

Analisis Strategi Program Manajemen Pelayanan Sosial dalam Meningkatkan Kualitas Hidup Masyarakat

Hairani Siregar¹, Rifa Silfana², Yehezkiel Varrel Andreas Hutasoit³, Vivi Shinta Felicia Silaban⁴, Nurul Fauziah Rahmadhany Solin⁵, Samuel Sebastian Sembiring⁶

^{1,2,3,4,5,6} Kesejahteraan Sosial, Universitas Sumatera Utara

e-mail : hairani@usu.ac.id¹, rifasilfana@students.usu.ac.id²,
yehezkielvarrel@students.usu.ac.id³, vivishinta@students.usu.ac.id⁴,
nurul_fauziah@students.usu.ac.id⁵, samuelsebastian@students.usu.ac.id⁶

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi program manajemen pelayanan sosial dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Layanan sosial memiliki peran vital dalam membantu kelompok rentan dan menciptakan kesetaraan akses terhadap sumber daya dan pelayanan publik. Studi ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus pada instansi pelayanan sosial di wilayah tertentu. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Hasil analisis menunjukkan bahwa keberhasilan program pelayanan sosial sangat dipengaruhi oleh efektivitas perencanaan strategis, keterlibatan masyarakat, serta koordinasi antar lembaga. Strategi yang berbasis kebutuhan lokal, penguatan kapasitas sumber daya manusia, dan penggunaan teknologi informasi terbukti mampu meningkatkan efisiensi layanan dan kesejahteraan penerima manfaat. Temuan ini menegaskan pentingnya manajemen pelayanan sosial yang adaptif, kolaboratif, dan berorientasi pada hasil untuk mencapai peningkatan kualitas hidup masyarakat secara berkelanjutan.

Kata Kunci: *Strategi, Pelayanan Sosial, Manajemen, Kualitas Hidup, Masyarakat*

Abstract

This study aims to analyze the strategy of social service management programs in improving the quality of life of the community. Social services have a vital role in helping vulnerable groups and creating equal access to resources and public services. This study uses a qualitative approach with a case study method at social service agencies in certain areas. Data collection techniques are carried out through in-depth interviews, observations, and documentation. The results of the analysis show that the success of social service programs is greatly influenced by the effectiveness of strategic planning, community involvement, and coordination between institutions. Strategies based on local needs, strengthening human resource capacity, and the use of information technology have been proven to be able to improve service efficiency and the welfare of beneficiaries. These findings emphasize the importance of adaptive, collaborative, and results-oriented social service management to achieve sustainable improvements in the quality of life of the community.

Keywords: *Strategy, Social Services, Management, Quality Of Life, Community*

PENDAHULUAN

Peningkatan kualitas hidup masyarakat merupakan tujuan utama dari pembangunan nasional yang berkelanjutan. Salah satu aspek penting yang menopang pencapaian tujuan tersebut adalah pelayanan sosial, yang berfungsi sebagai alat intervensi pemerintah dalam melindungi, memberdayakan, dan memenuhi hak dasar kelompok-kelompok rentan seperti anak-anak, lansia, penyandang disabilitas, serta masyarakat miskin dan marginal (Najwa et al., 2024). Menurut data Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2023, sebanyak 9,36% penduduk Indonesia masih berada di bawah garis kemiskinan, sementara kelompok lanjut usia terus meningkat proporsinya dan mencapai 10,43% dari total populasi. Kondisi ini menuntut keberadaan layanan

sosial yang tidak hanya bersifat karitatif, tetapi juga strategis, terarah, dan berdampak jangka panjang.

Hal ini sejalan dengan pandangan Midgley (1995), yang menyatakan bahwa pelayanan sosial dalam konteks pembangunan harus mampu mengintegrasikan intervensi sosial dengan strategi pemberdayaan ekonomi dan penguatan kapasitas individu serta komunitas. Dengan demikian, pelayanan sosial berperan bukan hanya sebagai respons terhadap masalah sosial, tetapi juga sebagai mekanisme promotif dan preventif yang mampu mengatasi akar kemiskinan dan kerentanan sosial.

