Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin
Volume 4, Nomor 10, November 2026, P. 314-318
e-ISSN: 2986-6340
Licensed by Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0
DOI: https://doi.org/10.5281/zenodo.24112439

Pemberdayaan Masyarakat dalam Meningkatkan Akses terhadap Bantuan Sosial melalui Edukasi dan Pendampingan: Studi pada Dinas Sosial Kota Pekanbaru

Community Empowerment in Improving Access to Social Assistance through Education and Mentorship: A Study at the Pekanbaru City Social Affairs Office

Amanda [1], Rika Fitri Ramadani[2]
[1,2]Program Studi Pendidikan Masyarakat, Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Riau
Email: amanda65232@gmail.com

ABSTRACT

This article describes how education and mentoring carried out in the routine services of the Pekanbaru City Social Service Office can be understood as community empowerment that helps residents access social assistance (bansos). The study used a descriptive qualitative approach with participant observation, interviews, and documentation during the teaching practicum (PLP) of a Universitas Riau student at the office. The findings show that empowerment takes place through four activities: checking social assistance status, checking household decile position, creating accounts on the Cek Bansos application, and updating data. Officers explain the results step by step and clarify that a decile is a relative ranking of household welfare rather than a measure of income, so residents do not only receive results but also understand them and are able to follow up on their own data. PLP students support this process by assisting residents in filling in data, creating accounts, and understanding the checking procedure. The challenges include limited digital literacy, residents' limited understanding of the decile concept, and expectations that checking will directly lead to assistance. Routine, assisted services that combine information with mentoring help residents gain clear information about their social assistance status and support the accuracy of data used to target assistance.
Keywords: *Community Empowerment, Social Assistance, Education and Mentoring, Decile, DTSEN*

Article Info:
Received date: 05 October 2026 Revised date: 15 October 2026 Accepted date: 8 November 2026

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan kewajiban negara untuk memenuhi kebutuhan setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administratif (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009). Di bidang kesejahteraan sosial, negara berkewajiban menjamin penyelenggaraan kesejahteraan sosial bagi warga yang membutuhkan (Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009). Salah satu bentuknya adalah bantuan sosial (bansos) yang disalurkan kepada keluarga kurang mampu, sehingga ketepatan data penerima menjadi faktor penting keberhasilan program.

Sejak diterbitkannya Instruksi Presiden Nomor 4 Tahun 2025, program bantuan sosial dan pemberdayaan masyarakat mengacu pada Data Tunggal Sosial dan Ekonomi Nasional (DTSEN). DTSEN dibangun dari integrasi Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS), Penyasaran Percepatan Penghapusan Kemiskinan Ekstrem (P3KE), dan Registrasi Sosial Ekonomi (Regsosek) (Badan Pusat Statistik, 2025), dan menggantikan DTKS sebagai acuan pencatatan peserta program sosial (Stevani, 2025). Dalam DTSEN, keluarga dikelompokkan ke dalam sepuluh desil sebagai gambaran posisi relatif tingkat kesejahteraan (iNews, 2026).

Perubahan sistem data tersebut membuat sebagian warga membutuhkan informasi dan pendampingan, terutama dalam memeriksa status bansos, memahami desil, membuat akun pada aplikasi Cek Bansos, dan memperbarui data. Dinas Sosial Kota Pekanbaru menyelenggarakan pelayanan rutin untuk memenuhi kebutuhan tersebut, dan kegiatan ini turut didampingi mahasiswa Praktik Lapangan

(PLP) Universitas Riau. Dalam artikel ini, pelayanan tersebut dilihat sebagai bentuk pemberdayaan masyarakat, yaitu upaya agar warga tidak hanya menerima hasil pengecekan, tetapi juga memahami statusnya serta mampu menggunakan aplikasi dan memperbarui datanya sendiri. Artikel ini bertujuan mendeskripsikan bagaimana edukasi dan pendampingan dalam pelayanan rutin di Dinas Sosial Kota Pekanbaru membantu membuka akses warga terhadap bantuan sosial, peran mahasiswa PLP dalam proses tersebut, serta faktor yang mendukung dan menghambatnya.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan rancangan studi kasus pada pelayanan rutin cek bansos dan desil di Dinas Sosial Kota Pekanbaru (Sugiyono, 2019). Bukan angka atau statistik yang dicari, melainkan gambaran tentang bagaimana pelayanan berjalan: siapa yang terlibat, bagaimana warga didampingi, apa yang dihadapi, dan bagaimana pelayanan itu membantu warga mengakses bantuan sosial.

