



Peran Teknologi Informasi dalam Optimalisasi Manajemen Pelayanan Sosial: Pendekatan Studi Pustaka

Fadila Rahma Batubara¹, Alya Shalsabila Lubis², Nazla Zahara³, Muthia El Istiqomah Siregar⁴, Nelly Nadezda Berzanti Novna⁵, Hairani Siregar⁶
^{1,2,3,4,5,6} Universitas Sumatera Utara, Indonesia

Email : fadilarahma@students.usu.ac.id¹, alyashalsabila@students.usu.ac.id²,
nellynadezda@students.usu.ac.id³, muthiael@students.usu.ac.id⁴, nazlazahara@students.usu.ac.id⁵,
hairani@usu.ac.id⁶

Abstract. Social services are an important element in realizing community welfare, especially for vulnerable groups. However, bureaucratic challenges, limited data, and inequality in access to services are still major obstacles in social service management. This study aims to explore the role of information technology (IT) in optimizing social service management through a literature study approach. The results of the literature review show that IT integration can improve accessibility, administrative efficiency, data accuracy, and transparency of social services. The implementation of systems such as Integrated Social Welfare Data (DTKS) and SIKS-NG shows a real contribution in accelerating real-time data collection and processing. In addition, the use of online applications and digital media expands the reach of services to remote areas and increases community participation. However, challenges such as limited infrastructure, human resources, and organizational culture are still obstacles. Therefore, adaptive policy support, human resource training, and equal distribution of digital infrastructure are needed to ensure the sustainability of digital transformation in social services. This study concludes that information technology is a strategic solution in building an inclusive, responsive, and quality social service system in the digital era.

Keywords: information technology, social services, literature study

Abstrak. Pelayanan sosial merupakan elemen penting dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat, terutama bagi kelompok rentan. Namun, tantangan birokrasi, keterbatasan data, dan ketimpangan akses layanan masih menjadi hambatan utama dalam manajemen pelayanan sosial. Studi ini bertujuan untuk mengeksplorasi peran teknologi informasi (TI) dalam mengoptimalkan manajemen pelayanan sosial melalui pendekatan studi pustaka. Hasil kajian literatur menunjukkan bahwa integrasi TI mampu meningkatkan aksesibilitas, efisiensi administratif, akurasi data, serta transparansi layanan sosial. Implementasi sistem seperti Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) dan SIKS-NG menunjukkan kontribusi nyata dalam mempercepat pengumpulan dan pengolahan data berbasis real-time. Selain itu, pemanfaatan aplikasi daring dan media digital memperluas jangkauan layanan hingga ke daerah terpencil serta meningkatkan partisipasi masyarakat. Meski demikian, tantangan seperti keterbatasan infrastruktur, SDM, dan budaya organisasi masih menjadi kendala. Oleh karena itu, diperlukan dukungan kebijakan yang adaptif, pelatihan SDM, dan pemerataan infrastruktur digital untuk memastikan keberlanjutan transformasi digital dalam pelayanan sosial. Studi ini menyimpulkan bahwa teknologi informasi merupakan solusi strategis dalam membangun sistem pelayanan sosial yang inklusif, responsif, dan berkualitas di era digital.

Kata kunci: teknologi informasi, pelayanan sosial, studi pustaka

1. PENDAHULUAN

Pelayanan sosial merupakan bagian penting dari fungsi negara dalam menjamin kesejahteraan masyarakat, khususnya kelompok rentan. Namun, tantangan dalam manajemen pelayanan sosial seperti birokrasi yang lamban, keterbatasan data, dan distribusi layanan yang tidak merata menjadi hambatan utama. Di sinilah peran teknologi informasi menjadi sangat relevan untuk mengoptimalkan manajemen pelayanan sosial agar lebih cepat, tepat sasaran,

dan transparan. Perkembangan teknologi informasi (TI) telah membawa transformasi signifikan dalam berbagai sektor, termasuk pelayanan sosial. Integrasi TI dalam pelayanan sosial memungkinkan peningkatan efisiensi, akurasi data, dan transparansi, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat.