Namun demikian, implementasi program pelayanan sosial di berbagai daerah di Indonesia masih menghadapi sejumlah tantangan serius. Laporan Kementerian Sosial RI tahun 2022 mengungkapkan bahwa banyak layanan sosial masih belum optimal akibat lemahnya koordinasi antar lembaga, keterbatasan jumlah dan kapasitas sumber daya manusia, serta kurangnya data yang akurat untuk perencanaan berbasis kebutuhan lokal (Ariansyah et al., 2025). Selain itu, banyak program masih bersifat top-down tanpa melibatkan masyarakat secara langsung dalam perencanaan maupun evaluasinya, sehingga efektivitasnya menjadi terbatas dan tidak kontekstual. Di era digital saat ini, belum semua instansi pelayanan sosial memanfaatkan teknologi informasi secara maksimal, padahal digitalisasi layanan terbukti mampu mempercepat respons dan memperluas jangkauan intervensi sosial (Katharina, 2021).

Dalam konteks ini, Bamberger, Rao, dan Woolcock (2010) menekankan pentingnya pendekatan manajemen berbasis bukti dan pelibatan masyarakat dalam seluruh siklus kebijakan sosial, dari perencanaan hingga evaluasi. Mereka berargumen bahwa program sosial yang dirancang berdasarkan kebutuhan nyata, menggunakan data yang akurat, dan melibatkan warga penerima manfaat secara aktif cenderung lebih relevan dan berkelanjutan. Sementara itu, Osborne et al. (2013) menyoroti pentingnya inovasi dalam sektor publik, termasuk pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk mendesain ulang proses layanan sosial agar lebih responsif, efisien, dan inklusif.

Berbagai studi sebelumnya menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan sosial tidak semata ditentukan oleh besarnya anggaran, tetapi sangat dipengaruhi oleh kualitas manajemen program, mulai dari tahap perencanaan strategis, pelaksanaan yang partisipatif, monitoring dan evaluasi, hingga keberlanjutan program (Prayitno & Subagiyo, 2018). Strategi manajemen yang adaptif terhadap perubahan sosial, berbasis data kebutuhan lokal, serta melibatkan masyarakat secara aktif terbukti mampu meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan. Misalnya, program rehabilitasi sosial berbasis komunitas yang dijalankan oleh beberapa daerah menunjukkan peningkatan kualitas hidup penerima manfaat karena pendekatannya yang holistik dan inklusif (Nasir et al., 2023). Menurut Ife dan Tesoriero (2006), pendekatan komunitas dalam pelayanan sosial menempatkan masyarakat bukan sebagai objek, tetapi sebagai subjek pembangunan sosial yang memiliki potensi dan kapasitas untuk ikut serta dalam menciptakan perubahan.

Oleh karena itu, penting untuk melakukan kajian mendalam mengenai bagaimana strategi program manajemen pelayanan sosial dapat secara nyata meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Penelitian ini diarahkan untuk memahami lebih jauh bagaimana peran perencanaan, pelibatan masyarakat, koordinasi lintas sektor, serta inovasi teknologi dapat dikolaborasikan dalam manajemen pelayanan sosial. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan studi kasus, penelitian ini diharapkan dapat menggambarkan praktik-praktik manajemen yang efektif dan memberikan kontribusi bagi pengembangan kebijakan pelayanan sosial yang lebih responsif, akuntabel, dan berkelanjutan di Indonesia.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Pendekatan kualitatif dipilih karena dinilai paling sesuai untuk menggali dan memahami fenomena sosial yang kompleks, terutama dalam konteks manajemen pelayanan sosial yang penuh dinamika hubungan antarindividu, kebijakan publik, serta struktur organisasi. Waruwu (2024) menegaskan bahwa pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menangkap makna di balik praktik sosial serta interaksi yang terjadi dalam konteks kehidupan nyata secara mendalam. Studi kasus sebagai jenis penelitian dipilih karena memungkinkan pemahaman yang komprehensif terhadap strategi

manajemen pelayanan sosial di satu instansi tertentu sebagai unit analisis yang fokus, dengan mempertimbangkan kondisi sosial, budaya, dan kelembagaan yang melingkupinya.