Data dikumpulkan selama penulis melaksanakan PLP di Dinas Sosial Kota Pekanbaru melalui tiga teknik. Pertama, observasi partisipatif, yaitu penulis ikut terlibat mendampingi warga sehingga dapat melihat langsung alur dan suasana pelayanan. Kedua, wawancara dengan pihak yang terlibat langsung dalam pelayanan, seperti petugas dan warga yang dilayani. Ketiga, dokumentasi kegiatan pelayanan.

Analisis data mengikuti tahapan yang dikemukakan Miles et al. (2014), yaitu mereduksi catatan lapangan, menyajikannya dalam uraian naratif, dan menarik kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil pengamatan menunjukkan bahwa pelayanan rutin di Dinas Sosial Kota Pekanbaru tidak hanya menyampaikan hasil pengecekan, tetapi juga mengedukasi dan mendampingi warga. Pembahasan berikut menguraikan gambaran umum pelayanan, edukasi tentang status bansos dan desil, pendampingan pembuatan akun dan pemutakhiran data, alur pelayanan, peran mahasiswa PLP, serta faktor pendukung dan tantangannya.

Gambaran Umum Pelayanan Rutin

Dinas Sosial Kota Pekanbaru menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat secara rutin pada hari Senin sampai Jumat pukul 08.00–16.00 WIB. Layanan yang diberikan meliputi pengecekan status bansos, pengecekan posisi desil, pembuatan akun pada aplikasi Cek Bansos, dan bantuan pemutakhiran data. Keempat layanan ini saling berkaitan, sebab warga yang datang untuk mengetahui status bantuannya sering kali sekaligus membutuhkan bantuan membuat akun atau memperbaiki data yang tercatat. Dengan tersedianya keempatnya di satu tempat, warga tidak perlu berpindah-pindah untuk menyelesaikan satu keperluan.

Keberadaan layanan ini sejalan dengan prinsip pelayanan publik yang menekankan kemudahan, kejelasan, dan keterjangkauan bagi masyarakat (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009). Warga tidak hanya memperoleh informasi, tetapi juga dibantu langsung oleh petugas sehingga tidak harus menelusuri sendiri melalui telepon genggam. Bagi warga yang belum terbiasa dengan aplikasi digital, kehadiran petugas mengurangi hambatan yang paling nyata, yaitu kebingungan menghadapi tampilan dan tahapan aplikasi.

Dari sisi pemberdayaan, layanan ini tidak berhenti pada pemberian informasi. Warga dilibatkan dalam setiap langkah, mulai dari menyampaikan keperluan, menyiapkan dokumen, hingga melihat hasil pengecekan, sehingga mereka memahami proses yang dijalani dan bukan sekadar menerima hasilnya. Jadwal yang tetap pada hari kerja juga memberi kepastian bahwa bantuan itu dapat dicari kapan saja selama jam layanan.

Edukasi tentang Status Bansos dan Desil

Pengecekan status bansos dilakukan untuk mengetahui apakah seseorang terdaftar sebagai penerima bantuan, sedangkan pengecekan desil menunjukkan posisi keluarga dalam pengelompokan kesejahteraan pada DTSEN. Desil 1 menggambarkan kelompok dengan tingkat kesejahteraan relatif paling rendah dan desil 10 yang paling tinggi (iNews, 2026). Penerima bansos umumnya berada pada desil 1 sampai 5 (Yulianti, 2025). Informasi ini penting bagi warga karena memberi gambaran awal tentang posisi keluarga mereka dalam data yang kini menjadi acuan program sosial.

Petugas menjelaskan kepada warga bahwa desil merupakan pemeringkatan relatif berdasarkan berbagai karakteristik sosial ekonomi, bukan nominal pendapatan keluarga (iNews, 2026). Penjelasan ini merupakan bentuk edukasi yang penting karena warga cenderung menafsirkan hasil desil secara langsung sebagai layak atau tidaknya menerima bantuan. Tanpa penjelasan, angka desil mudah dibaca sebagai penilaian pribadi atau sebagai keputusan final, padahal ia hanyalah gambaran posisi relatif keluarga dalam data.

Edukasi semacam ini termasuk inti pemberdayaan, sebab warga dibekali pemahaman untuk membaca hasil pengecekannya sendiri. Dengan memahami bahwa desil tidak sama dengan jumlah pendapatan dan bukan satu-satunya penentu bantuan, warga dapat bersikap lebih wajar terhadap hasil yang mereka terima, serta lebih jelas dalam menentukan langkah berikutnya, misalnya memeriksa kembali kesesuaian datanya.

