LAPORAN AKHIR

PELAKSANAAN PENDATAAN MANUAL PENERIMA LAYANAN REHABILITASI SOSIAL DI DINAS SOSIAL KALIMANTAN BARAT

Program Studi Administrasi Perkantoran

Untuk Memenuhi Persyaratan
Kelulusan Program Diploma III

NADIA NUR INDAH SARI
E0061231038

PROGRAM DIPLOMA III
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2026

PELAKSANAAN PENDATAAN MANUAL PENERIMA LAYANAN REHABILITASI SOSIAL DI DINAS SOSIAL KALIMANTAN BARAT

HALAMAN PERSETUJUAN

Diajukan Oleh :

NADIA NUR INDAH SARI
E0061231038

Disetujui Oleh :

Pembimbing Laporan Akhir

Pontianak, 14 Juli 2026

Dra. Herilasti Pujiningsih, M.M
NIP. 196809171987022001

UNIVERSITAS TANJUNGPURA PONTIANAK

Dipindai dengan CamScanner

HALAMAN PENGESAHAN

PELAKSANAAN PENDATAAN MANUAL PENERIMA LAYANAN REHABILITASI SOSIAL DI DINAS SOSIAL KALIMANTAN BARAT

Tanggung Jawab Yuridis Pada:

NADIA NUR INDAH SARI

NIM. E0061231038

Telah Disidangkan

Pada Tanggal, 24 Juli 2026

Dra. Herliasti Pujiningsih, M.M Pembimbing .....

NIP. 196809171987022001

Indah Sulisdiani, SH, M.Si Penguji :.....

NIP. 196512122007102001

Pontianak,

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas TanjungPura

Dr. Herlan, S.Sos., M.Si

Nip. 197205212006041001

Dipindai dengan CamScanner

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama mahasiswa	:	NADIA NUR INDAH SARI
NIM	:	E0061231038
Tempat, Tanggal Lahir	:	Sungai Durian, 20 Desember 2005
Jurusan/Program Studi	:	Administrasi Perkantoran / D-III
Fakultas	:	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Perguruan Tinggi	:	Universitas Tanjungpura Kota Pontianak

Menyatakan bahwa laporan akhir yang penulis buat untuk memenuhi persyaratan kelulusan pada fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Kota Pontianak dengan judul "Pelaksanaan Pendataan Manual Penerima Layanan Rehabilitasi Sosial di Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Barat". Merupakan Karya Sendiri bukan duplikat dari karya orang lain, kecuali yang tertera dalam rujukan laporan akhir ini.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebesar-besarnya tanpa paksaan siapapun.

Pontianak, 22 Juli 2026

Yang membuat Pernyataan



Nadia Nur Indah Sari

Nim. E0061231038

Dipindai dengan CamScanner

RINGKASAN LAPORAN AKHIR

Penelitian ini berjudul “Pelaksanaan Pendataan Manual Penerima Layanan Rehabilitasi Sosial di Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Barat”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan pendataan manual penerima layanan rehabilitasi sosial berdasarkan indikator menghimpun data, mencatat data, mengolah data, menggandakan data, mengirim data dan menyimpan data.

Metode penulisan yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokukemtasi. Informan dalam penelitian ini adalah pegawai yang terlibat dalam pelaksanaan pendataan manual penerima layanan rehabilitasi sosial di Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Barat. Analisis data dilakukan melalui tahap pengumpulan data, reduksi, penyajian data dan penarikan kesimpulan dengan menggunakan teori dari Soetam Rizky Wicaksono (2024).

Tujuan penyusunan Laporan Akhir ini adalah untuk mendeskripsikan pelaksanaan pendataan manual penerima layanan rehabilitasi sosial di Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Barat, mengidentifikasi kendala yang dihadapi selama proses pendataan, serta mendeskripsikan upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut.

Hasil pengamatan menunjukkan bahwa proses pencatatan data masih dilakukan secara manual sehingga petugas harus melakukan pencatatan pada lebih dari satu media. Kondisi tersebut menyebabkan proses administrasi menjadi lebih lama serta meningkatkan risiko terjadinya pencatatan berulang dan dokumen yang terselip. Pada aspek verifikasi identitas, proses verifikasi telah dilaksanakan melalui

pemeriksaan dokumen administrasi dan koordinasi dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil). Namun, pelaksanaannya masih terkendala oleh penerima layanan yang tidak memiliki atau kehilangan identitas sehingga proses pelayanan memerlukan waktu yang lebih lama. Sementara itu, pada aspek pemanfaatan teknologi, pengelolaan data masih menggunakan Microsoft Excel dan penyimpanan folder komputer karena belum tersedia sistem informasi yang mampu mengintegrasikan seluruh data penerima layanan.

Berdasarkan hasil pengamatan tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pendataan manual penerima layanan rehabilitasi sosial di Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Barat telah berjalan sesuai dengan prosedur yang berlaku, namun belum sepenuhnya optimal. Kendala yang masih ditemukan meliputi pencatatan data yang dilakukan berulang, proses verifikasi identitas yang memerlukan waktu lebih lama ketika identitas penerima layanan tidak lengkap, serta belum tersedianya sistem informasi yang terintegrasi dalam pengelolaan data. Oleh karena itu, diperlukan pengembangan sistem informasi yang mampu mengintegrasikan proses pencatatan, verifikasi, penyimpanan, dan pencarian data agar pengelolaan data menjadi lebih efektif, efisien, akurat, serta mendukung peningkatan kualitas pelayanan rehabilitasi sosial.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang senantiasa memberikan kemudahan, kelancaran dan keberkahan bagi penulis untuk menyelesaikan penulisan Laporan Akhir ini. Dengan segenap rasa cinta dan kasih, penulis mempersembahkan Laporan Akhir ini untuk:

1. Kedua orang tua tercinta yang senantiasa memberikan dukungan moral, doa serta pengorbanan yang tiada henti dalam setiap proses kehidupan penulis. Terimakasih atas segala bentuk kasih sayang, kesabaran dan keikhlasan yang telah diberikan. Karya ini merupakan wujud sederhana dari upaya penulis dalam membahas kepercayaan dan harapan yang selalu disertakan dalam setiap langkah.
2. Kepada adik dan keluarga besar yang telah membrikan dorongan serta semangat kepada penulis.
3. Teman – teman Program Studi Administrasi Perkantoran angkatan 2023 yang telah berjuang dari tahun 2023 hingga sampai detik ini, terimakasih atas suka duka yang telah kalian berikan. Tentunya penulis juga mengharapkan agar kita semua bisa bertemu dengan titik terbaik Tuhan. Terimakasih kepada teman – teman seperjuangan yang telah memberikan semangat kepada penulis dalam penulisan Laporan Akhir ini.
4. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan laporan akhir ini yang senantiasa menemani penulis dalam keadaan sulit dan senang, memberikan dukungan serta motivasi dan memberikan

doa setiap langkah yang penulis lalui hingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia dan hidayah-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir yang berjudul "**Pelaksanaan Pendataan Manual Penerima Layanan Rehabilitasi Sosial di Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Barat**".Laporan Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md.) pada Program Studi Administrasi Perkantoran, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura.

Dalam penyusunan laporan ini, penulis memperoleh banyak bantuan, bimbingan, arahan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada piha yang terlibat dalam penyusunan laporan akhir penulis khususnya kepada keluarga dan dosen pembimbing **Ibu Dra Herilasti Pujingsih, M.M** yang senantiasa memberikan bimbingan, saran hingga masukan yang membangun proses penyusunan tugas akhir ini. Ucapan terimakasih juga penulis sampaikan kepada beberapa pihak anatranya:

1. Dr. Herlan, S.sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura.
2. Ibu Indah Sulisdiani, SH,M.Si selaku dosen penguji yang telah memberikan arahan, kritik dan saran demi membangun penyempurnaan tugas akhir ini.
3. Dea Varanida, S.I.Kom., Ketua Program Studi Administrasi Perkantoran Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura.

4. Dosen serta seluruh staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.
5. Pak Bimo dan kak Dewi selaku bidang rehabilitasi sosial yang telah bersedia untuk membantu proses wawancara hingga mengamati.
6. Kepala Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Barat beserta seluruh pegawai terutama bidang rehabilitasi sosial yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian dan memperoleh data yang diperlukan.

Penulis menyadari bahwa Laporan Akhir ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan laporan ini. Semoga Laporan Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi penulis maupun pembaca.