Lokasi penelitian ditetapkan di sebuah instansi pelayanan sosial yang berada di wilayah Kecamatan Medan Marelan, Kota Medan. Lokasi ini dipilih secara purposif dengan mempertimbangkan tiga kriteria utama, yaitu instansi tersebut telah memiliki program pelayanan sosial yang aktif berjalan, terlibat langsung dalam pemberian layanan kepada kelompok rentan, serta bersedia membuka akses kepada peneliti untuk melakukan studi lapangan. Subjek penelitian terdiri dari pejabat struktural, staf pelaksana program, petugas lapangan, dan juga penerima manfaat layanan. Informan dipilih melalui teknik purposive sampling berdasarkan keterlibatan dan relevansi mereka dalam perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi program pelayanan sosial. Pemilihan informan ini dilakukan secara selektif untuk memperoleh data yang mendalam dan sesuai dengan fokus penelitian.

Proses pengumpulan data dalam penelitian ini mengikuti prinsip dasar penelitian kualitatif sebagaimana dikemukakan oleh Sugiyono (2009), yang menyatakan bahwa pengumpulan data merupakan langkah paling strategis dalam proses penelitian, karena data adalah dasar utama dalam menyusun temuan dan kesimpulan. Sugiyono juga menekankan bahwa dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan dalam kondisi yang alamiah (natural setting), dengan mengandalkan sumber data primer serta menggunakan teknik seperti observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur untuk memungkinkan fleksibilitas dalam menggali informasi mendalam dari para informan, khususnya mengenai pengalaman mereka dalam melaksanakan program, pandangan tentang tantangan di lapangan, serta strategi manajerial yang diterapkan. Wawancara ini bertujuan untuk menangkap nuansa-nuansa subjektif yang tidak dapat diperoleh melalui data kuantitatif. Selain itu, peneliti juga melakukan observasi langsung di lokasi pelayanan sosial. Observasi ini bersifat partisipatif pasif, di mana peneliti hadir secara fisik namun tidak terlibat langsung dalam aktivitas pelayanan, sehingga dapat mencatat dan memahami proses kerja, interaksi antara petugas dan penerima manfaat, serta implementasi strategi manajemen yang dilakukan dalam praktik nyata.

Data yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi kemudian dianalisis dengan menggunakan metode analisis tematik (thematic analysis). Menurut Rozali (2022), analisis tematik melibatkan proses pengodean data secara sistematis, identifikasi tema-tema utama yang muncul dari data, serta interpretasi makna yang mendalam terhadap temuan-temuan tersebut. Analisis dilakukan secara induktif, artinya pola-pola dan tema dikembangkan berdasarkan data empiris yang ditemukan di lapangan, bukan berdasarkan teori yang telah ada sebelumnya. Untuk meningkatkan validitas hasil, data dianalisis secara triangulatif, yakni dengan membandingkan temuan dari berbagai teknik pengumpulan data guna memastikan konsistensi dan kekuatan kesimpulan yang dihasilkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Wawancara

Penelitian ini melibatkan beberapa informan kunci yang berasal dari instansi pelayanan sosial di Kecamatan Medan Marelan, terdiri dari pejabat struktural, pelaksana teknis, dan penerima manfaat. Wawancara dilakukan secara langsung dan semi-terstruktur. Berikut adalah ringkasan temuan dari hasil wawancara:

