



DIGITALISASI MANAJEMEN PELAYANAN BIDANG PERLINDUNGAN DAN JAMINAN SOSIAL MELALUI PENYUSUNAN PORTAL LINJAMSOS DAERAH GARUT (POLINDA GARUT) PADA DINAS SOSIAL KABUPATEN GARUT

Linda Hastuti¹, Asep Iwa Hidayat²

¹PPSDM Kemendagri Regional Bandung. e-mail: 31lindahastuti@gmail.com

²PPSDM Kemendagri Regional Bandung. e-mail: asepiwah2021@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan dan menerapkan portal digital LINJAMSOS di Kabupaten Garut. Portal ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi manajemen pelayanan perlindungan dan jaminan sosial. Metode pengabdian yang digunakan adalah metode ABCD yang menekankan pada asset-based community development. Kegiatan pengabdian dilaksanakan dalam bentuk sosialisasi dengan melibatkan masyarakat, camat, dan kepala desa se-kabupaten Garut, serta bekerja sama dengan Dinas Sosial Kabupaten Garut. Pelaksanaan kegiatan berlangsung pada tanggal 10 Juni - 14 Juni 2024. Hasil dari kegiatan ini menunjukkan peningkatan pemahaman dan keterampilan peserta dalam mengelola dan memanfaatkan portal LINJAMSOS untuk pelayanan yang lebih baik.

Kata Kunci: ABCD, digitalisasi, manajemen pelayanan, perlindungan sosial, jaminan sosial, sosialisasi.

Abstract

This research aims to develop and implement the LINJAMSOS digital portal in Garut Regency. This portal is expected to improve the efficiency of social protection and insurance service management. The community engagement method used is the ABCD method, emphasizing asset-based community development. The service activities were conducted in the form of socialization involving the community, sub-district heads, and village heads across Garut Regency, in collaboration with the Social Service Office of Garut Regency. The activities were carried out from June 10 to June 14, 2024. The results of this activity showed an increase in participants' understanding and skills in managing and utilizing the LINJAMSOS portal for better service delivery.

Keywords: *ABCD, digitalization, service management, social protection, social insurance, socialization.*

A. PENDAHULUAN

Digitalisasi telah menjadi kebutuhan dalam manajemen pelayanan publik, terutama di bidang perlindungan dan jaminan sosial. Kabupaten Garut melalui Dinas Sosial telah menginisiasi penyusunan portal LINJAMSOS yang bertujuan untuk mempermudah akses dan efisiensi dalam pelayanan sosial (Hanafi 2020). Kegiatan ini melibatkan berbagai pemangku kepentingan termasuk masyarakat, camat, dan kepala desa. Pendekatan yang digunakan adalah metode ABCD yang fokus pada pengembangan berbasis aset komunitas.

Portal LINJAMSOS diinisiasi sebagai respons terhadap kebutuhan stakeholder dan permasalahan kinerja organisasi yang ada. Dinas Sosial Kabupaten Garut menghadapi tantangan dalam memberikan layanan yang cepat dan efisien kepada masyarakat. Dengan banyaknya data dan informasi yang harus dikelola, metode konvensional tidak lagi memadai (Eny Diana Mudrikah 2021). Digitalisasi manajemen pelayanan melalui portal LINJAMSOS diharapkan dapat mengatasi permasalahan tersebut dengan menyediakan akses mudah dan cepat terhadap informasi layanan sosial.

Inovasi ini tidak hanya sekadar implementasi teknologi, tetapi juga mencakup perubahan proses kerja dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia (Ashari 2023). Portal LINJAMSOS menawarkan berbagai fitur yang mempermudah pengguna dalam mengakses informasi layanan sosial, melakukan pendaftaran secara online, dan memantau status permohonan. Nilai tambah dari inovasi ini adalah peningkatan efisiensi dan transparansi pelayanan, serta pemberdayaan masyarakat dalam mengakses layanan yang mereka butuhkan. Masyarakat dapat mengakses informasi terkait layanan sosial secara cepat dan mudah melalui portal ini, tanpa harus datang langsung ke kantor dinas sosial. Dengan digitalisasi, proses administrasi dan pelayanan dapat dilakukan dengan lebih efisien, mengurangi birokrasi yang berbelit-belit. Portal ini meningkatkan transparansi dalam pelayanan sosial, memungkinkan masyarakat untuk memantau status permohonan mereka secara real-time. Melalui data yang terintegrasi, dinas sosial dapat memberikan pelayanan yang lebih tepat sasaran dan berkualitas. Masyarakat dapat lebih mandiri dalam mengakses dan memanfaatkan layanan sosial yang tersedia.