Teknologi informasi (TI) telah menjadi pilar penting dalam manajemen pelayanan sosial. Dalam konteks ini, TI tidak hanya meningkatkan efisiensi tetapi juga memperbaiki kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Kehidupan sekarang telah mengalami transformasi digital yang sangat penting untuk merevitalisasi organisasi dan strateginya, terutama dalam hal pengelolaan sumber daya manusia. Banyak perusahaan menghadapi tekanan untuk mengadopsi sistem informasi bisnis yang berbasis digital karena revolusi industri 4.0 semakin cepat dan kemajuan teknologi informasi. Mereka ingin memastikan bahwa transformasi ini benar-benar memengaruhi kinerja individu dan kelompok. Proses kerja, pengambilan keputusan berbasis data, dan efisiensi operasional secara keseluruhan dapat dihubungkan dengan sistem informasi bisnis (SIB) yang terintegrasi (Pallante et al., 2024). Namun, adopsi teknologi informasi ini bukanlah solusi tunggal. Manajemen pelayanan juga harus membuat strategi integratif yang melihat produktivitas dari sudut pandang manusia, proses, dan teknologi (Sulaeman, 2025).

Penelitian oleh Rajamemang et al. (2023) menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pelayanan di kantor kelurahan dapat meningkatkan efektivitas pelayanan, meskipun masih terdapat kendala seperti keterbatasan infrastruktur dan kurangnya sosialisasi terkait prosedur pelayanan. Di sektor kesehatan, Kausar (2021) menekankan pentingnya pemanfaatan teknologi informasi berbasis internet, seperti telehealth dan mHealth, dalam layanan home care untuk mengatasi hambatan geografis dan meningkatkan aksesibilitas layanan kesehatan di Indonesia .

Dalam konteks pelayanan sosial, Qalban dan Negro (2024) membahas implementasi pelayanan sosial berbasis digital terhadap pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial di lembaga rehabilitasi sosial, dengan menyoroti peran sistem informasi dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan. Namun, implementasi TI dalam pelayanan sosial tidak lepas dari tantangan. Sisilianingsih et al. (2023) mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat transformasi digital pelayanan publik pemerintah di era pandemi, termasuk profesionalisme dalam melayani, kemampuan sumber daya manusia, dan hambatan budaya organisasi. Selain itu, Ariyani dan Sarwandianto (2024) menyoroti pentingnya penerapan platform informasi pelayanan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) untuk meningkatkan

akurasi data dan efektivitas program bantuan sosial. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi peran TI dalam optimalisasi manajemen pelayanan sosial.

2. METODE

Studi ini menggunakan pendekatan studi pustaka dengan mengumpulkan dan menganalisis literatur yang relevan dari jurnal dan buku. Data dikumpulkan dari berbagai sumber, termasuk artikel ilmiah dan laporan penelitian. Literatur yang digunakan dalam studi ini dipilih berdasarkan kriteria tertentu, seperti relevansi dengan topik penelitian dan kualitas sumber. Analisis literatur dilakukan dengan menggunakan metode analisis isi, yang memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi pola dan tema yang muncul dalam literatur yang dikaji.

3. HASIL PENELITIAN

Teknologi informasi telah memungkinkan pelayanan sosial dilakukan secara daring (online), seperti pengajuan bantuan sosial, registrasi warga miskin, hingga pelaporan kasus sosial. Salah satu contoh implementasi nyata adalah Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) yang dikelola oleh Kementerian Sosial Republik Indonesia. Sistem ini menjadi basis data utama dalam penyaluran berbagai program bantuan sosial. Selain itu, terdapat Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial - Next Generation (SIKS-NG) yang berfungsi sebagai sistem informasi manajemen sosial. SIKS-NG membantu mempercepat proses pengumpulan, pemrosesan, dan analisis data secara real-time, sehingga pengambilan keputusan dapat dilakukan dengan lebih cepat dan berbasis data yang valid.

Pemanfaatan aplikasi mobile dan website juga memperluas akses masyarakat terhadap informasi dan layanan sosial, termasuk fasilitas pelaporan dan konsultasi daring. Hal ini memungkinkan interaksi yang lebih inklusif dan responsif antara pemerintah dan masyarakat. Lebih lanjut, penggunaan teknologi juga berperan dalam menekan potensi penyalahgunaan anggaran serta memperkuat kontrol publik. Melalui sistem pelaporan digital dan dashboard monitoring, transparansi serta akuntabilitas pelayanan sosial dapat ditingkatkan secara signifikan.