- a. Informan 1: Kepala Seksi Program dan Perencanaan – Kepala Camat Medan Marelan
“Selama ini, strategi kami dalam mengelola pelayanan sosial adalah berbasis kebutuhan lokal. Setiap awal tahun, kami melakukan pemetaan masalah sosial melalui musyawarah kelurahan dan data terpadu kesejahteraan sosial. Dari situ kami tentukan prioritas, apakah perluasan bantuan tunai, layanan rehabilitasi, atau pelatihan keterampilan. Namun, tantangannya adalah sering kali anggaran terlambat cair, dan koordinasi dengan lembaga lain tidak selalu lancar, terutama ketika harus bekerja lintas sektor.”
- b. Informan 2: Staf Pelaksana Lapangan – Pekerja Sosial Masyarakat (PSM)
“Kami berperan langsung dalam mendampingi penerima manfaat. Salah satu upaya yang kami lakukan adalah digitalisasi data warga rentan melalui aplikasi sederhana yang

dikembangkan bersama relawan IT. Ini sangat membantu kami dalam memantau perkembangan warga binaan. Tapi kendalanya masih banyak warga yang belum paham teknologi, jadi pendampingan tetap harus intensif.”

c. Informan 3: Koordinator Lembaga Mitra (NGO lokal)

“Kami berkolaborasi dengan dinas sosial dalam pelatihan keterampilan ibu rumah tangga di kawasan padat penduduk. Strategi kami berbasis pemberdayaan dan pelibatan komunitas. Sayangnya, sinergi antar lembaga pemerintah kadang tidak konsisten. Padahal, keberhasilan pelayanan sosial itu tidak bisa kerja sendiri.”

d. Informan 4: Penerima Manfaat – Santi, Ibu Rumah Tangga, 42 tahun

“Saya ikut program pelatihan menjahit dari dinas sosial. Awalnya ragu, tapi setelah didampingi oleh petugas sosial dan LSM, saya bisa buka jasa kecil-kecilan di rumah. Bantuan alat menjahit juga sangat berguna. Tapi kadang komunikasi antara petugas dan peserta kurang cepat. Saya baru tahu informasi program dari tetangga.

Observasi

Observasi dilakukan di sebuah instansi pelayanan sosial atau kantor camat Medan Marelan, yang memiliki tanggung jawab utama dalam menyelenggarakan program-program bantuan dan pemberdayaan bagi kelompok rentan, seperti lansia, penyandang disabilitas, anak-anak terlantar, dan keluarga miskin. Observasi berlangsung selama dua minggu, dengan fokus pada kegiatan operasional harian, interaksi petugas dan penerima layanan, serta sistem manajerial yang diterapkan dalam pelaksanaan program.

a. Lingkungan Kerja dan Fasilitas

Secara fisik, kantor pelayanan sosial tersebut cukup representatif dan terbuka untuk masyarakat. Ruang pelayanan umum terletak di bagian depan kantor, dengan petugas yang siap menerima konsultasi dan pengajuan bantuan. Di area pelayanan terdapat papan informasi program, meja pendaftaran, serta sistem antrean manual dan digital. Tersedia pula ruang konseling privat bagi kasus-kasus yang membutuhkan penanganan lebih lanjut. Meskipun fasilitas dasar tersedia, peneliti mencatat bahwa beberapa fasilitas pendukung seperti ruang tunggu yang nyaman dan toilet ramah disabilitas masih terbatas.

b. Pelaksanaan Program Layanan

Selama observasi, peneliti menyaksikan pelaksanaan berbagai kegiatan seperti pembagian bantuan sembako untuk lansia, sesi pelatihan keterampilan bagi perempuan kepala keluarga, serta layanan konseling sosial. Prosedur pelayanan dilakukan dengan tahapan administratif yang cukup jelas, dimulai dari pendaftaran, verifikasi data, hingga pencatatan hasil pelayanan. Dalam kegiatan pelatihan, terlihat keterlibatan aktif masyarakat dan narasumber lokal. Petugas juga mencatat partisipasi peserta dan memberikan umpan balik secara langsung. Namun, dari hasil pengamatan, terdapat beberapa kendala teknis seperti keterlambatan jadwal pelaksanaan karena koordinasi antar unit yang kurang lancar. Selain itu, masih ditemukan peserta yang kesulitan memahami informasi digital, terutama lansia, sehingga petugas harus melakukan pendampingan ekstra.