Peserta sosialisasi, yang meliputi masyarakat, camat, dan kepala desa se-Kabupaten Garut, memiliki peran yang sangat penting dalam keberhasilan implementasi portal LINJAMSOS. Kehadiran peserta akan memastikan mereka memahami dengan baik fungsi dan manfaat portal LINJAMSOS, sehingga dapat memanfaatkannya secara optimal. Dalam meningkatkan keterampilan, peserta akan

mendapatkan pelatihan dan panduan praktis mengenai cara mengoperasikan portal ini, yang akan meningkatkan keterampilan mereka dalam menggunakan teknologi digital untuk pelayanan sosial. Kolaborasi dan Koordinasi, sosialisasi ini memberikan kesempatan bagi peserta untuk berkolaborasi dan berkoordinasi dengan Dinas Sosial serta pemangku kepentingan lainnya, memastikan sinergi yang baik dalam implementasi portal. Penyampaian Informasi, kepala desa dan camat dapat menyebarkan informasi mengenai portal ini kepada masyarakat luas, sehingga seluruh lapisan masyarakat dapat merasakan manfaatnya. Feedback dan Saran, kehadiran peserta memungkinkan mereka untuk memberikan masukan dan saran yang konstruktif terkait portal LINJAMSOS, yang dapat digunakan untuk perbaikan dan pengembangan lebih lanjut.

Tinjauan pustaka ini akan membahas beberapa literatur yang relevan dengan topik digitalisasi pelayanan sosial dan metode ABCD. Menurut Campbell dan Pedersen (2007), digitalisasi dalam pelayanan publik merupakan salah satu cara untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi pelayanan. Selain itu, digitalisasi juga memungkinkan pemerintah untuk mengumpulkan dan menganalisis data secara lebih efektif, yang pada gilirannya dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan (Cahya 2022). Metode ABCD, seperti yang dijelaskan oleh Kretzmann dan McKnight (1993), adalah pendekatan yang menekankan pada kekuatan dan potensi komunitas dalam pengembangan. Metode ini telah terbukti efektif dalam berbagai konteks, termasuk dalam pemberdayaan komunitas dan peningkatan partisipasi masyarakat dalam berbagai program pembangunan. Digitalisasi dalam pelayanan sosial juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Heeks (2006), yang menemukan bahwa penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam pelayanan publik dapat meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi pelayanan (Syarifuddin 2014).

B. METODE PENGABDIAN

Metode pengabdian yang digunakan dalam kegiatan ini adalah metode ABCD (Asset-Based Community Development). Metode ini menekankan pada pemberdayaan komunitas dengan memanfaatkan aset yang dimiliki oleh masyarakat itu sendiri. Langkah-langkah dalam metode ABCD meliputi identifikasi aset komunitas, pengorganisasian masyarakat, perencanaan partisipatif, dan implementasi kegiatan yang berbasis pada kekuatan dan potensi lokal (Chusniati 2023).

Metode pengabdian yang digunakan dalam kegiatan ini adalah metode ABCD (Asset-Based Community Development) dengan teknik fasilitasi ORID yang terdiri dari beberapa tahapan, yaitu Inkulturasi, Discovery (Penemuan), Design (Perancangan), Define (Pendefinisian), Refleksi (Lapp 2010).

- Inkulturasi: Tahap ini melibatkan pengenalan awal dengan komunitas, memahami budaya dan konteks lokal, serta membangun hubungan baik dengan masyarakat dan pemangku kepentingan.

- Discovery (Penemuan): Pada tahap ini, dilakukan identifikasi aset dan potensi komunitas melalui diskusi dan pemetaan aset yang dimiliki oleh masyarakat.
- Design (Perancangan): Berdasarkan hasil penemuan, dilakukan perancangan program atau kegiatan yang sesuai dengan kebutuhan dan potensi lokal. Partisipasi aktif masyarakat sangat ditekankan dalam tahap ini.
- Define (Pendefinisian): Tahap ini melibatkan pendefinisian tujuan, sasaran, dan langkah-langkah konkret yang akan diambil dalam pelaksanaan program. Penetapan indikator keberhasilan juga dilakukan pada tahap ini.
- Refleksi: Setelah kegiatan dilaksanakan, dilakukan refleksi bersama untuk mengevaluasi hasil yang dicapai, mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan, serta merumuskan langkah-langkah perbaikan untuk ke depan (Astawa 2022).