Pontianak, 22 Juli 2026

Penulis



Nadia Nur Indah Sari

Dipindai dengan CamScanner

MOTTO

“Allah tidak mengatakan hidup ini mudah. Tetapi Allah berjanji, bahwa sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”

(QS. AL - Insyirah : 5-6)

“aku membahayakan nyawa ibu untuk lahir ke dunia, jadi tidak mungkin aku tidak ada artinya”

(penulis)

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN i
HALAMAN PENGESAHAN ii
PERNYATAAN KEASLIAN i
RINGKASAN LAPORAN AKHIR ii
HALAMAN PERSEMBAHAN iv
KATA PENGANTAR vi
MOTTO viii
DAFTAR ISI ix
DAFTAR GAMBAR xi
DAFTAR TABEL xii
DAFTAR LAMPIRAN xiii
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang Penulisan 1
1.2 Tujuan dan Manfaat 9
1.2.1 Tujuan Penulisan 9
1.2.2 Manfaat Penulisan 9
1.3 Tinjauan Pustaka 10
1.3.1 Pendataan 10
1.3.2 Pengelolaan data 12
1.3.3 Pelayanan 17
1.3.4 Pencatatan 21
1.3.5 Verifikasi Identitas 24
1.3.6 Pemanfaatan Teknologi 27
1.3.7 Rehabilitasi Sosial 30
1.4 Metode Penulisan 31
1.4.1 Teknik dan Alat Pengumpulan Data 33
1.4.2 Teknik Analisis Data 35
BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PKL 38

2.1 Sejarah dan Perkembangan Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Barat 38
2.2 Visi dan Misi Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Barat 42
2.3 Struktur Organisasi Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Barat 43
2.4 Tugas Pokok dan Fungsi 45
2.5 Data Pegawai 46
2.6 Prosedur dan Layanan 48
2.6.1 Prosedur 48
2.6.2 Layanan 50
BAB III PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN DI DINAS SOSIAL PROVINSI KALIMANTAN BARAT 52
3.1 Deskripsi Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan 52
3.2 Analisa Data 57
3.2.1 Pencatatan Data Penerima Layanan Rehabilitasi Sosial di Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Barat 58
3.2.2. Verifikasi Identitas Pada Bidang Rehabilitasi Sosial di Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Barat 63
3.2.3. Pemanfaatan Teknologi Pada Bidang Rehabilitasi Sosial di Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Barat. 69
BAB IV PENUTUP 75
4.1 Kesimpulan 75
4.2 Saran 77
DAFTAR PUSTAKA 79
PEDOMAN WAWANCARA 82
DAFTAR RIWAYAT HIDUP 85
LAMPIRAN 86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Halaman depan kantor Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Barat 39

Gambar 2. 2 Stuktur organisasi 45

Gambar 2. 3 Alur Pelayanan.....49

Gambar 2. 4 Alur Pengaduan.....50

Gambar 3. 1 Lokasi Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Barat.....53

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Data Pegawai 43

Tabel 2. 2 Jadwal 46

Tabel 3. 1 Kegiatann Harian 55

Tabel 3. 2 Jadwal PKL.....56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keterangan PKL 86
Lampiran 2 Sertifikat PKL 87
Lampiran 3 Lembar Penilaian PKL.....88
Lampiran 4 Rekapan Orang Terlantar.....89
Lampiran 5 Rekapan data orang terlantar 89
Lampiran 6 Wawancara.....90
Lampiran 7 Foto bersama bidang rehabilitasi sosial 90
Lampiran 8 Mengantarkan lansia ke Dinas Sosial Kota.....91
Lampiran 9 Mengantarkan orang terlantar ke Dukcapil.....91
Lampiran 10 Ruang asesmen 92
Lampiran 11 Buku pendataan.....92
Lampiran 12 Memberikan peralatan ke orang terlantar 93
Lampiran 13 Memantau orang terlantar.....93
Lampiran 14 Mengikuti apel 94
Lampiran 15 Membersihkan Ruangan 94
Lampiran 16 Menginput ke Excel.....95
Lampiran 17 Asesmen orang terlantar.....95

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penulisan

Penulisan Laporan Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pendidikan di program Diploma III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura. Sebagai salah satu mahasiswa yang menempuh bidang studi Diploma III pada Jurusan Administrasi Perkantoran, penulis melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) selama dua bulan di Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Barat.

Administrasi perkantoran meliputi berbagai kegiatan aktivitas yang bertujuan untuk mengatur informasi dan sumber daya dengan cara teratur, agar dapat mendukung kegiatan operasional sebuah organisasi. Salah satu aktivitas yang sangat penting dalam administrasi adalah pengumpulan data, terutama di instansi pemerintah yang memberikan layanan langsung kepada masyarakat. Dalam pelayanan rehabilitasi sosial, penting untuk memastikan data penerima layanan akurat. Hal ini menjadi dasar agar bantuan yang diberikan benar-benar sampai kepada orang-orang yang membutuhkan.

Pendataan merupakan proses pengumpulan, pencatatan, pengelolaan, penyimpanan dan penyajian data secara sistematis untuk menghasilkan infromasi yang akurat dan dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan. penngelolaan data yang baik memerlukan adanya proses yang teratur, mulai dari mengumpulkan, megelola sampai menyimpan dan menyajikan data. Dengan ini informasi yang dihasilkan akan dapat dipercaya dan digunakan oleh semua pihak

yang berkepentingan. Data yang dikelola dengan baik akan menghasilkan infromasi yang akurat sehingga program bantuan sosial dapat diberikan kepada orang yang tepat. Sistem infromasi manajemen yang baik mampu mengubah data mentah menjadi infromasi yang berguna sebagai dasar pengambilan keputusan secara efektif dan efisien.

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong lembaga pemerintah untuk beralih ke cara pengelolaan data yang berbasis digital. Ini telah diatur secara resmi dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Aturan ini mengharuskan semua lembaga pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah untuk menggabungkan teknologi informasi dan komunikasi dalam cara mereka menjalankan pemerintahan. Tujuan utama dari kebijakan ini adalah untuk memperbaiki kualitas layanan publik, mempercepat proses pengolahan data dan mengurangi kemungkinan kesalahan yang sering terjadi pada sistem pencatatan yang biasa. Oleh karena itu, mengubah sistem administrasi menjadi digital bukan hanya pilihan tetapi juga kewajiban yang harus dilakukan oleh semua lembaga termasuk Dinas Sosial, untuk menciptakan pemerintahan yang bersih, transparan dan dapat dipertanggungjawabkan.

Salah satu instansi pemerintah yang sangat bergantung pada ketetapan data adalah Dinas Sosial. Dinas Sosial memiliki tugas menyelanggarakan pelayanan kesejahteraan sosial kepada masyrakat yang mengalamai permasalahan sosial melalui berbagai bentuk pelayanan, salah satunya rehabilitasi sosial. Rehabilitasi sosial merupakan upaya untuk memulihkan dan mengembangkan kemampuan

seseorang yang mengalami permasalahan sosial agar dapat melaksanakan fungsi sosialnya kembali secara wajar dalam keidupan bermasyarakat.

Rehabilitasi sosial merupakan serangkaian upaya yang dilakukan untuk memulihkan dan mengembangkan kemampuan seseorang yang mengalami permasalahan sosial agar mampu melaksanakan fungsi sosialnya secara wajar dalam kehidupan bermasyarakat. Melalui rehabilitasi sosial, penerima layanan memperoleh pendampingan, perlindungan, pemenuhan kebutuhan dasar serta pembinaan sesuai dengan kondisi dan kebutuhannya hingga siap kembali ke lingkungan keluarga maupun bermasyarakat.

Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Barat sebagai lembaga pemerintah daerah yang menangani permasalahan sosial memiliki tanggung jawab besar dalam mengelola data penerima layanan rehabilitasi sosial secara akurat dan terkini. Kelompok penerima layanan yang ditangani mencangkup penyandang disabilitas, lansia, orang terlantar, orang dengan gangguan jiwa (ODGJ), lanjut usia terlantar, dan anak terlantar. Besarnya jumlah penerima layanan tersebut menuntut adanya sistem pencatatan yang mampu memproses data dalam jumlah besar secara cepat dan tepat. Oleh karena itu, keberadaan sistem pencatatan yang ada menjadi faktor kunci dalam mendukung keberhasilan program rehabilitasi sosial di Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Barat.

Orang terlantar umumnya merupakan masyarakat yang kehabisan biaya selama berada di luar daerah, menjadi korban penipuan, kehilangan pekerjaan atau kehilangan kontak dengan keluarga sehingga tidak memiliki tempat tinggal maupun biaya untuk kembali ke daerah asal. Dalam kondisi tersebut, mereka memperoleh

perlindungan sementara dari Dinas Sosial melalui pemenuhan kebutuhan dasar seperti makanan, pakaian, perlengkapan mandi, tempat tinggal sementara (shelter), hingga difasilitasi proses pemulangan ke keluarga atau daerah asal setelah identitasnya pasti.

Penerima layanan yang merupakan orang dengan gangguan jiwa (ODGJ) biasanya ditemukan melalui penjangkuan oleh kepolisian, masyarakat maupun pemerintah daerah. Sebagian dari mereka hidup terlantar di jalanan atau tidak lagi mendapatkan pengasuhan dari keluarga. Setelah dibawa ke Dinas Sosial, pegawai melakukan asesmen untuk mengetahui identitas dan kondisi penerima layanan. Selanjutnya penerima layanan memperoleh penanngan awal, pemenuhan keutuhan dasar serta dirujuk di rumah sakit atau dikembalikan kepada keluarga apabila kondisi telah memungkinkan dan keluarga bersedia menerima kembali.

Anak terlantar umumnya berasal dari kelaurga yang tidak mampu memenuhi kebutuhan dasar anak, kehilangan orang tua, menjadi korban pelantaran atau ditemukan tanpa pendamping. Terhadap kondisi tersebut, Dinas Sosial melakukan asesmen untuk mengetahui identitas, kondisi serta kebutuhan anak. Selanjutnya anak memperoleh perlindungan, pendampingan dan pemenuhan kebutuhan dasar sebelum diserahkan kepada keluarga wali atau lembaga pengasuhan yan sesuai dengan ketentuan yaang berlaku.

Sementara itu, penyadang disabilitas yang memperoleh layanan rehabilitasi sosial umumnya mengalami keterbatasan fisik, intektual, mental atau sensorik yang menyebabkan mereka memerlukan bantuan dalam menjalankan aktivitas sehari – hari. Sebagian di antaranya berasal dari keluarga kurang mampu atau ditemukan

dalam kondisi terlantar sehingga memerlukan pelayanan sosial. Setelah dilakukan *asesmen*, penerima layanan diberikan bantuan sesuai kebutuhannya, seperti pemenuhan kebutuhan dasar, pendamingan, rujukan maupun pemulangan kepada kelaurga apabila kondisinya telah memungkinkan.

Berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan selama Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Barat ditemukan bahwa proses pengumpulan data penerima layanan pendataan dilakukan secara manual. Secara umum, proses pendataan yang berjalan saat ini diawali ketika penerima layanan datang ke instansi. Pegawai kemudian memeriksa kelengkapan data yang dibawa oleh penerima layanan. Setelah itu, petugas melakukan *asesmen* untuk menggali informasi lebih mendalam terkait kondisi dan kebutuhan penerima layanan. Hasil *asesmen* tersebut kemudian dicatat secara manual ke dalam buku *register* yang memuat informasi seperti nama penerima, keterangan perlengkapan yang diterima, kolom tanda centang dan konfirmasi, tanda tangan dan tanggal pencatatan. Selanjutnya pegawai melakukan penyimpanan data ke dalam sistem komputer. Setelah proses pendataan selesai, penerima layanan diberikan perlengkapan alat mandi dan kebutuhan dasar lainnya, sebelum akhirnya diantarkan ke shelter atau penginapan sementara.

Selama melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Barat, penulis mengamati secara langsung bahwa pelaksanaan pendataan belum di sepenuhnya mencerminkan prinsip pengelolaan data yang baik masih menghadapi berbagai permasalahan yang cukup kompleks dan perlu mendapatkan perhatian yang serius. Hal ini mempertegas adanya

kesenjangan antara kondisi ideal pengelolaan data dengan realitas yang terjadi di lapangan. Permasalahan tersebut antara lain:

1. Terjadi pencatatan data dua kali melalui buku ke komputer.
2. Kendala dalam verifikasi identitas penerima layanan.
3. Belum tersediannya pemanfaatan teknologi.

Selama melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Barat, penulis mengamati secara langsung pelaksanaan pendataan penerima layanan rehabilitasi sosial yang masih menggunakan pencatatan manual sebagai salah satu tahapan dalam proses pendataan. Pelaksanaan pendataan tersebut tetap berjalan sesuai dengan kebutuhan pelayanan yang diberikan kepada penerima layanan. Namun, dalam prosesnya terdapat beberapa kondisi yang berkaitan dengan pencatatan data, verifikasi data dan ketersediaan sarana teknologi yang menjadi bagian penting untuk diperhatikan dalam pelaksanaan pendataan. Kondisi ini ditemukan penulis selama PKL di bidang Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Barat.

Permasalahan pertama pada pelaksanaan pendataan penerima layanan terlebih dahulu dicatat secara manual ke dalam buku register setelah proses *asesmen* dilakukan. Buku tersebut memuat infromasi seperti nama penerima layanan, tanggal pencatatan, keterangan perlengkapan yang diterima, tanda centang atau konfrimasi serta tanda tangan. Setelah pencatatan manual selesai, data tersebut kemudian dimasukkan kembali ke dalam komputer untuk disimpan sebagai data administrasi.

Pencatatan melalui dua media tersebut menjadi kendala dalam efisiensi proses pendataan karena pegawai perlu melakukan pencatatan dan pemindahan data secara bertahap. Data yang telah diperoleh dari hasil asesmen tidak langsung

dimasukkan ke komputer, tetapi terlebih dahulu ditulis pada kemudian diketik kembali. Kondisi tersebut menyebabkan adanya pekerjaan pencatatan yang dilakukan secara berulang dan membutuhkan waktu serta tenaga tambahan. Selain itu, proses pemindahan data dari buku ke komputer juga dapat menimbulkan kemungkinan terjadinya kesalahan penulisan atau data yang terlewat ketika dimasukkan kembali.

Kendala berikutnya terdapat pada proses verifkasi identitas penerima layanan. Tidak semua penerima layanan datang dengan dokumen kependudukan yang lengkap. Beberapa penerima layanan tidak membawa KTP, kehilangan dokumen identitas secara lengkap atau ditemukan dalam kondisi terlantar sehingga identitasnya belum dapat dipastikan pada saat pertama kali menerima pelayanan. Kondisi tersebut menyebabkan pegaai perlu melakukan verifikasi lebih lanjut untuk memastikan kebenaran identitas penerima layanan. Verifikasi dapat dilakukan melalui koordinasi dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) maupun pihak lain yang berikaitan. Tahapan tambahan tersebut menjadi kendala dalam proses langsung dilengkapi sebelum identitasnya dipastikan. Meskipun demikian, proses pelayanan tetap dapat dilaksanakan dengan menyesuaikan kondisi dan informasi yang tersedia.

Kendala terakhir berkaitan dengan ketersediaan sarana teknologi dalam pelaksanaan *asesmen*. Berdasarkan pengamatan penulis, ruang *asesmen* belum memiliki komputer yang dapat digunakan secara langsung untuk memasukkan data hasil *asesmen*. Setelah proses wawancara dan asesmen selesai, pegawai menggunakan komputer yang berada di ruang rehabilitasi sosial untuk memasukkan

data penerima layanan. Komputer tersebut juga digunakan unuk menyelesaikan pekerjaan administrasi lainnya sehingga penggunaanya dilakukan secara bergantian. Kondisi ini menjadi kendala dalam proses pendataan karena pegawai tidak langsung menggunakan komputer di ruang asesmen setelah memperoleh informasi dari penerima layanan. Pegawai perlu berpindah ke ruang lain dan menyesuaikan penggunaan komputer dengan aktivitas pegawai lainnya. Dengan demikian, pemanfaatan teknologi dalam pendataan sudah dilakukan, tetapi ketersediaan sarana komputer di ruang asesmen masih belum mendukung proses pendataan secara langsung.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, diperlukan penerapan sistem pencatatan berbasis digital yang didukung oleh basis data terkompuerisasi. Dengan sistem ini pengolahan data dapat dilakukan lebih cepat dan akurat, potensi kesalahan pencatatan data diminimalkan serta pencarian dan pengelolaan data menjadi lebih mudah.

Melihat berbagai masalah yang sudah dijelaskan di atas, penulis ingin melakukan pengamatan lebih lanjut untuk mendeskripsikan bagaimana pelaksanaan pendataan manual penerima layanan rehabilitasi sosial. Berdasarkan latar belakang tersebut penulis tertarik untuk megangkat masalah ini sebagai laporan akhir yang berjudul “ Pelaksanaan Pendataan Manual Penerima Layanan Rehabilitasi Sosial di Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Barat “

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan laporan akhir ini yaitu mendeskripsikan bagaimana Pelaksanaan Pendataan Manual Penerima Layanan Rehabilitasi Sosial di Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Barat

1.2.2 Manfaat Penulisan

Manfaat penulisan tugas akhir dari pengamatan yang dilakukan baik secara manfaat teoritis dan manfaat praktis.

1. Manfaat Teoritis, pengamatan ini diharapkan bisa menambah wawasan dalam studi ilmu administrasi perkantoran, terutama dalam hal pengelolaan data dan sistem informasi manajemen di lembaga pemerintah dan bisa menjadi acuan dan bahan belajar bagi peneliti berikutnya yang berminat untuk mempelajari masalah yang sama khususnya yang berhubungan dengan perubahan sistem pencatatan yang menggunakan digital di lingkungan pemerintah daerah.
2. Manfaat Praktis, untuk Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Barat, hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan evaluasi dan masukan dalam memperbaiki sistem pendataan penerima layanan rehabilitasi sosial. Dengan begitu diharapkan dalam penyaluran bantuan sosial. Bagi para mahasiswa, studi ini merupakan cara menerakan ilmu yang sudah didapat selama kuliah, terutama dalam bidang administrasi perkantoran dan manajemen informasi. Pengamatan ini diharapkan bisa membantu masyarakat dengan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Khususnya penelitian ini bertujuan untuk memastikan bahwa bantuan rehabilitasi sosial tepat sasaran dan cepat diberikan kepada mereka yang

membutuhkannya. Dan untuk para akademis dan Universitas, penelitian ini diharapkan bisa menambah koleksi pustaka dan menjadi acuan untuk pengembangan kurikulum yang sesuai dengan kebutuhan lembaga pemerintah di zaman digital

1.3 Tinjauan Pustaka

1.3.1 Pendataan

Pendataan merupakan tahap krusial paling awal dalam siklus pengelolaan data yang menentukan kualitas keluaran informasi yang dihasilkan. Menurut Sugiyono (2019) dalam bukunya Metodologi Penelitian, Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian, pengumpulan data atau pendataan adalah langkah strategis untuk memperoleh data mentah yang akurat dari lapangan menggunakan instrumen-instrumen tertentu seperti wawancara, observasi, instrumen asesmen, dan studi dokumentasi. Indikator pendataan menurut Sugiyono (2019):

1. Kesesuaian teknik pengumpulan data (wawancara, observasi, dokumentasi) dengan kebutuhan data
2. Ketepatan instrumen dalam merekam kondisi riil objek/subjek yang didata
3. Akurasi data mentah yang diperoleh dari lapangan

Sejalan dengan hal tersebut, Muhidin dan Winata (2018) dalam bukunya Manajemen Kearsipan mendefinisikan pendataan sebagai suatu sistem pencatatan dan tata kelola data yang mengandalkan instrumen fisik, seperti lembar registrasi, formulir kertas, serta buku agenda, untuk merekam arus informasi transaksi harian secara tertib dan berkelanjutan. Indikator pendataan menurut Muhidin dan Winata (2018):

1. Ketertiban pencatatan pada lembar registrasi/formulir/buku agenda
2. Konsistensi format pencatatan antar dokumen
3. Kelengkapan arus informasi yang terekam dari waktu ke waktu

Sementara itu, Laudon dan Laudon (2020) dalam Sistem Informasi Manajemen: Mengelola Perusahaan Digital memandang pendataan sebagai bagian dari proses pengelolaan sistem informasi organisasi, yaitu tahap perekaman data pada titik input (input point) yang idealnya didukung oleh infrastruktur perangkat keras memadai agar data yang dihasilkan akurat, cepat diakses, dan terintegrasi ke dalam basis data organisasi. Indikator pendataan menurut Laudon dan Laudon (2020):

1. Ketersediaan perangkat keras (komputer) pada titik pengumpulan data
2. Kecepatan dan efisiensi proses input data
3. Tingkat integrasi data ke dalam basis data terpusat

Berdasarkan ketiga pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa pendataan pada dasarnya adalah proses perekaman dan pengumpulan data secara sistematis, baik melalui instrumen manual maupun digital, yang bertujuan menghasilkan data akurat dan dapat diandalkan sebagai dasar pengambilan keputusan maupun pemberian layanan.