c. Interaksi dan Komunikasi

Interaksi antara petugas dan penerima layanan umumnya berjalan hangat dan humanis. Petugas terlihat berupaya menjaga etika pelayanan, menjawab pertanyaan dengan ramah, serta bersikap sabar menghadapi keluhan. Namun demikian, dalam beberapa kasus dengan antrean panjang, ketegangan terjadi karena keterbatasan jumlah petugas yang menangani. Hal ini mengindikasikan perlunya perbaikan manajemen waktu dan sumber daya manusia agar pelayanan tetap optimal.

d. Penggunaan Teknologi Informasi

Instansi ini telah menerapkan sistem informasi internal untuk pencatatan data penerima manfaat dan pelaporan program. Namun, penggunaan teknologi masih terbatas pada sistem administratif internal. Sistem antrean online dan aplikasi layanan belum sepenuhnya dimanfaatkan oleh masyarakat karena keterbatasan sosialisasi dan literasi digital. Dalam beberapa kegiatan, peneliti mencatat bahwa data peserta masih diinput secara manual, yang berisiko terhadap kelambatan dan kesalahan administrasi.

Diskusi

1. Wawancara

Hasil wawancara dengan empat informan kunci menunjukkan bahwa strategi manajemen pelayanan sosial yang diterapkan di wilayah Kecamatan Medan Marelan telah mengarah pada pendekatan yang partisipatif dan berbasis kebutuhan lokal. Namun, implementasi di lapangan masih menghadapi sejumlah tantangan baik dari sisi koordinasi kelembagaan, kapasitas teknologi, maupun komunikasi layanan.

Pernyataan dari Informan 1, selaku Kepala Kecamatan, menunjukkan bahwa pendekatan *evidence-based planning* telah diterapkan melalui musyawarah kelurahan dan penggunaan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS). Hal ini sesuai dengan prinsip pelayanan sosial yang ideal, yaitu perencanaan yang mengacu pada konteks spesifik wilayah dan kebutuhan riil masyarakat. Namun, masalah klasik seperti keterlambatan anggaran dan lemahnya koordinasi lintas sektor masih menjadi hambatan dalam eksekusi program. Hal ini menunjukkan perlunya penguatan peran *governance* intersektoral untuk menjamin integrasi layanan.

Informan 2, selaku Pekerja Sosial Masyarakat, menyoroti penggunaan aplikasi sederhana untuk pendataan warga rentan sebagai bentuk inovasi digital. Ini menunjukkan adanya upaya transformasi digital pada level teknis operasional. Inisiatif ini sejalan dengan teori *e-government* dalam pelayanan sosial, yang menekankan efisiensi dan transparansi berbasis teknologi. Namun, rendahnya literasi digital di kalangan warga menyebabkan proses digitalisasi belum bisa sepenuhnya menggantikan pendekatan konvensional. Dengan demikian, peran pekerja sosial masih sangat penting dalam mendampingi proses transisi ini.

Dari wawancara dengan Informan 3, yang merupakan koordinator NGO lokal, ditemukan bahwa kolaborasi antara instansi pemerintah dan lembaga non-pemerintah menjadi kekuatan utama dalam mendukung program pemberdayaan, khususnya pelatihan keterampilan. Pendekatan komunitas berbasis pemberdayaan (*community-based empowerment*) menjadi strategi yang efektif untuk menjangkau kelompok marjinal. Namun, konsistensi koordinasi antar lembaga masih menjadi persoalan utama. Ketidakterpaduan program antar instansi menyebabkan tumpang tindih layanan dan minimnya keberlanjutan kegiatan. Hal ini mengindikasikan pentingnya tata kelola kolaboratif (*collaborative governance*) dalam sistem pelayanan sosial.