Hasil analisis menunjukkan bahwa penerapan TI dalam manajemen pelayanan sosial dapat meningkatkan aksesibilitas layanan, mempercepat proses administrasi, dan meningkatkan transparansi. Selain itu, TI juga berkontribusi dalam pengumpulan data yang lebih akurat untuk pengambilan keputusan. TI dapat berperan penting dalam meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas pelayanan sosial. Dengan menggunakan TI, organisasi

pelayanan sosial dapat meningkatkan aksesibilitas dan kualitas layanan, serta mengurangi biaya operasional. Menurut Levy et al. (2021), penggunaan sistem algoritmik dalam sektor publik dapat mendukung pengambilan keputusan yang lebih efektif dan transparan.

Teknologi informasi dapat memungkinkan aksesibilitas yang lebih luas ke pelayanan sosial, terutama bagi masyarakat yang tinggal di daerah terpencil atau memiliki keterbatasan mobilitas. Menurut penelitian oleh Talebi dan Bardsiri (2023), penerapan TI dalam organisasi dapat meningkatkan kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan pengelolaan hubungan pelanggan secara keseluruhan. TI juga dapat membantu pengelolaan data yang lebih baik, sehingga memungkinkan penyedia layanan untuk membuat keputusan yang lebih tepat dan efektif. Penggunaan TI dalam pelayanan sosial juga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Chaoub et al. (2020) menyoroti bahwa pengembangan teknologi 6G dapat menjadi solusi untuk menjembatani kesenjangan digital di daerah terpencil, sehingga memungkinkan akses yang lebih merata terhadap layanan sosial.

PEMBAHASAN

Meningkatkan Aksesibilitas

Penerapan TI dalam pelayanan sosial tidak hanya memberikan manfaat praktis tetapi juga tantangan, seperti kebutuhan akan pelatihan bagi staf dan masalah privasi data. Oleh karena itu, penting untuk mengembangkan kebijakan yang mendukung integrasi TI dalam sistem pelayanan sosial. Penerapan sistem informasi pelayanan masyarakat berbasis web di Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Bontang telah meningkatkan aksesibilitas layanan administrasi. Masyarakat dapat mengakses layanan secara online tanpa harus datang langsung ke kantor dinas, sehingga mengurangi hambatan geografis dan meningkatkan transparansi serta kecepatan respon pelayanan (Kurniawan,2024). Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karimun telah mengembangkan inovasi pelayanan publik berbasis Teknologi Informasi Digital untuk mengatasi tantangan geografis wilayah kepulauan. Inovasi ini mencakup berbagai sistem informasi seperti PTSP Zuriah Smart Online, Hajj Database System, dan Sistem Informasi Kerjasama (SIKECAP), yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di daerah terpencil (Noeridha,2024). Di Kecamatan Lembar, Lombok Barat, pemanfaatan TI sebagai bentuk percepatan pelayanan publik masih menghadapi tantangan. Website kecamatan yang terintegrasi dengan website kabupaten menyebabkan masyarakat harus mengakses layanan melalui portal yang lebih umum, sehingga mengurangi efisiensi pelayanan online (Abdurrahman,2023)

Mengelola Data

Implementasi e-Government melalui Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial Next Generation (SIKS-NG) telah mempermudah proses pengajuan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS). Aplikasi ini memungkinkan pengusulan bantuan sosial secara digital, meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pengelolaan data kesejahteraan sosial (Ratnasari,2024). Di Kelurahan Karang Mulya, Kabupaten Biak Numfor, pemanfaatan aplikasi WhatsApp sebagai media pelayanan administrasi telah mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan. Melalui pelatihan kepada perangkat kelurahan dan masyarakat, layanan administratif dapat diberikan secara lebih cepat dan efisien, serta memungkinkan komunikasi dua arah antara masyarakat dan penyedia layanan (Rijal,2024). Yayasan Penabulu STPI Provinsi Jambi telah mengembangkan sistem informasi pelayanan sosial berbasis web untuk mempermudah pengelolaan data pasien dan informasi layanan sosial. Sistem ini memungkinkan pencatatan data yang lebih akurat dan penyebaran informasi yang lebih luas kepada masyarakat, khususnya terkait layanan untuk penderita TB dan HIV (Alfadillah,2022).