Rahmania utari (2020) menjelaskan bahwa pendataan merupakan tanggung jawab lembaga atau organisasi dalam memelihara informasi dan menyediakan data yang dapat diakses sesuai kebutuhan. Selain itu penyimpanan dan pemeliharaan data menjadi bagian penting dalam kegiatan pendataan agar infromasi tetap akurat, lengkap dan mudah ditemukan kembali. Seiring perkembangan teknologi, pendataan dapat dilakukan secara manual maupun berbasis elektronik dengan tetap memperhatikan aspek sumber daya manusia, sarana prasarana dan biaya pengelolaannya. Indikator pendataan sebagai berikut:

1. Pemeliharaan data, merupakan kegiatan menjaga data agar tetap akurat, lengkap dan sesuai dengan kondisi terbaru.

2. Penyimpanan data, merupakan kegiatan menyimpan data secara teratur dan aman agar mudah ditemukan dan digunakan kembali saat dibutuhkan.
3. Aksesibilitas data, merupakan kemudahan dalam memperoleh dan menggunakan data sesuai dengan kebutuhan dan kewenangan.
4. Metode pendataan, merupakan cara yang digunakan dalam mengumpulkan dan mengelola data baik secara manual maupun berbasis elektronik.
5. Sumber daya pendukung, merupakan segala sesuatu yang menunjang kegiatan pendataan, seperti sumber daya manusia, sarana dan prasarana serta biaya.

Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa pendataan merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan secara sistematis untuk mengumpulkan, menyimpan, memelihara dan menyediakan infromasi yang akurat serta dapat digunakan dalam mendukung pelaksanaan tugas organisasi. Dalam pengamatan ini pendataan yang dimakud adalah pendataan manual penerima layanan rehabbilitasi sosial di Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Barat yang dilakukan dengan menggunakan buku pendataan sebelum data di asesmen dan di input ke komputer.

1.3.2 Pengelolaan data

Pengelolaan data secara umum merupakan suatu proses atau serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk mengumpulkan, memverifikasi, mengolah, menyimpan dan menyajikan data sehingga menghasilkan infromasi yang akurat, lengkap dan bermanfaat. Dalam berbagai organisasi baik instansi pemerintah maupun swasta, pengelolaan data menjadi bagian yang sangat penting karena data menjadi bagian sangat penting karena data merupakan dasar dalam pelaksanaan administrasi, penyusunan laporan, evaluasi program serta pengambilan keputusan. pengelolaan data yang dilakukan secara sistematis akan menghasilkan infromasi yang berkualitas sedangkan pengelolaan data yang kurang baik dapat menimbulkan

berbagai permasalahan seperti data yang tidak akurat, terjadinya pencatatan ganda serta keterlambatan dalam penyedian infromasi.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, pengelolaan data tidak lagi dilakukan secara manual, tetapi juga memanfaatkan perangkat komputer dan sistem infromasi untuk meningkatkan efektivitas, efisien serta ketetapan dalam proses pengelolaan data. Penggunaan teknologi memungkinkan proses pencatatan, penyimpanan, pencarian dan penyajian data dilakukan dengan lebih cepat sehingga mampu mendukung penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih baik. Oleh kaerna itu, pengelolaan data menjadi salah satu aspek yang pentng dalam mendukung pelaksanaan pendataan penerima layanan rehabilitasi sosial di Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Barat.

Menurut Sutarbi (2016), pengelolaan data merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk mengubah data menjadi informasi yang berguna melalui beberapa tahapan, yaitu pengumpulan data, verifikasi, klasifikasi, penginputan, rekapitulasi dan penyajian data. Proses tersebut bertujuan menghasilkan informasi yang akurat sehingga dapat digunakan dalam mendukung pelaksanaan kegiatan organisasi secara efektif dan efisien. Adapun tahapan pengolahan data menurut Sutarbi (2016) meliputi:

1. Pengumpulan data, yaitu kegiatan memperoleh dan menghimpun data dari sumber yang relavan.
2. Verifikasi, yaitu kegiatan memeriksa kebenaran dan kesesuaian data.
3. Klasifikasi, yaitu kegiatan mengelompokkan data berdasarkan kategori tertentu.
4. Penginputan, yaitu memasukkan data ke dalam media atau sistem pengolahan data.
5. Rekapitulasi, yaitu menggabungkan dan merangkum data yang telah diolah.
6. Penyajian data, yaitu menampilkan hasil pengelolahan dalam bentuk yang mudah dipahami dan digunakan.

Riyadi, Nasution dan Pratama (2019) dalam penelitian mengenai aplikasi penngelolahan data menjelaskan bahwa pengelohan data merupakan kegiatan yang dilakukan untuk membantu proses pengelolaan data hingga menghasilkan infromasi yang lebih efektif dan efisien. Pengolahan data tidak hanya berkaitan dengan proses memasukkan data, tetapi juga mencakup pengelolaan dan penyimpanan data serta penyajian informasi yang dibutuhkan pengguna. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa pengolahan data yang dilakukan secara tepay dapat mempermudah pengelolaan dan penyajian infromasi dalam suatu organisasi. Indikator yang dapat dilihat dalam pengelolahan data tersebut meliputi:

1. Pengolahan data, yaitu kegiatan memproses data yang telah doperoleh.
2. Penyimpanan data, yaitu kegiatan menyimpan data agar dapat digunakan kembali.
3. Penyajian infromasi, yaitu kegiatan menampilkan hasil pengolahan data menjadi infromasi yang dapat digunakan.

Jaya, Raspati dan Yuliningsih (2024) menjelaskan bahwa pengolahana data merupakan proses mengelola data sehingga dapat menghasilkan laporan yang dibutuhkan. Pengolahan data yang dilakukan secara terstruktur dapat mempercepat pekerjaan, mengurangi kesalahan serta membuat penyimpanan data menjadi lebih rapi. Dalam penelitian tersebut, penggunaan sistem juga membantu proses penginputan data dan menghasilkan laporan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Indikator pengolahan data meliputi:

1. Penginputan data, yaitu kegiatan memasukkan data sesuai dengan ketentuan.
2. Pengolahan data, yaitu kegiatann memproses data untuk menghasilkan infromasi.
3. Penyimpanan data, yaitu kegiatan menyimpan data secara aman dan teratur.
4. Penyajian laporan, yaitu kegiatan menghasilkan laporan berdasarkan data yang telah diolah.

Yani, Rosalina dan Abdulssalam (2022) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa pengolahan data yang masih dilakukan secara manual dapat menimbulkan kesalahan dan ketidaksesuaian dalam pencatatan serta menyebabkan proses pencarian data menjadi kurang efisien. Pengolahan data yang didukung oleh sistem infromasi dapat membantu mengurangi permasalahan tersebut sehingga data dapat dikelola dan disajikan dengan lebih efektif. Indikator yang berkaitan dengan pengelolahan data meliputi:

1. Pencatatan data, yaitu kegiatan mencatat data yang diperoleh.
2. Ketepatan data, yaitu kesesuaian data yang dicatat dengan data yang sebenarnya.
3. Pencairan data, yaitu kemudahan dalam menemukan kembali data yang telah disimpan.
4. Penyajian infromasi, yaitu penyimpanan data yang telah diolah menjadi infromasi.

Menurut Asriani dkk. (2024), pengelolaan data merupakan bagian penting dalam sistem informasi yang berfungsi untuk mengelola data agar menjadi informasi yang bernilai bagi organisasi. Pengelolaan data yang baik harus memperhatikan kualitas data, keamanan data serta pemanfaatan teknologi informasi yang dihasilkan dapat mendukung pengambilan keputusan dan meningkatkan kualitas pelayanan.