Pendapat dari Informan 4, yaitu seorang penerima manfaat, memberikan sudut pandang penting terkait aksesibilitas informasi dan dampak langsung program. Ia menyatakan bahwa program pelatihan menjahit memberikan dampak nyata dalam meningkatkan kemampuan ekonomi, namun ada celah dalam aspek komunikasi informasi. Masih ditemukannya keterlambatan informasi menunjukkan bahwa sistem penyampaian program belum inklusif sepenuhnya. Hal ini menggarisbawahi pentingnya penguatan mekanisme diseminasi informasi yang lebih proaktif dan menjangkau seluruh lapisan masyarakat, terutama kelompok rentan (Kodai et al., 2025).

Secara keseluruhan, hasil wawancara mengindikasikan bahwa strategi manajemen pelayanan sosial telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas hidup, khususnya dalam aspek ekonomi dan psikososial (Rahmi et al., 2024). Pendekatan berbasis kebutuhan, penggunaan teknologi, dan pelibatan komunitas merupakan komponen kunci dalam manajemen yang efektif (Nasir et al., 2023). Namun, aspek koordinasi kelembagaan, literasi digital, dan kecepatan komunikasi masih memerlukan perbaikan. Temuan ini memperkuat pentingnya manajemen yang adaptif, responsif, dan kolaboratif dalam mencapai pelayanan sosial yang berdaya guna dan berkelanjutan.

2. Observasi

Pembahasan ini bertujuan untuk menginterpretasikan hasil observasi yang telah dilakukan terhadap pelaksanaan manajemen pelayanan sosial di salah satu instansi pemerintah di Kecamatan Medan Marelan. Berdasarkan empat aspek utama yang diamati, yakni lingkungan kerja dan fasilitas, pelaksanaan program layanan, interaksi dan komunikasi, serta penggunaan teknologi informasi, dapat ditarik beberapa kesimpulan penting terkait efektivitas strategi pelayanan sosial dan tantangan yang masih dihadapi di lapangan.

Lingkungan fisik dan ketersediaan fasilitas pelayanan sosial memainkan peran penting dalam menciptakan kenyamanan dan aksesibilitas bagi masyarakat, terutama bagi kelompok rentan (Fathimah & Apsari, 2020). Hasil observasi menunjukkan bahwa instansi yang diteliti telah menyediakan ruang pelayanan yang representatif, papan informasi program, dan sistem antrean ganda (manual dan digital). Hal ini mencerminkan adanya upaya untuk meningkatkan keterbukaan akses dan transparansi layanan.

Namun, masih terbatasnya fasilitas pendukung seperti ruang tunggu yang layak serta toilet yang ramah disabilitas menunjukkan bahwa aspek inklusivitas belum sepenuhnya terpenuhi. Kondisi ini sejalan dengan temuan studi sebelumnya Dawud et al (2019) yang menyatakan bahwa desain layanan publik yang tidak ramah kelompok rentan dapat menghambat pemanfaatan layanan secara optimal. Maka dari itu, peningkatan sarana fisik perlu menjadi perhatian dalam manajemen pelayanan sosial yang berorientasi pada kesetaraan akses.

Pelaksanaan program bantuan sosial dan pemberdayaan yang diamati telah menunjukkan struktur kerja yang cukup sistematis, mulai dari tahap pendaftaran hingga evaluasi kegiatan. Kegiatan pelatihan dan konseling juga memperlihatkan adanya partisipasi masyarakat yang aktif, yang menjadi salah satu indikator keberhasilan pendekatan berbasis kebutuhan lokal (community-based).

Namun, masih terdapat persoalan dalam koordinasi antarunit dan jadwal pelaksanaan yang kurang terkelola dengan baik. Ini menunjukkan bahwa meskipun struktur prosedur telah ada, aspek manajerial seperti perencanaan operasional dan distribusi peran belum sepenuhnya efektif. Hal ini senada dengan pendapat Sartika (2024) yang menekankan pentingnya kapabilitas manajemen dalam menjamin efisiensi dan keberlanjutan program sosial.