Meningkatkan Komunikasi

Pemanfaatan TI dalam pelayanan sosial dapat meningkatkan kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) di bidang kesejahteraan sosial. Melalui pelatihan dan penyuluhan, SDM dapat lebih memahami dan mengaplikasikan berbagai platform digital untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan sosial. Hal ini mencakup penggunaan aplikasi digital untuk manajemen data, komunikasi, dan penyebaran informasi, yang pada akhirnya meningkatkan kualitas layanan sosial secara keseluruhan (Subandi,2024). Lembaga rehabilitasi sosial telah mengimplementasikan pelayanan sosial berbasis digital untuk memudahkan pendataan dan integrasi data panti sosial. Penggunaan Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial Dinas Provinsi Jawa Tengah (SIKSDJ) membantu pekerja sosial dalam mengelola data secara efisien, yang selanjutnya digunakan sebagai basis data terpadu untuk menentukan arah pelayanan sosial yang dibutuhkan (Qalban,2024). Dinas Sosial Serdang Bedagai telah mengimplementasikan sistem daftar hadir berbasis web untuk meningkatkan efisiensi pelayanan. Sistem ini mempermudah pencatatan kehadiran pegawai dan meminimalisir kesalahan dalam administrasi, sehingga mendukung peningkatan kinerja pelayanan sosial (Prayoga,2024).

4. KESIMPULAN

Penerapan Teknologi Informasi (TI) dalam manajemen pelayanan sosial terbukti memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan sosial di Indonesia.

Berdasarkan hasil kajian dari berbagai jurnal, TI berperan penting dalam meningkatkan aksesibilitas layanan, terutama bagi masyarakat yang tinggal di wilayah terpencil atau memiliki keterbatasan mobilitas. TI juga mampu mempercepat proses administrasi serta memperkuat transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan layanan sosial. Selain itu, penggunaan sistem informasi berbasis web dan e-Government telah membantu meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengelolaan data kesejahteraan sosial, memungkinkan pengambilan keputusan yang lebih tepat sasaran. TI juga mendorong inovasi dalam layanan publik, termasuk melalui pemanfaatan media sosial, aplikasi daring, dan platform digital sebagai sarana interaksi yang lebih efektif antara pemerintah dan masyarakat. Lebih lanjut, penerapan TI juga turut meningkatkan kompetensi sumber daya manusia dalam pelayanan sosial, melalui pelatihan penggunaan teknologi dan integrasi TI dalam pekerjaan keseharian. Dengan demikian, integrasi TI dalam pelayanan sosial tidak hanya menjawab tantangan administratif dan geografis, tetapi juga menjadi solusi strategis untuk mewujudkan pelayanan yang inklusif, responsif, dan berkualitas. Untuk memastikan keberlanjutannya, dibutuhkan dukungan kebijakan yang adaptif, peningkatan kapasitas SDM, serta perluasan infrastruktur digital yang merata di seluruh wilayah Indonesia.

5. DAFTAR PUSTAKA

Abdurrahman, A., & Iswanto, D. (2023). Pemanfaatan Teknologi Informasi Sebagai Bentuk Percepatan Pelayanan Publik di Kecamatan Lembar Lombok Barat. *Jurnal Administrasi Pemerintahan Desa*, 3(2). <https://doi.org/10.47134/villages.v3i2.31>

Alfadillah, A., & Effiyaldi, E. (2022). Sistem Informasi Pelayanan Sosial Berbasis Web Pada Yayasan Penabulu STPI Provinsi Jambi. *Jurnal Manajemen Sistem Informasi*, 7(4). <https://doi.org/10.33998/jurnalmsi.2022.7.4.683>

Ariyani, L., & Sarwandianto, A. (2024). Penerapan Platform Informasi Pelayanan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS). *Jurnal Kabar Masyarakat*, 3(1). <https://doi.org/10.54066/jkb.v3i1.3043>

Chaoub, A. E., Benamar, N., & Errahimi, F. (2020). 6G: Vision, Requirements, Architecture, and Key Enabling Technologies. <https://arxiv.org/abs/2009.04175>

Kausar, L. I. E. (2021). Pemanfaatan Teknologi Informasi Berbasis Internet Terhadap Perkembangan Home Care di Indonesia. *Dinamika Kesehatan: Jurnal Kebidanan dan Keperawatan*, 12(2). <https://doi.org/10.33859/dksm.v10i1.331>

