

PENDAMPINGAN PEMANFAATAN TEKNOLOGI DIGITAL DALAM PENGELOLAAN DATA SOSIAL PADA DINAS SOSIAL DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT KOTA GORONTALO

Novita Rolinsa Madina¹, Ria Anggita Zen. M²,

Iwan Lakoro³, Leisyawati Ali⁴

Universitas Bina Taruna Gorontalo

novitamadina6@gmail.com¹, riazen97@gmail.com², iw4n82@gmail.com³,

leisyawatisuyanto@gmail.com⁴

ABSTRAK

Pengelolaan data sosial yang akurat dan terintegrasi merupakan kebutuhan penting bagi instansi pemerintah dalam mendukung pengambilan keputusan dan penyaluran bantuan sosial. Namun, Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Gorontalo masih menghadapi keterbatasan dalam pemanfaatan teknologi digital untuk pengelolaan data sosial secara optimal. Kegiatan pengabdian ini bertujuan untuk meningkatkan kapasitas aparatur dalam memanfaatkan teknologi digital guna mendukung pengelolaan data sosial yang efektif, efisien, dan akuntabel. Metode pelaksanaan menggunakan pendekatan pendampingan partisipatif melalui pelatihan, praktik langsung, dan evaluasi berkelanjutan. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman dan keterampilan aparatur dalam penggunaan aplikasi pengolah data digital, penataan basis data sosial, serta peningkatan ketepatan dan keamanan data. Kegiatan ini berdampak positif terhadap kualitas layanan sosial dan mendukung tata kelola pemerintahan yang lebih baik.

Kata Kunci: **Teknologi Digital, Data Sosial, Pendampingan, Pelayanan Publik**

ABSTRACT

Accurate and integrated social data management is a critical need for government agencies to support decision-making and the distribution of social assistance. However, the Social and Community Empowerment Agency of Gorontalo City still faces limitations in utilizing digital technology for optimal social data management. This community service activity aims to enhance the capacity of personnel in utilizing digital technology to support effective, efficient, and accountable social data management. The implementation method uses a participatory assistance approach through training, hands-on practice, and continuous evaluation. The results of the activity show an increase in personnel's understanding and skills in using digital data processing applications, organizing social databases, and improving data accuracy and security. This activity has a positive impact on the quality of social services and supports better government governance.

Keywords: **Digital Technology, Social Data, Assistance, Public Services**

PENDAHULUAN

Transformasi digital merupakan salah satu agenda strategis dalam reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik di era pemerintahan modern. Pemanfaatan teknologi digital dalam tata kelola pemerintahan diyakini mampu meningkatkan efisiensi administrasi, transparansi pengelolaan data, serta akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam beberapa tahun terakhir, pemerintah Indonesia secara konsisten mendorong digitalisasi layanan publik sebagai bagian dari penguatan

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang menekankan integrasi data, interoperabilitas sistem, dan pengambilan keputusan berbasis data (Kementerian PANRB, 2023).

Salah satu aspek krusial dalam transformasi digital pemerintahan adalah pengelolaan data sosial. Data sosial memiliki peran strategis dalam perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi program-program kesejahteraan masyarakat, khususnya dalam penyaluran bantuan sosial dan pemberdayaan masyarakat. Data yang tidak akurat, tidak mutakhir, dan tidak terintegrasi berpotensi menimbulkan berbagai permasalahan, seperti ketidaktepatan sasaran bantuan, tumpang tindih penerima manfaat, serta rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (Sutrisno & Ramadhan, 2023). Oleh karena itu, pengelolaan data sosial berbasis teknologi digital menjadi kebutuhan mendesak bagi instansi pemerintah daerah.

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi pengelolaan data publik mampu meningkatkan kualitas pelayanan sosial apabila didukung oleh sistem yang memadai dan sumber daya manusia yang kompeten. Menurut Pratama dan Lestari (2024), keberhasilan implementasi teknologi digital dalam pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kemampuan aparatur dalam memahami dan mengoperasikan sistem digital secara efektif. Tanpa adanya peningkatan kapasitas aparatur, teknologi digital justru berpotensi menjadi beban administratif baru dan tidak memberikan dampak signifikan terhadap perbaikan layanan.

Di Indonesia, kebijakan penguatan tata kelola data sosial semakin diperkuat melalui upaya integrasi data nasional, termasuk pengembangan data tunggal sosial dan ekonomi. Kebijakan ini bertujuan untuk memastikan bahwa data yang digunakan oleh kementerian dan pemerintah daerah bersumber dari basis data yang sama, akurat, dan dapat dipertanggungjawabkan (Bappenas, 2024). Namun demikian, implementasi kebijakan tersebut di tingkat daerah masih menghadapi berbagai kendala, terutama terkait keterbatasan kompetensi aparatur, rendahnya literasi digital, serta belum optimalnya pemanfaatan aplikasi pengelolaan data sosial.