Interaksi antara petugas dan penerima manfaat adalah dimensi penting dalam pelayanan sosial karena bersinggungan langsung dengan pengalaman pengguna layanan. Hasil observasi menunjukkan adanya relasi yang humanis dan empatik, yang merupakan refleksi dari nilai-nilai etika pelayanan publik. Namun, dalam kondisi beban kerja tinggi seperti antrean panjang, kualitas interaksi cenderung menurun dan menyebabkan ketegangan.

Hal ini menunjukkan adanya keterbatasan pada sisi kuantitas dan distribusi SDM. Tanpa manajemen waktu yang baik dan dukungan tenaga kerja yang memadai, kualitas pelayanan yang ideal sulit dipertahankan secara konsisten. Dengan demikian, perlu ada kebijakan internal untuk penyesuaian jumlah petugas sesuai beban layanan harian, atau pelatihan manajemen waktu bagi petugas lapangan.

Meskipun instansi telah mulai memanfaatkan sistem informasi internal untuk keperluan pencatatan dan pelaporan, pemanfaatan teknologi secara menyeluruh masih belum optimal. Sistem antrean online dan aplikasi pelayanan tidak banyak digunakan oleh masyarakat, khususnya kelompok lansia, karena keterbatasan literasi digital dan kurangnya sosialisasi. Padahal, digitalisasi layanan publik saat ini menjadi tuntutan yang tidak terhindarkan dalam mewujudkan pelayanan yang cepat, transparan, dan efisien.

Temuan ini menunjukkan bahwa integrasi teknologi tidak bisa hanya dilihat sebagai solusi teknis, tetapi juga sebagai proses perubahan sosial yang membutuhkan pendampingan, pelatihan, dan adaptasi budaya layanan. Penguatan kapasitas literasi digital masyarakat dan pelatihan penggunaan aplikasi menjadi komponen penting dalam strategi transformasi pelayanan sosial berbasis teknologi.

SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa strategi manajemen pelayanan sosial memiliki peran krusial dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat, khususnya kelompok rentan seperti lansia, penyandang disabilitas, dan keluarga miskin. Strategi yang diterapkan oleh instansi pelayanan sosial di wilayah Medan cenderung telah bergerak menuju pendekatan yang partisipatif dan berbasis kebutuhan lokal. Praktik musyawarah kelurahan dan pemanfaatan data terpadu kesejahteraan sosial mencerminkan model perencanaan yang berorientasi pada realitas sosial di

tingkat akar rumput. Pelibatan masyarakat, kolaborasi lintas lembaga, serta inovasi digital merupakan aspek penting dalam mendukung keberhasilan program.

Namun demikian, implementasi di lapangan masih menghadapi berbagai kendala, seperti keterlambatan anggaran, lemahnya koordinasi antar lembaga, keterbatasan sumber daya manusia, dan rendahnya literasi digital di kalangan penerima manfaat. Meskipun penggunaan teknologi informasi mulai diterapkan, pemanfaatannya belum optimal karena hambatan sosialisasi dan adaptasi. Observasi menunjukkan bahwa kualitas interaksi antara petugas dan masyarakat cukup baik, namun masih perlu peningkatan dalam manajemen waktu dan distribusi SDM untuk menghindari penurunan mutu layanan dalam kondisi padat.