Kurniawan, A., & Nurhidayat, A. I. (2024). Penerapan Sistem Informasi Pelayanan Masyarakat Berbasis Website (Studi Kasus Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Bontang). *Jurnal Manajemen Informatika*. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/jurnal-manajemen-informatika/article/view/64431>

Levy, K. E. C., Barocas, S., & Lipton, Z. C. (2021). Algorithms and accountability in public sector decision-making. <https://arxiv.org/abs/2106.03673>

- Noeridha, N. (2024). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi Digital pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karimun. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 5(1). <https://doi.org/10.56552/jisipol.v5i1.116>
- Pallante, L., Meriggi, P., D'Amico, F., Gagliardi, V., Napolitano, A., Paolacci, F., Quinci, G., Lorello, M., & de Felice, G. (2024). *An Integrated Data-Driven System for Digital Bridge Management. Buildings*, 14(1), 253. <https://doi.org/10.3390/buildings14010253>
- Prayoga, M. I., Januar, B., & Hasugian, A. H. (2024). Implementasi Daftar Hadir Berbasis Web Untuk Efisiensi Pelayanan di Dinas Sosial Serdang Bedagai. *Jurnal Komputer Antartika*, 2(4), 155–163. <https://doi.org/10.70052/jka.v2i4.653>
- Qalban, A. A., & Negoro, A. S. (2024). Implementasi Pelayanan Sosial Berbasis Digital Terhadap Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial Di Lembaga Rehabilitasi Sosial. *ICODEV: Indonesian Community Development Journal*, 5(1), 41–50. <https://ejournal.uinsaizu.ac.id/index.php/icodev/article/view/11047>
- Rajamemang, R., Maidin, A. M. R., Baharuddin, B., Arifin, Z., & Qalsum, A. T. U. (2023). Efektivitas Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi Dalam Proses Pelayanan di Kelurahan Pancaitana Kecamatan Salomekko. *Jurnal Ilmiah Ecosystem*, 23(1). <https://doi.org/10.35965/eco.v23i1.2513>
- Ratnasari, I., Ramadan, E., Nurlatifah, I., Ginanjar, S. E., & Santa, R. (2024). Penerapan E-Government Melalui Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial Next Generation (SIKS-NG) Untuk Pengajuan DTKS. *Jurnal Sosial Teknologi*, 4(2), 109–115. <https://doi.org/10.59188/jurnalsostech.v4i2.1140>
- Rijal, R., Iriawan, H., Irwan, I., Leiwakabessy, D. R., Sahat, A., & Sigalingging, M. (2024). Pemanfaatan Media Sosial untuk Pelayanan Publik yang Terintegrasi (Kajian Pelayanan Administrasi Melalui Aplikasi Whatsapp di Kantor Kelurahan Karang Mulya Kabupaten Biak Numfor). *Jurnal Pengabdian Dharma Laksana*, 5(2). <https://doi.org/10.32493/j.pdl.v5i2.28118>
- Sisilianingsih, S., Purwandari, B., Eitiveni, I., & Purwaningsih, M. (2023). Analisis Faktor Transformasi Digital Pelayanan Publik Pemerintah Di Era Pandemi. *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 10(3), 7059. <https://doi.org/10.25126/jtiik.2023107059>
- Subandi, S., Wiharto, Y., Mufti, M., Gata, G., & Diana, A. (2024). Penyuluhan Pemanfaatan Teknologi Informasi Sebagai Peningkatan SDM Kesejahteraan Sosial. *Jurnal Kabar Masyarakat*, 2(4), 85–92. <https://doi.org/10.54066/jkb.v2i4.2567>
- Sulaeman, M. M. (2025). Peran Strategi Integratif Optimalisasi Sistem Informasi Bisnis berbasis Teknologi Digital untuk Meningkatkan Produktivitas Karyawan melalui Pendekatan Manajemen Personalia Berkelanjutan. *Jurnal Minfo Polgan*, 14(1), 553-562. DOI: [10.33395/jmp.v14i1.14783](https://doi.org/10.33395/jmp.v14i1.14783)
- Talebi, S. M., & Bardsiri, V. K. (2023). Impact of Information Technology on Customer Satisfaction in Service Organizations. *Journal of Management Science and Engineering Research*, 6(2), 25–33. <https://journals.bilpubgroup.com/index.php/jmsr/article/view/5823>