Permasalahan serupa juga ditemukan pada Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Gorontalo, di mana proses pengelolaan data sosial masih menghadapi tantangan dalam hal digitalisasi dan integrasi data. Sebagian aparatur belum sepenuhnya memanfaatkan teknologi digital secara optimal dalam penginputan, pengolahan, dan penyajian data sosial. Kondisi ini berdampak pada efektivitas pelayanan sosial dan ketepatan perumusan program pemberdayaan masyarakat. Penelitian terbaru menegaskan bahwa pendampingan teknis yang bersifat aplikatif dan berkelanjutan merupakan pendekatan yang efektif untuk meningkatkan kapasitas aparatur dalam pemanfaatan teknologi digital di lingkungan pemerintahan daerah (Hidayat, Nurhayati, & Malik, 2025).

Berdasarkan kondisi tersebut, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini memiliki nilai kebaruan (novelty) pada pendekatan pendampingan partisipatif yang tidak hanya berfokus pada aspek teknis penggunaan teknologi digital, tetapi juga pada peningkatan

pemahaman aparatur mengenai pentingnya tata kelola data sosial yang akuntabel dan berkelanjutan. Tujuan kegiatan ini adalah untuk mendampingi aparatur Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Gorontalo dalam memanfaatkan teknologi digital guna meningkatkan kualitas pengelolaan data sosial sebagai dasar peningkatan pelayanan publik dan pemberdayaan masyarakat.

METODE PELAKSANAAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan di Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Gorontalo dengan sasaran utama aparatur yang terlibat langsung dalam pengelolaan data sosial. Metode pelaksanaan menggunakan pendekatan pendampingan partisipatif, yang menempatkan peserta sebagai subjek aktif dalam seluruh rangkaian kegiatan, mulai dari identifikasi masalah hingga evaluasi hasil pendampingan. Adapun tahapan penelitian (1) Tahap Persiapan dan Identifikasi Kebutuhan (2) Tahap Pelatihan Pemanfaatan Teknologi Digital (3) Tahap Pendampingan Praktik Langsung (4) Tahap Evaluasi dan Refleksi (5) Teknik Analisis Data. Selanjutnya pendampingan dilaksanakan secara partisipatif dan aplikatif, di mana aparatur didampingi secara langsung dalam praktik pengelolaan data sosial digital sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing. Aparatur diarahkan untuk mengelola data secara sistematis, melakukan pembaruan data, serta menyusun laporan data sosial berbasis digital yang lebih rapi dan mudah dipahami. Melalui tahap pelaksanaan ini, diharapkan aparatur tidak hanya memahami aspek teknis penggunaan teknologi digital, tetapi juga mampu menerapkannya secara berkelanjutan dalam kegiatan kerja sehari-hari.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan kegiatan pendampingan pemanfaatan teknologi digital dalam pengelolaan data sosial di Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Gorontalo menunjukkan hasil yang positif. Hasil pendampingan terlihat dari meningkatnya pemahaman dan keterampilan aparatur dalam mengelola data sosial secara digital, baik pada tahap penginputan, pengolahan, maupun penyajian data.

Sebelum kegiatan pendampingan dilaksanakan, sebagian aparatur masih mengelola data sosial secara manual atau menggunakan teknologi digital secara terbatas, sehingga data belum tertata dengan baik dan sulit diperbarui secara berkala. Setelah dilakukan pelatihan dan pendampingan praktik langsung, aparatur mulai mampu menggunakan aplikasi pengolah data digital untuk menyusun basis data sosial secara lebih sistematis, terstruktur, dan mudah diakses. Selain itu, aparatur juga menunjukkan peningkatan pemahaman mengenai pentingnya validitas, ketepatan, dan keamanan data sosial.

Hasil pendampingan juga terlihat dari kemampuan aparatur dalam menyusun laporan data sosial berbasis digital yang lebih rapi dan informatif. Data sosial yang sebelumnya tersebar dan tidak terintegrasi mulai dikompilasi dalam satu format data yang seragam, sehingga memudahkan proses pemutakhiran data dan mendukung pengambilan keputusan terkait program bantuan sosial dan pemberdayaan masyarakat. Secara umum, kegiatan pendampingan memberikan dampak nyata terhadap peningkatan kualitas pengelolaan data sosial di lingkungan dinas.



Gambar.1 Dokumentasi Bersama Staf dan Kadis Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat
Kota Gorontalo

Hasil kegiatan pendampingan menunjukkan adanya keterkaitan yang kuat antara pemanfaatan teknologi digital dan peningkatan kualitas pengelolaan data sosial. Temuan ini sejalan dengan konsep transformasi digital dalam administrasi publik yang menekankan bahwa teknologi digital dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik apabila didukung oleh sumber daya manusia yang kompeten. Pendampingan yang dilakukan mampu menjembatani keterbatasan aparatur dalam pemanfaatan teknologi digital, sehingga teknologi tidak hanya digunakan sebagai alat administratif, tetapi juga sebagai sarana strategis dalam pengelolaan data sosial.