Menurut Wicaksono (2024), pengelolaan data merupakan proses yang bertujuan menjaga kualitas data agar tetap akurat, konsisten, lengkap dapat dipercaya. Dalam pengelolaan data, diperlukan berbgai kegiatan untuk memastikan bahwa data yang digunakan benar – benar berkualitas sehingga mampu mendukung kebutuhan organisasi. Pengelolaan data yang baik tidak hanya berfokus pada penyimpanan data, tetapi juga mencangkup pemeriksaan data, pengelolaan data ganda serta pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan efektivitas dan efisien

pengelolaan data. Indikator tersebut menjadi bagian penting dalam data dikelola secara sistematis dan mendukung kegiatan organisasi. Menurut Wicaksono (2024), terdapat beberapa indikator penting dalam pengelolaan data, yaitu:

1. Pencatatan data
   Pencatatan data merupakan kegiatan mendokumentasikan setiap data yang diperoleh secara sistematis sebagai dasar penyimpanan informasi dalam organisasi. Dalam pelaksanaannya, proses pencatatan harus dilakukan secara efektif agar tidak menimbulkan pengulangan pencatatan yang dapat mempengaruhi kualitas data. Menurut Wicaksono (2024), salah satu upaya menjaga kualitas data adalah melalui deduplikasi data, yaitu proses mengidentifikasi dan menghilangkan data yang tercatat lebih dari satu kali.
2. Verifikasi data
   Verifikasi data merupakan proses pemeriksaan terhadap data yang telah dikumpulkan untuk memastikan bahwa data tersebut sesuai dengan kondisi sebenarnya, lengkap dan didukung oleh dokumen yang sah. Menurut Wicaksono (2024), proses verifikasi merupakan bagian penting dalam pengelolaan data karena bertujuan menjaga kualitas data agar tetap akurat, konsisten dan dapat dipercaya. Verifikasi yang dilakukan secara tepat akan meminimalkan terjadinya kesalahan infromasi sehingga data yang digunakan dalam organisasi dapat dipertanggungjawabkan.
3. Pemanfaatan teknologi dalam pengelolaan data
   Pemanfaatan teknologi dalam pengelolaan data merupakan penggunaan perangkat komputer maupun sistem infromasi untuk mendukung proses pencatatan, penyimpanan pengolahan dan penyajian data. Menurut Wicaksono (2024), penerapan teknologi dalam pengelolaan data bertujuan meningkatkan efisiensi kerja, mempercepat proses pengelolaan data serta memudahkan integrasi dan akses terhadap data dibutuhkan. Dengan dukungan teknologi yang memadai, kualitas pengelolaan data dapat ditingkatkan sehingga proses pelayanan organisasi menjadi lebih efektif dan efisien.

Dalam konteks pengamatan ini, pengelolaan data yang dimaksud adalah seluruh rangkaian kegiatan yang dilakukan dalam pelaksanaan pendataan manual penerima layanan rehabilitasi sosial di Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Barat, yang meliputi proses verifikasi identitas penerima layanan, pencatatan data penerima layanan, serta pemanfaatan teknologi dalam mendukung proses

pendataan. Ketiga aspek tersebut menjadi fokus penelitian karena berkaitan dengan permasalahan yang ditemukan selama pelaksanaan pendataan.

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa pengelolaan data merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan secara sistematis mulai dari pengumpulan, verifikasi, pencatatan, pengolahan, penyimpanan, hingga penyajian data menjadi informasi yang berkualitas. Pengelolaan data yang baik bertujuan menghasilkan informasi yang akurat, efektif, dan efisien sehingga dapat mendukung pelaksanaan administrasi dan pengambilan keputusan. Dalam penelitian ini, pengelolaan data difokuskan pada verifikasi data, pencatatan dan deduplikasi data, serta pemanfaatan teknologi, karena ketiga aspek tersebut berkaitan langsung dengan pelaksanaan pendataan manual penerima layanan rehabilitasi sosial di Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Barat.

1.3.3 Pelayanan

Manajemen Pelayanan Publik merupakan proses pengelolaan pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah agar pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan secara efektif, efisien dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dalam pelaksanaannya, manajemen pelayanan publik tidak hanya berfokus pada pemberian layanan, tetapi juga pada pengelolaan sumber daya, prosedur kerja serta penyediaan informasi yang mendukung tercapainya pelayanan yang berkualitas.

Menurut Hayat (2019), penyelenggaraan manajemen pelayanan publik harus memperhatikan beberapa prinsip, yaitu efektivitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas serta memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan. Penerapan prisnip – prinsip tersebut bertujuan untuk meningkatkan

kualitas pelayanan sehingga masyarakat dan memperoleh layanan yang cepat, tepat dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Menurut Hayar (2019) indikator dalam manajemen pelayanan publik meliputi:

1. Efektivitas, menunjukkan sejauh mana pelayanan dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan
2. Efisiensi, menujukan penggunaan waktu, tenaga dan sumber daya secara tepat agar pelayanan tidak dilakukan secara berulang atau tidak perlu
3. Transparansi, menunjukkan keterbukaan dalam proses pelayanan dan penyampaian infromasi kepada penerima layanan
4. Akuntabilitas, menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat dipertanggungjawabkan sesuai ketentuan yang berlaku
5. Kemudahan memperoleh pelayanan, menunjukkan kemudahan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dan informasi yang dibutuhkan

Menurut Ikeu Kania dan Dupan (2021), pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik tidak hanya berorientasi pada pemberian layanan, tetapi juga menekankan terpenuhinya hak masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang cepat, tepat, mudah, transparan, serta memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Lebih lanjut, Ikeu Kania dan Dupan (2021) menjelaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus berpedoman pada prinsip-prinsip pelayanan yang baik, yaitu kepastian prosedur, kejelasan persyaratan, ketepatan waktu, kemudahan akses, profesionalisme aparatur, keterbukaan informasi, akuntabilitas, serta adanya perlakuan yang adil dan tidak diskriminatif kepada seluruh masyarakat. Penerapan prinsip-prinsip tersebut bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien. Adapun aspek pelayanan publik:

1. Kepastian prosedur, menunjukkan adanya prosedur pelayanan yang jelas dan dapat dipahami
2. Kejelasan persyaratan, menujukan bahwa persyaratan yang harus dipenuhi dalam memperoleh pelayanan telah ditentukan dengan jelas
3. Ketetapan waktu, menunjukkan bahwa pelayanan dilaksanakan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan
4. Kemudahan akses, menunjukkan kemudahan dalam memperoleh pelayanan maupun infromasi yang diperlukan
5. Profesionalisme aparatur, menunjukkan kemampuan dan sikap petugas dalam melaksanakan pelayanan sesuai tugas dan tanggung jawabnya
6. Keterbukaan infromasi, menujukan tersediannya infromasi yang jelas dan terbuka berkaitan dengan pelayanan
7. Akuntabilitas, menunjukkan bahwa proses pelayana dapat dipertanggungjawabkan
8. Keadilan dan tidak diskriminatif, menunjukkan bahwa pelayana diberikan secara adil kepada seluruh penerima layanan

Menurut Izzudi (2022), pelayanan sosial merupakan bagian penting dari kebijakan sosial yang bertujuan memberikan perlindungan dan pemenuhuan kebutuhan masyarakat, khususnya penyandang masalah kesejahteraan sosial (PMKS). Pelayanan sosial diselenggarakan melalui proses yang terencana mulai dari identifikasi permasalahan, perencanaan program, pelaksanaan hingga monitoring dan evaluasi agar tujuan pelayanan dapat tercapai secara efektif. Izuddin (2022) juga menjelaskan bahwa perencanaan kebijakan dan pelayanan sosial harus didasarkan pada data yang akurat, kebutuhan masyarakat serta kondisi sosial yang berkembang. Data yang valid menjadi dasar dalam menentukan sasaran penerima manfaat, menyusun program pelayanan dan mengevaluasi efektivitas pelaksanaan kebijakan. Oleh karena itu, proses pendataan memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung keberhasilan pelayanan sosial.

1. Identifikasi permasalahan, ,menujukan proses mengenali permasalahan dan kebutuhan penerima layanan
2. Perencanaan program, menunjukkan proses menentukan program pelayanan berdasarkan kebutuhan dan kondisi masyarakat

3. Pelaksanaan, menunjukkan proses pelaksanaan pelayanan sesuai dengan program yang telah direncanakan
4. Monitoring dan evaluasi, menunjukkan proses pemantauan dan penilaian terhadap pelaksanaan pelayanan
5. Keakuratan data, menunjukkan bahwa data yang digunakan dalam pelayanan harus benar, lengkap dan sesuai dengan kondisi penerima layanan

Menurut Dwiyanto (2021), pelayanan publik merupakan salah satu unsur utama dalam mewujudkan good governance. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah mencerminkan sejauh mana prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik telah diterapkan. Pelayanan publik yang baik harus mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif, efisien, transparan, akuntabel, responsif, serta berorientasi pada kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik tidak hanya bertujuan memberikan kemudahan kepada masyarakat, tetapi juga membangun kepercayaan publik terhadap pemerintah.

Menurut Semil (2018), pelayanan prima merupakan bentuk pelayanan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat melalui penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas, profesional, mudah diakses, cepat, tepat, serta sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Pelayanan prima tidak hanya menekankan hasil pelayanan, tetapi juga proses pelayanan yang memberikan kemudahan, kepastian, transparansi, serta didukung oleh aparatur yang kompeten dan sarana prasarana yang memadai. Dengan demikian, keberhasilan pelayanan publik tidak hanya diukur dari terselesaikannya suatu pelayanan, tetapi juga dari kemampuan instansi pemerintah dalam memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien. Indikator pelayanan prima meliputi:

1. Kualitas pelayanan

2. Profesionalisme
3. Kemudahan akses
4. Kecepatan
5. Ketetapan
6. Kepastian
7. Transparansi
8. Kompetensi aparatur
9. Sarana dan prasarana

Dalam pengamatan ini, manajemen pelayanan publik berkaitan dengan pelaksanaan pendataan penerima layanan rehabilitasi sosial di Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Barat. Proses pendataan yang dilakukan secara sistematis, mulai dari penerimaan penerima layanan, pemeriksaan dokumen, pencatatan, pengolahan hingga penyimpanan data, merupakan bagian dari upaya memberikan pelayanan administrasi yang efektif dan mendukung kelancaran pelayanan rehabilitasi sosial.