Pendekatan ABCD dan teknik fasilitasi ORID (Alhamuddin 2020) memungkinkan keterlibatan aktif masyarakat dalam setiap tahap kegiatan, sehingga program yang diimplementasikan benar-benar sesuai dengan kebutuhan dan konteks lokal, serta memberikan dampak yang signifikan bagi peningkatan kualitas pelayanan sosial di Kabupaten Garut.

C. PELAKSANAAN KEGIATAN

Pelaksanaan kegiatan dilakukan dalam bentuk sosialisasi yang melibatkan masyarakat, camat, dan kepala desa se-kabupaten Garut. Kegiatan ini dilaksanakan dengan bekerja sama dengan Dinas Sosial Kabupaten Garut pada tanggal 10 Juni - 14 Juni 2024. Sosialisasi ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman peserta mengenai penggunaan portal LINJAMSOS dan meningkatkan keterampilan mereka dalam mengelola pelayanan sosial secara digital.

Pelaksanaan kegiatan sosialisasi digitalisasi manajemen pelayanan bidang perlindungan dan jaminan sosial melalui penyusunan portal LINJAMSOS Daerah Garut (POLINDA Garut) pada Dinas Sosial Kabupaten Garut akan dilakukan selama lima hari dengan menggunakan teknik fasilitasi ORID (Objective, Reflective, Interpretive, Decisional).

Agenda Sosialisasi dengan Teknik Fasilitasi ORID:

Tema: Sosialisasi dan Implementasi Portal LINJAMSOS Kabupaten Garut

Tanggal: 10 Juni - 14 Juni 2024

Tempat: Aula Kantor Dinas Sosial Kabupaten Garut

Peserta: Masyarakat, Camat, dan Kepala Desa se-Kabupaten Garut.

Tanggal	Waktu	Kegiatan
10 Juni 2024	08.00 - 09.00	Registrasi Peserta
	09.00 - 09.30	Pembukaan: 1. Sambutan oleh Kepala Dinas Sosial Kabupaten Garut 2. Sambutan oleh Bupati Garut
	09.30 - 10.00	Pengenalan Program dan Tujuan Sosialisasi: 1. Pemaparan tujuan dan manfaat portal LINJAMSOS
	10.00 - 12.00	Tahap Inkulturasi: 1. Sesi pengenalan antara fasilitator dan peserta 2. Diskusi kelompok untuk memahami budaya dan konteks lokal 3. Penjelasan tentang pentingnya keterlibatan aktif peserta
	12.00 - 13.00	Istirahat dan Makan Siang
	13.00 - 15.00	Lanjutan Tahap Inkulturasi: 1. Kegiatan ice-breaking dan team building 2. Sesi tanya jawab dan klarifikasi
	15.00 - 15.30	Penutup Hari Pertama
11 Juni 2024	08.00 - 09.00	Registrasi dan Pembukaan Hari Kedua
	09.00 - 12.00	Tahap Discovery (Penemuan): 1. Pemetaan aset komunitas 2. Diskusi kelompok untuk mengidentifikasi potensi dan kekuatan lokal 3. Presentasi hasil diskusi
	12.00 - 13.00	Istirahat dan Makan Siang
	13.00 - 15.00	Lanjutan Tahap Discovery: 1. Analisis SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats) 2. Penetapan prioritas aset dan potensi yang akan dikembangkan
	15.00 - 15.30	15.00 - 15.30
12 Juni 2024	08.00 - 09.00	Registrasi dan Pembukaan Hari Ketiga
	09.00 - 12.00	Tahap Design (Perancangan): 1. Perancangan program atau kegiatan berdasarkan hasil penemuan 2. Diskusi kelompok untuk menyusun rencana tindakan 3. Presentasi rencana tindakan