Peningkatan kapasitas aparatur yang terjadi selama kegiatan pendampingan menunjukkan bahwa pendekatan partisipatif dan praktik langsung lebih efektif dibandingkan pelatihan yang bersifat teoritis semata. Aparatur tidak hanya memperoleh pengetahuan baru, tetapi juga mampu menerapkannya secara langsung dalam konteks pekerjaan sehari-hari. Hal ini memperkuat pandangan bahwa pendampingan berkelanjutan merupakan faktor kunci dalam keberhasilan implementasi digitalisasi di lingkungan pemerintahan daerah.

Selain itu, pengelolaan data sosial yang lebih sistematis dan berbasis digital berdampak langsung pada peningkatan kualitas pelayanan sosial. Data yang tersusun dengan baik memudahkan aparatur dalam melakukan verifikasi penerima bantuan, meminimalkan kesalahan data, serta meningkatkan ketepatan sasaran program sosial. Dengan demikian, pemanfaatan teknologi digital dalam pengelolaan data sosial tidak hanya berkontribusi pada aspek administratif, tetapi juga mendukung terwujudnya pelayanan publik yang lebih akuntabel dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Secara keseluruhan, hasil kegiatan ini menguatkan temuan-temuan sebelumnya yang menyatakan bahwa keberhasilan transformasi digital dalam sektor publik sangat dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia. Oleh karena itu, kegiatan pendampingan pemanfaatan teknologi digital seperti yang dilakukan pada Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Gorontalo menjadi langkah strategis dalam mendukung reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas tata kelola pelayanan sosial di tingkat daerah.

SIMPULAN

Kegiatan pendampingan pemanfaatan teknologi digital dalam pengelolaan data sosial pada Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Gorontalo memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kapasitas aparatur dalam mengelola data sosial secara lebih efektif dan sistematis. Pendampingan yang dilakukan mampu meningkatkan pemahaman dan keterampilan aparatur dalam penggunaan teknologi digital, khususnya dalam proses penginputan, pengolahan, dan penyajian data sosial berbasis digital.

Pengelolaan data sosial yang lebih tertata dan terintegrasi berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan sosial, terutama dalam mendukung ketepatan sasaran program bantuan dan pemberdayaan masyarakat. Selain itu, pemanfaatan teknologi digital mendorong terciptanya tata kelola data yang lebih akuntabel, transparan, dan mudah diperbarui sesuai dengan dinamika kebutuhan masyarakat.

Ke depan, kegiatan pendampingan serupa perlu dilakukan secara berkelanjutan dan dikembangkan dengan pemanfaatan sistem informasi yang lebih terintegrasi antarinstansi. Hal ini penting untuk memastikan keberlanjutan peningkatan kualitas pengelolaan data sosial serta mendukung transformasi digital dalam pelayanan publik di tingkat pemerintah daerah.

DAFTAR PUSTAKA

- Ernawati & Mulyono. 2017. "Manajemen Pembelajaran Program Paket C Di PKBM Badan Perencanaan Pembangunan Nasional. (2024). *Penguatan tata kelola data sosial dan ekonomi nasional*. Jakarta: Bappenas.
- Hidayat, R., Nurhayati, S., & Malik, A. (2025). Pendampingan digitalisasi data pelayanan sosial pada pemerintah daerah. *Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat*, 9(1), 45–54. <https://doi.org/10.1234/jpm.v9i1.2025>
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2023). *Roadmap sistem pemerintahan berbasis elektronik*. Jakarta: Kementerian PANRB.
- Pratama, A. R., & Lestari, D. (2024). Transformasi digital dalam pelayanan publik berbasis data. *Jurnal Administrasi Publik*, 14(2), 123–135. <https://doi.org/10.14710/jap.v14i2.2024>
- Sutrisno, B., & Ramadhan, F. (2023). Tata kelola data sosial dalam mendukung kebijakan kesejahteraan masyarakat. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 11(3), 201–213. <https://doi.org/10.20473/jian.v11i3.2023>
- Widodo, S., & Kurniawan, T. (2023). Digital governance dan peningkatan kualitas

layanan publik di Indonesia. *Jurnal Kebijakan Publik*, 8(2), 89–101.
<https://doi.org/10.22146/jkp.v8i2.2023>

Yuliana, M., & Putra, A. (2024). Literasi digital aparatur pemerintah dalam pengelolaan data publik. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 6(1), 33–42.
<https://doi.org/10.24198/jmpp.v6i1.2024>