1.3.4 Pencatatan

Pencatatan ganda merupakan salah satu permasalahan klasik yang sering muncul dalam proses pengelolaan data secara manual, terutama pada organisasi yang belum memiliki sistem pengendalian arsip yang terintegrasi. Sedarmayanti (2018) menjelaskan bahwa pencatatan ganda atau redundansi data merupakan salah satu bentuk pemborosan kerja administratif, karena menimbulkan duplikasi arsip, memperbesar peluang kesalahan (human error), serta menyulitkan proses pencarian data pada saat dibutuhkan. Kondisi ini umumnya terjadi ketika satu unit kerja tidak mengetahui bahwa data yang sama telah dicatat oleh unit lain, sehingga pencatatan dilakukan berulang tanpa disadari.

Muhidin dan Winata (2016) menambahkan bahwa pencatatan yang tidak tertib dan tidak terintegrasi antar unit kerja berpotensi menimbulkan duplikasi data,

yang pada akhirnya menurunkan efisiensi dan keandalan sistem kearsipan maupun pendataan suatu organisasi. Duplikasi semacam ini tidak hanya membuang waktu dan tenaga petugas dalam proses pencatatan ulang, tetapi juga dapat menimbulkan kerancuan pada saat data digunakan untuk pengambilan keputusan, misalnya dalam penentuan jumlah penerima layanan yang sebenarnya. Indikator pencatatan ganda Sedarmayanti, (2018) dan Muhidin & Winata, (2016) antara lain:

1. Terdapat lebih dari satu catatan/berkas untuk objek data yang sama
2. Tidak adanya mekanisme silang-cek (cross check) antar unit atau antar dokumen
3. Rendahnya koordinasi dan integrasi data antar bagian dalam organisasi
4. Tingginya tingkat kesalahan pencatatan akibat pengulangan manual
5. Sulitnya penelusuran kembali data karena tersebar di banyak dokumen

Menurut Putri dan Nasution (2023), pencatatan data merupakan dasar dalam sistem informasi manajemen karena seluruh proses pengolahan data diawali dari kegiatan pencatatan. Pencatatan yang dilakukan secara sistematis mampu meningkatkan efisiensi kerja, mempermudah proses penyusunan laporan, dan menghasilkan informasi yang lebih akurat. Sebaliknya, pencatatan manual yang dilakukan secara berulang berpotensi menyebabkan kesalahan pencatatan, duplikasi data, serta membutuhkan waktu yang lebih lama dalam proses pelayanan.

Sejalan dengan pendapat tersebut, Mahdalaina (2022) menjelaskan bahwa pencatatan data yang didukung oleh sistem informasi mampu meningkatkan ketepatan pencatatan, mempermudah pencarian data, serta mengurangi kesalahan yang sering terjadi pada sistem pencatatan manual. Oleh karena itu, pencatatan data yang dilakukan secara terstruktur menjadi faktor penting dalam menghasilkan informasi yang berkualitas dan mendukung efektivitas pelaksanaan administrasi.

Sari dan Hayunningsih (2020) menjelaskan bahwa pencatatan data merupakan kegiatan penting dalam pengelolaan infromasi karena data yang dicatat digunakan untuk mengetahui kondisi objek yang didata. Dalam pembahasan tersebut data balita dan menunjukkan bahwa pencatatan yang didukung sistem dapat mempermudah petugas dalam memasukkan serta mengelola data. Adapun aspek pencatatan sebagai berikut:

1. Pengumpulan data, merupakan kegiatan menghimpun infromasi yang diperlukan dari objek yang didata sebagai bahan pencatatan.
2. Pencatatan data, merupakan menuliskan informasi yang telah diperoleh secara teratur dan sesuai dengan kondisi sebenarnya.
3. Penginputan data, merupakan kegiatan memasukkan data yang telah dicatat ke dalam sistem atau perangkat komputer agar dapat diolah dan digunakan.
4. Pengelolaan data, merupakan kegiatan mengatur dan mengolah data yang telah dikumpulkan agar menjadi infromasi yang mudah digunakan dan dipahami.

Duma et.al (2024) menjelaskan bahwa pendataan membutuhkan proses pengumpulan, penyimpanan dan pengambilan data dengan memperhatikan akurasi dan kelengkapan data. Penerapan sistem informasi pendataan membantu memastikan informasi yang dicatat dapat dikelola secara lebih terstuktur dan digunakan kembali ketika diperlukan. Aspek pencatatan:

1. Pengumpulan data, merupakan kegiatan menghimpun infromasi yang diperlukan dari sumber atau objek yang didata.
2. Kelengkapan data, menunjukkan bahwa infromasi yang dicatat telah mencakup seluruh data yang diperlukan dan tidak ada bagian penting yang terlewat.
3. Ketetapan/akurasi data, menujukan bahwa data yang dicatat sesuai dengan kondisi sebenarnya dan dapat dipercaya.
4. Penyimpanan data, merupakan kegiatan menyimpan data secara teratur dan aman agar tidak mudah hilang serta dapat digunakan kembali.
5. Pengambilan kembali data, merupakan kegiatan mencari dan memperoleh data yang telah disimpan ketika data tersebut diperlukan.

Menurut Indriaty (2023) menjelaskan bahwa kulaitas pencatatan data dapat dilihat dari kelengkapan, ketetapan waktu dan kepatuhan dalam melakukan

pencatatan. Pencatatan yang dilakukan secara baik dapat meningkatkan kualitas dokumentasi dan mendukung tersedianya infromasi yang dibutuhkan dalam pelayanan. Indikator pencatatan:

1. Kelengkapan pencatatan, menujukan bahwa seluruh infromasi yang diperlukan telah dicatat secara lengkap dan tidak ada data penting yang terlewat.
2. Ketetapan waktu, merupakan pencatatan data yang dilakukan sesuai dengan waktu dan tahapan yang telah ditentukan agar infromasi tetap relevan.
3. Kepatuhan dalam pencatatan, merupakan keseuaian petugas dalam melakukan pencatatan berdasarkan prosedur, ketentuan atau aturan yang berlaku.

Fami et. al (2021) membahas pentingnya ketepatan pencatatan dan pelaporan data dalam pelayanan. Konteks tersebut mengembangkan sistem infromasi manajemen untuk mengatasi permasalahan pencatatan dan pelapooran secara manual. Proses perancangan sistem dilakukan untuk membuat pencatatan menjadi lebih terstukutur dan mendukung digitalisasi data. Aspek pencatatan sebagai berikut:

1. Ketepatan pencatatan
2. Kelengkapan data
3. Pencatatan data
4. Pelaporan data
5. Digitalisasi pencatatan

Dalam konteks pendataan manual penerima layanan rehabilitasi sosial di Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Barat, permasalahan ini dapat terjadi karena data dicatat berulang di beberapa buku register atau formulir tanpa adanya mekanisme silang-cek, sehingga satu penerima layanan berpotensi tercatat lebih dari satu kali atau datanya tidak sinkron antar dokumen yang ada.

1.3.5 Verifikasi Identitas

Verifikasi identitas merupakan proses pemeriksaan dan pencocokan data seseorang dengan dokumen sumber yang sah, guna memastikan keakuratan dan

keabsahan data sebelum digunakan lebih lanjut dalam suatu sistem administrasi. Priansa (2017) menyebutkan bahwa salah satu prinsip tata usaha yang baik adalah adanya pemeriksaan atau pencocokan data terhadap dokumen sumber sebelum dicatat secara resmi, guna menjamin keabsahan dan ketepatan data yang dikelola oleh suatu organisasi. Prinsip ini menjadi dasar penting agar data yang dihimpun benar-benar mencerminkan kondisi sebenarnya dari subjek yang didata.

Sukoco (2017) turut menjelaskan bahwa proses verifikasi data pada dasarnya bertujuan untuk menjamin keaslian dan konsistensi informasi, khususnya pada organisasi yang berhubungan langsung dengan pelayanan publik, karena kesalahan identitas dapat berdampak pada ketidaktepatan sasaran layanan yang diberikan. Oleh karena itu, verifikasi bukan sekadar formalitas administratif, melainkan tahapan krusial yang menentukan validitas keseluruhan data yang dikelola. Indikator verifikasi identitas Priansa, (2017) dan Sukoco, (2017), antara lain:

1. Kesesuaian data yang dicatat dengan dokumen identitas asli (KTP/KK)
2. Kebebasan dan keaslian dokumen sumber yang digunakan
3. Konsistensi data antara satu dokumen dengan dokumen lain
4. Adanya proses pencocokan/pemeriksaan sebelum data disahkan
5. Ketepatan penulisan data pokok seperti nama, NIK, dan alamat

Supriyanto et. al (2023) menjelaskan bahwa proses verifikasi data penerima bantuan sosial dilakukan stelah identifikasi data calon penerima verifikasi bertujuan memastikan kesesuaian data dengan persyaratan atau kriteria penerima sedangkan validasi digunakan untuk menentukan kelayakan berdsarkan hasil pemeriksaan. Penelitian juga menunjukkan bahwa ketidaktepatan dalam pencatatan identiitas dapat memengaruhi proses veerifikasi dan validasi data. Aspek verifikasi:

1. Kesesuaian identitas, yaitu mencocokkan identitas yang dicatat dengan identitas sebenarnya
2. Kesesuaian persyaratan, yaitu memastikan data memenuhi persyaratan yang telah ditentukan
3. Pemerikasaan data, yaitu melakukan pengecekan terhadap data calon penerima
4. ketetapan data, yaitu memastikan data yang telah diverifikasi seusai dengan kondisi sebenarnya.