Pendampingan Pembuatan Akun dan Pemutakhiran Data

Warga yang belum memiliki akun dibantu membuatnya pada aplikasi Cek Bansos, mulai dari pengisian data diri hingga verifikasi Nomor Induk Kependudukan (NIK). Pendampingan langkah demi langkah ini diperlukan karena sebagian warga belum terbiasa menggunakan aplikasi digital sehingga sulit menyelesaikan proses tersebut sendiri. Pada tahap ini, petugas dan mahasiswa PLP tidak mengerjakan semuanya untuk warga, melainkan mendampingi agar warga mengetahui urutan pengisian dan alasan setiap data diminta.

Warga yang datanya belum sesuai dibantu memperbaikinya sehingga data yang tercatat mendekati kondisi sebenarnya. Data DTSEN bersifat dinamis dan dimutakhirkan secara berkala (Stevani, 2025), sehingga pelaporan perubahan data oleh warga menjadi bagian penting dari proses tersebut dan mendukung ketepatan data yang digunakan untuk menyasar bantuan. Dengan kata lain, ketepatan sasaran bantuan tidak hanya bergantung pada pemerintah, tetapi juga pada kesediaan dan kemampuan warga melaporkan keadaannya.

Pendampingan pada tahap ini sekaligus membangun kemandirian. Warga yang sudah memiliki akun dan memahami cara kerjanya berpeluang memeriksa statusnya sendiri di kemudian hari dan melaporkan perubahan data tanpa harus selalu bergantung pada bantuan orang lain. Di sinilah pelayanan rutin berfungsi sebagai sarana belajar, bukan hanya sebagai tempat memperoleh jawaban.

Alur Pelayanan sebagai Proses Pendampingan

Alur pelayanan yang teramati diawali ketika warga datang dengan membawa dokumen yang diperlukan, misalnya KTP dan KK. Petugas kemudian menanyakan keperluan warga dan memverifikasi data kependudukan sebelum layanan dilanjutkan. Tahap awal ini memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan keperluan warga dan bahwa pengecekan dilakukan atas data yang benar.

Selanjutnya, petugas atau mahasiswa PLP membantu pengecekan status bansos dan desil, atau pembuatan akun, lalu hasil pengecekan dijelaskan kepada warga. Warga yang datanya belum sesuai diarahkan untuk memperbaiki atau melaporkan perubahan data, sehingga pelayanan tidak berhenti pada penyampaian hasil, tetapi berlanjut pada tindak lanjut atas data warga.

Alur ini menunjukkan bahwa pelayanan dirancang sebagai proses pendampingan, bukan transaksi sekali selesai. Urutan datang, verifikasi, pengecekan, penjelasan hasil, dan tindak lanjut memberi warga pengalaman yang utuh: mereka mengetahui apa yang diperiksa, apa artinya, dan apa yang dapat dilakukan setelahnya.

Peran Mahasiswa PLP Universitas Riau

Mahasiswa PLP turut mendampingi jalannya pelayanan, antara lain membantu warga mengisi data, mendampingi pembuatan akun, dan menjelaskan langkah pengecekan pada aplikasi. Keterlibatan ini membantu petugas melayani warga lebih cepat, karena pendampingan yang membutuhkan waktu dan kesabaran, seperti menuntun warga yang belum terbiasa dengan aplikasi, dapat dibagi antara petugas dan mahasiswa.

Selain itu, keterlibatan tersebut memberi mahasiswa pengalaman langsung dalam pelayanan publik bidang sosial. Penjelasan yang diberikan secara berulang dan sabar menjadi bentuk edukasi kepada warga yang belum terbiasa dengan aplikasi digital, sehingga mahasiswa turut berperan sebagai pendamping dalam upaya pemberdayaan warga.

Peran ini menunjukkan bahwa kehadiran mahasiswa memberi manfaat dua arah. Bagi warga, tersedia lebih banyak tenaga pendamping yang dapat menjelaskan dengan tenang. Bagi mahasiswa, kegiatan ini menjadi tempat belajar menghubungkan pengetahuan tentang pendidikan masyarakat dengan kebutuhan warga yang nyata, terutama dalam berkomunikasi dengan warga yang memiliki tingkat pemahaman dan kemampuan digital yang berbeda-beda.

Faktor Pendukung dan Tantangan

Faktor pendukung pemberdayaan melalui pelayanan ini adalah jadwal yang rutin, pendampingan langsung oleh petugas, dan keterlibatan mahasiswa PLP. Jadwal yang tetap pada hari kerja memberi kepastian bagi warga untuk datang, sedangkan pendampingan langsung membantu warga yang kesulitan menggunakan aplikasi. Keterlibatan mahasiswa PLP menambah tenaga pendamping sehingga warga dapat dilayani dengan lebih cepat dan lebih sabar.