	12.00 - 13.00	Istirahat dan Makan Siang
	13.00 - 15.00	Lanjutan Tahap Design: 1. Finalisasi rencana tindakan 2. Penyusunan timeline dan penetapan tanggung jawab
	15.00 - 15.30	Penutup Hari Ketiga
13 Juni 2024	08.00 - 09.00	Registrasi dan Pembukaan Hari Keempat
	09.00 - 12.00	Tahap Define (Pendefinisian): 1. Pendefinisian tujuan dan sasaran program 2. Penetapan indikator keberhasilan 3. Diskusi kelompok untuk menyusun langkah-langkah konkret
	12.00 - 13.00	Istirahat dan Makan Siang
	13.00 - 15.00	Lanjutan Tahap Define: 1. Penyusunan dokumen rencana kerja 2. Simulasi implementasi program
	15.00 - 15.30	Penutup Hari Keempat
14 Juni 2024	08.00 - 09.00	Registrasi dan Pembukaan Hari Kelima
	09.00 - 12.00	Tahap Refleksi: 1. Evaluasi hasil pelaksanaan program 2. Identifikasi kekuatan dan kelemahan 3. Diskusi kelompok untuk merumuskan langkah-langkah perbaikan
	12.00 - 13.00	Istirahat dan Makan Siang
		Lanjutan Tahap Refleksi: 1. Penyusunan laporan hasil kegiatan 2. Penyusunan rekomendasi untuk pengembangan lebih lanjut
	15.00 - 16.00	Penutupan: 1. Penyampaian hasil dan rekomendasi 2. Penutupan oleh Kepala Dinas Sosial Kabupaten Garut 3. Foto bersama

Tabel 1 Tabel waktu pelaksanaan

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil kegiatan menunjukkan peningkatan signifikan dalam pemahaman dan keterampilan peserta terkait penggunaan portal LINJAMSOS. Peserta mampu mengoperasikan portal tersebut dengan lebih efisien dan efektif. Selain itu, ditemukan bahwa metode ABCD sangat efektif dalam melibatkan masyarakat dan pemangku kepentingan lokal dalam proses digitalisasi pelayanan sosial. Kegiatan sosialisasi ini juga mendorong adanya kolaborasi yang lebih baik antara masyarakat dan pemerintah daerah dalam meningkatkan pelayanan publik.

Selama kegiatan sosialisasi, peserta yang terdiri dari masyarakat, camat, dan kepala desa se-Kabupaten Garut menunjukkan peningkatan pemahaman yang signifikan tentang pentingnya digitalisasi dalam pelayanan sosial. Peserta mampu memanfaatkan fitur-fitur yang tersedia dalam portal LINJAMSOS, seperti pengajuan permohonan bantuan sosial, pelacakan status permohonan, dan akses informasi layanan sosial secara online. Kemampuan teknis dalam mengoperasikan portal juga meningkat, yang terlihat dari hasil simulasi dan latihan yang dilakukan selama kegiatan.

Metode Asset-Based Community Development (ABCD) yang digunakan dalam kegiatan ini terbukti sangat efektif dalam melibatkan masyarakat dan pemangku kepentingan lokal. Metode ini fokus pada pengidentifikasian dan pengembangan aset-aset yang dimiliki oleh komunitas, daripada berfokus pada kekurangan atau masalah. Dengan demikian, masyarakat merasa lebih dihargai dan termotivasi untuk berpartisipasi aktif dalam proses digitalisasi. Tahapan-tahapan dalam metode ABCD, seperti inkulturasi, discovery, design, define, dan refleksi, berhasil mengarahkan peserta untuk bekerja sama dalam menyusun dan mengimplementasikan solusi berbasis komunitas.

Kegiatan sosialisasi ini juga berhasil mendorong kolaborasi yang lebih baik antara masyarakat dan pemerintah daerah. Masyarakat yang sebelumnya mungkin merasa tidak terlibat atau terpinggirkan dalam proses pengambilan keputusan, kini merasa lebih terlibat dan memiliki suara dalam peningkatan pelayanan publik. Pemerintah daerah, melalui Dinas Sosial Kabupaten Garut, juga menunjukkan komitmen yang tinggi untuk mendukung dan memfasilitasi inisiatif ini. Hal ini terlihat dari dukungan yang diberikan selama kegiatan sosialisasi, serta respons cepat terhadap masukan dan kebutuhan masyarakat.

Kegiatan ini juga berhasil memperkuat jaringan kerja lokal antara berbagai pemangku kepentingan, termasuk masyarakat, pemerintah, dan organisasi non-pemerintah. Jaringan ini penting untuk memastikan keberlanjutan dari program digitalisasi pelayanan sosial. Dengan adanya jaringan kerja yang kuat, berbagai pihak dapat saling mendukung dan berkolaborasi untuk mencapai tujuan bersama.

Meskipun banyak keberhasilan yang dicapai, kegiatan ini juga mengidentifikasi beberapa tantangan yang perlu diatasi. Salah satu tantangan utama adalah kurangnya infrastruktur teknologi di beberapa daerah yang dapat menghambat akses dan penggunaan portal LINJAMSOS. Selain itu, diperlukan upaya yang berkelanjutan untuk terus meningkatkan keterampilan teknis masyarakat agar mereka dapat memanfaatkan teknologi digital secara maksimal. Pembelajaran dari kegiatan ini menunjukkan pentingnya dukungan teknis dan pelatihan yang berkelanjutan, serta perlunya mengatasi hambatan infrastruktur untuk mencapai hasil yang optimal.