Azhari, Mulyanie dan Saputri (2020) menjelaskan bahwa verifikasi dan validasi data dilakukan untuk memperbarui serta melakukan pemeriksaan kembali ke lapangan guna memastikan apakah data keluarga penerima sesuai dengan kondisi sebenarnya dan memenuhi kriteria sebagai penerima bantuan. Dengan demikian, verifkasi tidak hanya dilakukan berdasarkan data yang sudah tersedia, tetapi juga melalui pengecekan terhadap keadaan di lapangan. Aspek verifikasi:

1. Pengecekan data, yaitu memeriksa kembali data yang telah tersedia
2. Pencocokan dengan kondisi lapangan, yaitu data yang telah tersedia
3. Pemutakhiran data, yaitu memperbarui data apabila ditemukan perubahan
4. Kesesuaian kriteria, yaitu memastikan calon penerima memenuhi ketentuan yang berlaku

Menurut Van der Loo dan de Jonge (2020), verifikasi atau validasi data merupakan proses untuk menentukan apakah data telah memenuhi standar kualitas sehingga layak digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan. Proses ini bertujuan mendeteksi kesalahan, mengurangi ketidaksesuaian data, serta memastikan informasi yang dihasilkan memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi.

Kurniawan et. al (2022) menjelaskan bahwa verifikasi data dilakukan dengan mencocokkan data yang diterima dengan dokumen pendukung maupun sumber data asli sebelum data tersebut diolah lebih lanjut. Proses verifikasi sangat penting karena dapat mencegah terjadinya kesalahan administrasi, meningkatkan

kualitas data, dan menghasilkan informasi yang lebih akurat untuk mendukung pelayanan organisasi. Indikator menurut Kurniawan et.al (2020):

1. Pencocokan data, yaitu mencocokkan data yang diterima dengan infromasi yang tersedia
2. Pemeriksaan dokumen pendukung, memastikan data dengan sumber data awal untuk memastikan kebenaranya
3. Pengecekan sumber data asli, membandingkan data dengan sumber data awal untuk memastikan kebenaranya
4. Ketetapan data, memastikan data yang diverifkasi bebas dari kesalahan sebelum diolah lebih lanjut
5. Kelengkapan data, memastikan informasi dan dokumen yang diperlukan sudah tersedia

Pada pendataan manual penerima layanan rehabilitasi sosial, verifikasi identitas dilakukan dengan mencocokkan data yang tercantum pada formulir pendaftaran, seperti nama, Nomor Induk Kependudukan (NIK), alamat, dan jenis kondisi sosial penerima, dengan dokumen kependudukan asli seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK). Proses ini bertujuan agar layanan rehabilitasi sosial yang diberikan benar-benar tepat sasaran dan tidak disalahgunakan oleh pihak yang tidak berhak.

1.3.6 Pemanfaatan Teknologi

Perkembangan teknologi informasi turut memberikan pengaruh besar terhadap efisiensi dan akurasi dalam proses pengelolaan data pada suatu organisasi. Abdul Kadir (2017) menjelaskan bahwa teknologi informasi berperan penting dalam mempercepat proses pengolahan data, meningkatkan akurasi, serta memudahkan penyimpanan dan pencarian kembali data dibandingkan dengan sistem manual yang cenderung rawan kesalahan dan memakan waktu lebih lama.

Kemudahan ini menjadi semakin penting seiring meningkatnya volume data yang harus dikelola oleh instansi pemerintah.

Sutabri (2016) menambahkan bahwa sistem informasi berbasis komputer mampu meminimalkan duplikasi data serta mempermudah proses verifikasi, karena data tersimpan dalam basis data terpusat yang dapat diakses dan dicocokkan secara otomatis oleh sistem. Dengan kata lain, pemanfaatan teknologi tidak hanya berdampak pada aspek kecepatan kerja, tetapi juga secara langsung mampu mengatasi dua permasalahan yang telah dibahas sebelumnya, yaitu pencatatan ganda dan lemahnya verifikasi identitas. Indikator pemanfaatan teknologi menurut Kadir, 2017 dan Sutabri, 2016 antara lain:

1. Kecepatan proses input, pengolahan, dan pencarian data
2. Tingkat akurasi data yang dihasilkan oleh sistem
3. Kemudahan akses dan penyimpanan data secara terpusat
4. Kemampuan sistem mendeteksi duplikasi data secara otomatis
5. Efisiensi waktu dan tenaga dibandingkan sistem manual

Irawan dan Pujianto (2024) dalam buku Sistem Informasi Manajemen menjelaskan bahwa Sistem Informasi Manajemen (SIM) merupakan sistem informasi yang menyeluruh dan terkoordinasi secara terpadu yang di dalamnya terdapat proses untuk mengolah, menganalisis dan menampilkan data agar dapat digunakan untuk kebutuhan pengambilan suatu keputusan. SIM mengintegrasikan berbagai komponen termasuk manusia, perangkat keras, perangkat lunak, jaringan komunikasi dan sumber daya data guna mengekstraksi data menjadi informasi yang bernilai. Berikut indikator sistem infromasi manajamen menurut Irawan dan Pujianto (2024):

1. Pemeliharaan data
2. Penyimpanan data

3. Aksebilitas data
4. Metode pendataan
5. Sumber daya pendukung

Sementara itu Wiyono (2021) dalam bukunya Sistem Infromasi Manajemen mendefinisikan SIM sebagai suatu sistem yang diciptakan untuk melaksanakan pengolahan data yang akan dimanfaatkan oleh suatu organisasi. Pemanfaatan data tersebut dapat berarti penunjangan pada tugas – tugas rutin, evaluasi terhadap prestasi organisasi atau untuk pengambilan keputusan oleh organisasi tersebut.

Pratama, Nulhaqim dan Basar (2021) menjelaskan bahwa sistem infromasi manajemen pada organisasi pelayanan kemanusian digunakan untuk mengidentifikasi data, mengolah data menjadi infromasi tersebut untuk mendukung pelayanan kepada penerima manfaat. Proses tersebut mencangkup input, pengolahan, output dan outcome sehingga SIM dapat membantu organisasi mengelola data penerima manfaat secara lebih terstuktur dan mendukung pelaksanaan pelayanan. Berikut aspek yang dapat digunakan:

1. Input data, memasukkan data yang diperoleh.
2. Pengolahan data, mengolah data menjadi infromasi.
3. Input data, memasukkan data yang diperoleh.
4. Output infromasi, menghasilkan infromasi yang dibbutuhkan.
5. Pemanfaatan infromasi, menggunakan infromasi untuk mendukung pelayanan.

Suleman, Pakaya dan Daud (2019) menjelaskan bahwa pemanfaatan teknologi infromasi dalam pendataan penyandang masalah kesejahteraan sosial (PMKS) dapat membantu proses pengelolaan dan penyajian data. Penggunaan sistem berbasis web dapat mempermudah petugas dalam melakukan pendataan serta menghasilkan infromasi yang lebih cepat dan terstuktur dibandingkan dengan pengelolaan data secara manual. Aspek pemanfaatan teknologi:

1. Kemudahan pendataan, yaitu teknologi membantu petugas dalam memasukkan data
2. Pengelolaan data, yaitu teknologi membantu data dikelola secara terstruktur
3. Penyimpanan data, yaitu data disimpan dalam sistem sehingga lebih mudah dikelola
4. Penyajian infromasi, yaitu data dapat menghasilkan infromasi yang dibutuhkan

Dalam konteks pendataan penerima layanan rehabilitasi sosial, pemanfaatan teknologi berupa sistem informasi atau basis data terkomputerisasi dapat menjadi solusi atas permasalahan pencatatan ganda dan lemahnya verifikasi identitas yang selama ini terjadi pada sistem pendataan manual. Dengan adanya sistem yang terintegrasi, data dapat disimpan secara terpusat, dicek secara otomatis, dan tingkat kesalahan manusia (human error) dapat diminimalkan dibandingkan dengan pencatatan yang masih dilakukan di atas kertas atau buku register.

1.3.7 Rehabilitasi Sosial

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial, rehabilitasi sosial merupakan salah satu bentuk penyelenggaraan kesejahteraan sosial yang bertujuan untuk memulihkan dan mengembangkan kemampuan seseorang yang mengalami disfungsi sosial agar dapat melaksanakan fungsi sosialnya secara wajar dalam kehidupan bermasyarakat. Rehabilitasi sosial diberikan kepada individu, keluarga, kelompok, maupun masyarakat yang mengalami permasalahan sosial sehingga mampu kembali menjalankan peran dan fungsi sosialnya secara mandiri.

Lebih lanjut, Pasal 7 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 menjelaskan bahwa rehabilitasi sosial dilaksanakan secara persuasif, motivatif, dan koersif, baik di lingkungan keluarga, masyarakat, maupun panti sosial. Pelaksanaan rehabilitasi

sosial meliputi berbagai bentuk pelayanan, yaitu motivasi dan diagnosis psikososial, perawatan dan pengasuhan, pelatihan vokasional dan pembinaan kewirausahaan, bimbingan mental spiritual, bimbingan fisik, bimbingan sosial dan konseling psikososial, pelayanan aksesibilitas, bantuan dan asistensi sosial, bimbingan resosialisasi, bimbingan lanjut, serta rujukan.

Berdasarkan ketentuan tersebut, dapat dipahami bahwa rehabilitasi sosial tidak hanya berfokus pada pemulihan kondisi individu, tetapi juga bertujuan mengembangkan kemampuan penerima layanan agar mampu berfungsi kembali secara optimal dalam kehidupan sosial. Oleh karena itu, pelaksanaan rehabilitasi sosial memerlukan proses pendataan yang akurat, lengkap, dan tertib sebagai dasar dalam menentukan bentuk pelayanan, asesmen kebutuhan, serta tindak lanjut yang diberikan kepada setiap penerima layanan.