Tantangan yang ditemukan mencakup keterbatasan literasi digital sebagian warga, pemahaman yang belum utuh tentang konsep desil, dan harapan sebagian warga bahwa pengecekan akan langsung berujung pada bantuan. Tantangan ini menunjukkan perlunya penjelasan yang konsisten bahwa desil merupakan pemeringkatan relatif, bukan penentu langsung penerimaan bantuan (iNews, 2026).

Ketiga tantangan tersebut saling berkaitan. Keterbatasan literasi digital membuat warga bergantung pada pendamping, sementara pemahaman yang belum utuh tentang desil memunculkan harapan yang tidak selalu sesuai dengan hasil. Karena itu, pemberdayaan tidak cukup dilakukan lewat pendampingan teknis saja, tetapi juga perlu disertai edukasi yang berulang agar warga memahami makna hasil pengecekan dan batas-batasnya.

SIMPULAN

Pelayanan rutin di Dinas Sosial Kota Pekanbaru berperan sebagai sarana pemberdayaan masyarakat melalui edukasi dan pendampingan oleh petugas. Warga tidak hanya menerima hasil pengecekan status bansos dan desil. Mereka juga diberi penjelasan bahwa desil adalah pemeringkatan relatif, bukan nominal pendapatan, sehingga dapat memahami hasil yang diterima. Petugas juga mendampingi warga membuat akun pada aplikasi Cek Bansos dan memperbarui data pada DTSEN, sehingga data yang tercatat lebih sesuai dengan kondisi sebenarnya.

Pelayanan ini berjalan sebagai proses pendampingan yang utuh, mulai dari verifikasi data, pengecekan, penjelasan hasil, hingga tindak lanjut atas data warga. Jadwal yang rutin dan pendampingan langsung oleh petugas menjadi faktor pendukung utama. Tantangan yang masih dihadapi adalah keterbatasan literasi digital sebagian warga, pemahaman yang belum utuh tentang desil, dan harapan bahwa pengecekan akan langsung berujung pada bantuan.

SARAN

Dinas Sosial Kota Pekanbaru disarankan menyediakan materi penjelasan sederhana tentang desil dan alur pengecekan bansos, misalnya berupa poster atau leaflet, agar warga memahami hasil

pengecekan dan dapat membacanya sendiri. Petugas juga disarankan terus menjelaskan secara konsisten bahwa desil bukan penentu langsung penerimaan bantuan, supaya harapan warga sesuai dengan hasil yang diperoleh. Selain itu, pendampingan penggunaan aplikasi Cek Bansos perlu dilanjutkan agar warga semakin mandiri dalam memeriksa status dan memperbarui datanya. Penelitian selanjutnya dapat menggali pengalaman warga secara lebih mendalam dengan jumlah informan yang lebih banyak, termasuk melihat sejauh mana warga mampu memeriksa dan memperbarui datanya sendiri setelah didampingi petugas.

REFERENSI

Badan Pusat Statistik. (2025, February 24). *BPS turut cetak sejarah dalam pembangunan Data Tunggal Sosial dan Ekonomi Nasional*. https://www.bps.go.id/id/news/2025/02/24/684/bps-marks-historic-milestone-in-the-development-of-national-socioeconomic-single-data.html

iNews. (2026, August 30). *BPS jelaskan arti desil DTSEN: Bukan ukuran tunggal kondisi ekonomi keluarga*. https://www.rctiplus.com/news/detail/inews/5462181/bps-jelaskan-arti-desil-dtsen--bukan-ukuran-tunggal-kondisi-ekonomi-keluarga

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.

Republik Indonesia. (2009a). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial*.

Republik Indonesia. (2009b). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.

Republik Indonesia. (2025). *Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2025 tentang Data Tunggal Sosial dan Ekonomi Nasional*.

Stevani, L. R. (2025, February 21). *Mensos Gus Ipul: DTKS resmi dihapus, diganti DTSEN*. ANTARA Jawa Timur. https://jatim.antaranews.com/berita/885705/mensos-gus-ipul-dtks-resmi-dihapus-diganti-dtsen

Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Yulianti, C. (2025, December 5). *Cara lihat desil di DTSEN untuk cek status bansos, ikuti langkah ini!* detikEdu. https://www.detik.com/edu/detikpedia/d-8245078/cara-lihat-desil-di-dtsen-untuk-cek-status-bansos-ikuti-langkah-ini