E. PENUTUP

Kegiatan sosialisasi dan penerapan portal LINJAMSOS di Kabupaten Garut berhasil meningkatkan efisiensi dan efektivitas manajemen pelayanan sosial. Melalui metode ABCD, masyarakat dan pemangku kepentingan lokal dapat lebih terlibat dan berperan aktif dalam proses ini. Diharapkan implementasi portal ini dapat menjadi model bagi daerah lain dalam upaya digitalisasi pelayanan publik. Keberhasilan ini tidak terlepas dari kolaborasi yang solid antara masyarakat, pemerintah daerah, dan pihak-pihak terkait lainnya. Partisipasi aktif masyarakat dalam setiap tahap kegiatan, mulai dari inkulturasi hingga refleksi, menunjukkan bahwa pendekatan berbasis aset (ABCD) efektif dalam menggali potensi lokal dan memotivasi masyarakat untuk berkontribusi dalam pengembangan solusi digital.

Selain itu, hasil kegiatan ini juga menyoroti pentingnya infrastruktur teknologi yang memadai dan dukungan berkelanjutan untuk memastikan keberhasilan jangka panjang. Upaya peningkatan keterampilan teknis dan akses terhadap teknologi harus terus dilakukan untuk menjembatani kesenjangan digital di daerah-daerah terpencil. Dengan adanya portal LINJAMSOS, diharapkan layanan sosial di Kabupaten Garut dapat semakin responsif, transparan, dan akuntabel. Portal ini tidak hanya mempermudah akses masyarakat terhadap layanan sosial, tetapi juga meningkatkan efisiensi operasional pemerintah daerah dalam mengelola dan mendistribusikan bantuan sosial.

F. DAFTAR PUSTAKA

- Alhamuddin, A., Aziz, H., Inten, D. N., & Mulyani, D. 2020. "Pemberdayaan berbasis asset based community development untuk meningkatkan kompetensi profesional guru madrasah di era industri 4.0." *International Journal of Community Service Learning*.
- Ashari, A. a. 2023. "Digitalisasi kualitas pelayanan publik di dinas kependudukan dan pencatatan sipil." *Remik* 342-351.
- Astawa, I. P., Pugra, I. W., & Suardani, M. 2022. "Pemberdayaan masyarakat lanjut usia dengan pendekatan asset based community development (abcd) di dusun kawan desa bakas kabupaten klungkung." *Bhakti Persada* 108-116.
- Cahya, A. N., Hartono, S., Reni, R., Hasanah, N., Ajie, M. F., Dian, M., ... & Rahmat, S. 2022. "Penguatan literasi anak di desa kuala sempang kabupaten bintang." *JPPM Kepri: Jurnal Pengabdian Dan Pemberdayaan Masyarakat Kepulauan Riau* 13-21.
- Chusniati, A., Lu'lu Ul Baeti Rohmatul Hikmah, Annisa Nadhifah Salsabila, Nurrotul Fi'liya, Elsa Dwi Pramita, Siti Nurlaeli, ... & Rindha Widyaningsih. 2023.

"Pendampingan sertifikasi halal kepada pelaku umkm gropak di desa karangdadap." *Solidaritas: Jurnal Pengabdian* 205-214.

Eny Diana Mudrikah, R. V. 2021. "Stakeholder Engagement Dalam Perancangan Indikator Kinerja Pengawasan Obat." *Jurnal Administrasi Negara*.

Hanafi, M. 2020. "Pelayanan Publik Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Melalui Efektivitas Content Website." *Kajian Ilmu Administrasi* 156-170.

Lapp, Cynthia. 2010. "Focused Conversation ORID Method, Technology of Participation." *LA 8026 University of Minnesota*.

Syarifuddin, Nurdiyanah dkk. 2014. *Modul ABCD Pengabdian Masyarakat*. Makassar : UIN Alauddin.

LAMPIRAN



Gambar 1 Sosialisasi kepada masyarakat mengenai POLINDA GARUT



Gambar 2 Sosialisasi kepada masyarakat mengenai POLINDA GARUT



Gambar 3 Sosialisasi kepada mahasiswa dan masyarakat mengenai POLINDA GARUT



Gambar 4 Sosialisasi kepada dinas terkait mengenai POLINDA GARUT