Secara keseluruhan, strategi pelayanan sosial yang berhasil adalah strategi yang adaptif, kolaboratif, dan berorientasi pada hasil, yang tidak hanya menargetkan penyelesaian masalah sosial secara administratif, tetapi juga membangun kapasitas masyarakat secara berkelanjutan. Oleh karena itu, diperlukan penguatan kelembagaan, peningkatan kapasitas SDM, digitalisasi layanan yang inklusif, serta tata kelola yang terintegrasi untuk memastikan bahwa pelayanan sosial benar-benar mampu menciptakan perubahan nyata dalam kehidupan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariansyah, D., Sagita, M., Julia, R. A., & Sarmila, S. (2025). Analisis Faktor Penyebab Ketidakmerataan Penyaluran Bansos kepada Masyarakat Miskin. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 2(10).
- Bamberger, M., Rao, V., & Woolcock, M. (2010). *Using mixed methods in monitoring and evaluation: Experiences from international development*. The World Bank.
- Dawud, J., Mursalim, S. W., Anomsari, E. T., & Taufik, N. I. (2019). Strategi perwujudan Kota Bandung sebagai kota ramah penyandang disabilitas: Sebuah perspektif aksesibilitas pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Negara*, 25(2), 141–159.
- Fathimah, K., & Apsari, N. C. (2020). Aksesibilitas sebagai bentuk kemandirian disabilitas fisik dalam mengakses fasilitas pelayanan publik ditinjau dari activity daily living. *Jurnal Kolaborasi Resolusi Konflik*, 2(2), 120–132.
- Ife, J., & Tesoriero, F. (2006). *Community development: Community-based alternatives in an age of globalisation* (3rd ed.). Pearson Education Australia.
- Katharina, R. (2021). Digitalisasi pelayanan publik di era revolusi industri 4.0: Tantangan dan peluang dalam pelayanan sosial. *Jurnal Transformasi Sosial*, 15(2), 112–125.
- Katharina, R. (2021). *Pelayanan publik & pemerintahan digital Indonesia*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Kodai, D. A., & Moonti, R. M. (2025). Peningkatan Akses dan Praktik Pemberian Bantuan Hukum bagi Masyarakat di Desa Deme Dua dan Desa Bubalango. *ABDI KARYA: Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(1), 13–29.
- Midgley, J. (1995). *Social development: The developmental perspective in social welfare*. SAGE Publications.
- Najwa, Y., Amanda, P. D., Fatmawati, F., Al-Kalam, S., & Wahyudi, S. N. (2024). Analisis Efektivitas Program Perlindungan Sosial dalam Meningkatkan Kesejahteraan Kelompok Rentan di Indonesia. *Al-I'timad: Jurnal Dakwah dan Pengembangan Masyarakat Islam*, 2(1), 1–20.
- Nasir, M., Mahmudinata, A. A., Ulya, M., & Firdaus, F. A. (2023). Strategi pemberdayaan sekolah sebagai upaya peningkatan manajemen pendidikan. *Journal of International Multidisciplinary Research*, 1(2).
- Osborne, S. P., Radnor, Z., Kinder, T., & Vidal, I. (2013). The service-dominant logic of public service: A theoretical framework for public service management. *British Journal of Management*, 24(S1), S31–S47.
- Prayitno, G., & Subagiyo, A. (2018). *Membangun desa: Merencanakan desa dengan pendekatan partisipatif dan berkelanjutan*. Universitas Brawijaya Press.
- Rahmi, K. H., Supriatna, E., Andayani, R. H. R., Susilawati, S., Vonika, N., & Fahrudin, A. (2024). Layanan Pertolongan Pertama Psikologi Bagi Keluarga Dengan Anggota ODGJ di Desa Jambenenggang, Kab. Sukabumi. *Jurnal Pengabdian Multidisiplin*, 4(3).

- Rozali, Y. A. (2022, January). Penggunaan analisis konten dan analisis tematik. In *Penggunaan Analisis Konten Dan Analisis Tematik Forum Ilmiah* (Vol. 19, p. 68).
- Sartika, G. (2024). Peran strategis manajemen sumber daya manusia dalam mendukung keberlanjutan organisasi melalui penerapan triple bottom line. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 4(1), 177–188.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Waruwu, M. (2024). Pendekatan penelitian kualitatif: Konsep, prosedur, kelebihan dan peran di bidang pendidikan. *Afeksi: Jurnal Penelitian Dan Evaluasi Pendidikan*, 5(2), 198–211.