <https://doi.org/10.47667/ijppr.v4i2.214>

- Anward, A. A., & Adi, I. R. (2024). Enhancing target accuracy: Insights into the cash social assistance program. *Khazanah Sosial*, 6(2), 208–217. <https://doi.org/10.15575/ks.v6i2.33940>
- Christanto, J. (2012). Strategi dan rencana aksi pengembangan pelayanan sosial perkotaan (urban social services) dalam rangka meningkatkan daya dukung kawasan di wilayah DKI Jakarta. *SOCIA: Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial*, 9(1), 79–92. <https://doi.org/10.21831/socia.v11i1.3744>
- Habibullah. (2020). Peran pusat kesejahteraan sosial dalam pelayanan sosial terintegratif. *Sosio Konsepsia: Jurnal Penelitian dan Pengembangan Kesejahteraan Sosial*, 9(3), 295–306. <https://doi.org/10.33007/ska.v9i3.2043>
- Kirkpatrick, R., & Vacarelu, F. (2019). A decade of leveraging big data for sustainable development. *UN Chronicle*, 55(4), 26–31. <https://doi.org/10.18356/5f4fe2e2-en>
- Mudiarta, K. G. (2016). Perspektif dan peran sosiologi ekonomi dalam pembangunan ekonomi masyarakat. *Forum Penelitian Agro Ekonomi*, 29(1), 55–66. <https://doi.org/10.21082/fae.v29n1.2011.55-66>
- Nam, K.-W., Cho, E. S., Kwon, I. H., & Yang, J.-H. (2014). Identification and prediction of community deprivation. *Procedia Environmental Sciences*, 22, 210–219. <https://doi.org/10.1016/j.proenv.2014.11.021>
- Parker, A., & Emanuel, R. (2001). Active learning in service delivery: An approach to initial clinical placements. *International Journal of Language & Communication Disorders*, 36(Suppl. 1), 162–166. <https://doi.org/10.3109/13682820109177877>
- Sari, N., Zubaidah, S., Yuniarti, Y., Waliah, S., & Hermansyah, H. (2025). Pelaksanaan sistem pengolahan data administrasi kependudukan di Kantor Desa Loka Jaya. *Journal of Administration, Governance, and Political Issues*, 2(1), 141–148. <https://doi.org/10.47134/jagpi.v2i1.4275>
- Satrya, I. D. G. (2023). Assistance in demographic administration innovation in Surabaya. *International Journal of Business, Economics and Social Development*, 4(2), 60–63. <https://doi.org/10.46336/ijbesd.v4i2.438>
- Siregar, A. Y., & Sudiartri, S. (2022). Analisis kinerja pegawai kantor desa dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat. *VISA: Journal of Vision and Ideas*, 3(1), 60–68. <https://doi.org/10.47467/visa.v3i1.1237>
- Sitanggang, P. D. S., Berlianti, B., & Ritonga, F. U. (2023). Peningkatan pelayanan sosial bidang rehabilitasi sosial Dinas Sosial Provinsi Sumatera Utara secara adaptif, responsif, terstruktur dan sistematis. *ABDISOSHUM: Jurnal Pengabdian Masyarakat Bidang Sosial dan Humaniora*, 2(1), 44–54. <https://doi.org/10.55123/abdisoshum.v2i1.1445>
- Sitepu, A., & Nainggolan, T. (2019). Pengelolaan dan pemanfaatan data terpadu program penanganan fakir miskin. *Sosio Konsepsia: Jurnal Penelitian dan Pengembangan Kesejahteraan Sosial*, 8(2), 184–199. <https://doi.org/10.33007/ska.v8i2.1628>
- Wijayanti, S. N., Prasetyoningsih, N., Iswandi, K., & Adilla, R. N. (2022). Assistance in the selection of village officials in Tirtonirmolo Village, Kapanewon Kasihan, Bantul Regency. *Community Empowerment*, 7(5), 794–802. <https://doi.org/10.31603/ce.6444>