1.4 Metode Penulisan

Penulisan laporan akhir ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Metode deskriptif kualitatif merupakan pendekatan penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan suatu fenomena berdasarkan kondisi yang terjadi di lapangan tanpa melakukan manipulasi terhadap objek yang diteliti. Pendekatan ini dipilih karena sesuai dengan tujuan penulisan laporan akhir, yaitu untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai pelaksanaan pendataan manual penerima layanan rehabilitasi sosial di Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Barat.

Dalam penulisan laporan akhir ini, penulis berperan sebagai instrumen utama yang terlibat secara langsung dalam proses pengumpulan data selama

melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Barat. Selama pelaksanaan PKL, penulis melakukan pengamatan terhadap proses pendataan penerima layanan rehabilitasi sosial, mulai dari penerimaan calon penerima layanan, pemeriksaan kelengkapan persyaratan, pencatatan data secara manual, pelaksanaan asesmen, hingga penyimpanan data. Keterlibatan secara langsung tersebut memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai kondisi nyata serta berbagai kendala yang terjadi dalam pelaksanaan pendataan manual.

Pendekatan studi kasus digunakan untuk mendeskripsikan secara lebih mendalam pelaksanaan pendataan manual penerima layanan rehabilitasi sosial di Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Barat sebagai satu kasus yang menjadi fokus penelitian. Melalui pendekatan ini, penulis dapat mengamati berbagai aspek yang berkaitan dengan proses pendataan, seperti prosedur pencatatan data, proses verifikasi identitas penerima layanan serta pemanfaatan sarana dan prasarana pendukung. Selain itu, pendekatan ini juga memungkinkan penulis mengidentifikasi berbagai kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pendataan manual, seperti pencatatan data yang masih dilakukan berulang, keterbatasan penggunaan teknologi, serta belum tersedianya komputer di ruang asesmen sehingga memengaruhi efektivitas proses pendataan.

Proses pengumpulan data dilakukan melalui teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung pelaksanaan pendataan manual penerima layanan rehabilitasi sosial. Wawancara dilakukan dengan pegawai yang terlibat dalam proses pendataan untuk memperoleh informasi mengenai pelaksanaan dan kendala yang dihadapi. Sementara itu,

dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan berbagai dokumen yang berkaitan dengan pendataan penerima layanan rehabilitasi sosial. Selain data primer, penulis juga menggunakan data sekunder yang berasal dari buku, jurnal ilmiah, peraturan perundang-undangan, serta dokumen resmi Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Barat yang berkaitan dengan penelitian. Selanjutnya, seluruh data dianalisis menggunakan model analisis data interaktif Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

1.4.1 Teknik dan Alat Pengumpulan Data

1. Teknik pengumpulan data

a. Teknik observasi, yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melihat secara langsung objek, aktivitas atau situasi yang menjadi perhatian dalam penelitian. Penulis mengamati secara langsung pelaksanaan pencatatan manual penerima layanan rehabilitasi sosial di Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Barat selama periode Praktik Kerja Lapangan. Dengan menggunakan teknik observasi, penulis bisa melihat langsung bagaimana proses pendataan berlangsung, mulai dari pengisian formulir hingga penyimpanan dokumen. Pengamatan dilakukan beberapa kali agar data yang diperoleh lebih akurat dan mencerminkan keadaan sesungguhnya di lapangan.

b. Teknik wawancara, yaitu mengumpulkan data dengan melakukan tanya jawab secara langsung antara penulis dan orang yang menjadi sumber informasi. Sumber ini biasanya memiliki pengetahuan dan pengalaman yang relevan dengan topik yang sedang diteliti. Penulis melakukan wawancara semi-terstruktur yang berarti wawancara ini memiliki daftar pertanyaan sebagai

panduan tetapi tetap memberikan kesempatan bagi narasumber untuk menjawab dengan bebas dan mengembangkan informasi yang mereka miliki. Narasumber dalam penelitian ini dipilih dengan tujuan tertentu yaitu karena mereka dianggap memiliki informasi yang relevan dan mendalam tentang pelaksanaan pendataan. Hasil dari wawancara kemudian ditulis ulang dan dijadikan sebagai data dan dijadikan sebagai data utama dalam analisis penelitian ini.

c. Teknik dokumentasi, yaitu mengumpulkan data dengan cara mengumpulkan dan menganalisis dokumen - dokumen yang berhubungan dengan topik penelitian. Teknik ini dipakai untuk mendukung dan memperkuat informasi yang sudah didapatkan lewat observasi dan wawancara. Dokumen yang dikumpulkan meliputi formulir untuk mencatat penerima layanan rehabilitasi sosial, laporan rekap data dan ruang asesmen untuk pendataan.

2. Alat pengumpulan data

a. Pedoman observasi, yaitu alat yang berupa daftar aspek atau tanda yang digunakan oleh penulis sebagai panduan saat melakukan pengamatan di lapangan agar tetap fokus dan tidak menyimpang dari tujuan penelitian. Pedoman ini disusun sebelum kegiatan observasi di mulai dan mencangkup beberapa aspek, yaitu alur proses pendataan dari awal hingga akhir, cara pengisian dan pengelolaan formulir pendataan, sistem penyimpanan dan pengarsipan dokumen serta kondisi fisik dokumen yang digunakan dalam pendataan manual di Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Barat.

b. Pedoman wawancara adalah alat yang terdiri dari rangkaian pertanyaan yang telah disusun dengan rapi sebelum wawancara dilakukan. Pedoman ini dibuat

berdasarkan masalah yang diteliti, sehingga pertanyaan yang diajukan tetap fokus dan sesuai dengan tujuan penelitian. Selain panduan wawancara, penulis juga memakai alat perekam suara juga untuk mencatat semua jawaban dari narasumber dengan lengkap dan tepat. Penulis juga menyediakan buku catatan sebagai alat tambahan untuk mencatat hal – hal penting dari narasumber yang tidak bisa direkam oleh alat perekam suara.

c. Pedoman dokumentasi, yaitu alat pengumpulan data yang digunakan untuk memberikan gambar sebagai bahan bukti. Penulis juga menggunakan kamera sebagai alat pendukung untuk mendokumentasikan kondisi fisik dokumen yang digunakan dalam pendataan manual. Dokumentasi memperkuat temuan – temuan yang uraikan secara naratif dalam laporan.

1.4.2 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah cara mengolah dan memahami data yang sudah dikumpulkan untuk mencari jawaban atas masalah yang teliti. Dalam laporan ini, penulis menggunakan metode analisis data kualitatif dengan pendekatan interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman. Model ini terbagi menjadi tiga tahap yang saling terhubung, yaitu proses mengurangi data, menampilkan data dan membuat kesimpulan.

Teknik analisis data yang digunakan dengan menggunakan teori Miles dan Huberman meliputi:

1. Pengumpulan data adalah langkah pertama dalam proses menganalisis data. Pada tahap ini penulis mengumpulkan berbagai informasi yang terkait dengan

objek penelitian dengan menggunakan cara orang dan mencatat dokumen – dokumen yang relavan. Data yang didapat berasal dari observasi langsung di Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Barat, hasil wawancara dengan pegawai yang tarkait serta berbagai dokumen pendukung yang relavan. Pengumpulan data dilakukan terus – menerus sepanjang penelitian berlangsung. Data yang dikumpulkan selanjutnya ditulis, dikelompokkan dan diatur sesuai dengan tujuan penelitian agar memudahkan penulis dalam mengerjakan tahap analisis selanjutnya. Pengumpulan data dari berbagai sumber dan metode bertujuan agar mendapatkan informasi yang lengkap, tepat dan sesuai dengan keadaan di lapangan.

2. Reduksi data adalah cara memilih, fokus menyederhanakan dan mengubah data mentah yang didapat di lapangan menjadi data yang lebih rapi dan memiliki makna. Pada tahap ini,penulis mengumpulkan semua data yang diperoleh dari observasi,wawancara dan dokumen untuk memilih informasi yang sesuai dengan permasalahan yang teliti.
3. Penyajian data adalah tahap dimana data yang sudah disedarhanakan disusun dan ditampilkan dengan cara yang memudahkan orang – orang memahami kondisi yang dijelaskan. Dalam penelitian kualitatif ini, data biasanya disajikan dalam bentuk cerita yang cukup rinci. Dalam laporan ini, data disajikan secara deskriptif yang menjelaskan secara urut dan terorganisir tentang pelaksanaan pelaksanaan pendataan manual di Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Barat. Setiap hasil yang ditemukan ditampilkan sesuai dengan kategori yang telah

ditentukan saat proses reduksi data, sehingga penjelasan dalam laporan ini lebih mudah dipahami dan berjalan dengan logis.

4. Penarikan kesimpulan dan verifikasi adalah bagian terakhir dalam menganalisis data, dimana penulis menyusun hasil penelitian secara utuh berdasarkan data yang sudah diberikan. Kesimpulan yang telah ditentukan kemudian diperiksa kembali menggunakan data dari lapangan agar hasil nya benar – benar akurat dan bisa dipercaya. Oleh karena itu, kesimpulan yang ditulis dalam laporan ini mencerminkan situasi sebenarnya yang terjadi di lapangan dan di dukung oleh bukti – bukti yang cukup dari berbagai sumber.

Secara umum penggunaan metode penulisan yang terdiri dari teknik pengumpulan data, alat pengumpulan data serta teknik analisis data seperti yang telah dijelaskan di atas diharapkan dapat menghasilkan laporan yang lengkap, tepat dan berguna. Hasil penelitian ini kemudian digunakan sebagai dasar dalam menyusun rekomendasi untuk menerapkan sistem pendataan berbasis digital yang lebih efektif dan efisien di Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Barat.