Abdi Cendekia: Jurnal Pengabdian Masyarakat
Vol 5 No 4 2026, hal 4677-4683
Avaliable online at: https://zia-research.com/index.php/abdicendekia



ABDI CENDEKIA:
JURNAL PENGABDIAN MASYARAKAT
Volume 5 Nomor 4 Tahun 2026 Halaman 4677-4683
https://zia-research.com/index.php/abdicendekia

Peran Administrasi Perkantoran dalam Mendukung Pelayanan Sosial pada Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Selatan

Andi Nasra R[1], Adel Juliati[2], Aswinda[3], Nurul Ikhwani[4], Jamaluddin[5]
[1,2,3,4,5] Universitas Negeri Makassar, Indonesia
Email : andiaacha@gmail.com, adeljuliatii@gmail.com, aswindakes@gmail.com, nurulikhwani84@gmail.com, jamaluddin8002@unm.ac.id

Abstrak

Praktik Administrasi Perkantoran berperan untuk mendukung kelancaran pelayanan sosial dalam layanan registrasi pemerintahan, khususnya dalam pengelolaan korespondensi, penginputan data melalui Excel, arsip dokumen yang berhubungan secara langsung dengan pelayanan masyarakat. Artikel ini bertujuan untuk menguraikan peran administrasi perkantoran dalam mendukung pelayanan sosial pada dinas sosial provinsi sulawesi selatan serta untuk mendapatkan gambaran terkait pelaksanaan administrasi pada unit kerja. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif berbasis pengalaman langsung melalui praktik lapangan dan observasi, keterlibatan langsung dalam kegiatan administrasi, dan dokumentasi kegiatan. Praktik Administrasi Perkantoran berlangsung pada 8 Juni sampai 7 Agustus 2026 dengan berfokus pada kegiatan administrasi di Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas dan Lanjut Usia (Rehsos PACA), Rehabilitasi Sosial Tuna Sosial (Rehsos TUSOS). Dan Bidang Program. Adapun kegiatan yang dilakukan meliputi pengelolaan surat masuk dan surat keluar, pencatatan dan pengarsipan dokumen, pendistribusian surat, serta melakukan koordinasi dengan pihak terkait. Hasil menunjukkan bahwa administrasi perkantoran memiliki peran untuk mendukung kelancaran pelaksanaan pelayanan sosial kepada masyarakat. Dengan pengelolaan administrasi yang dilakukan secara efektif dan sistematis, kegiatan administrasi dapat membantu meningkatkan kelancaran pelaksanaan pelayanan sosial. Dengan demikian, administrasi perkantoran merupakan bagian penting dalam mendukung efektivitas pelaksanaan pelayanan sosial pada Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Selatan.

Kata kunci: Administrasi Perkantoran, Pelayanan Sosial, Dinas Sosial, Pengelolaan Dokumen.

The Role of Office Administration in Supporting Social Services at the Social Affairs Office of South Sulawesi Province

Abstract

Office administration practices play an important role in supporting the smooth delivery of social services, particularly in government service administration, through correspondence management, data entry using Microsoft Excel, and document archiving directly related to public services. This article aims to describe the role of office administration in supporting social services at the Social Affairs Office of South Sulawesi Province and to provide an overview of administrative practices within the work units. The method used was descriptive qualitative, based on direct experience through field practice and observation, direct involvement in administrative activities, and activity documentation. The office administration internship was conducted from June 8 to August 7, 2026, focusing on administrative activities

p-ISSN: 2963-8968 || e-ISSN: 2962-7923

in the Social Rehabilitation of Persons with Disabilities and Older Persons Unit (Rehsos PACA), the Social Rehabilitation of Socially Vulnerable Groups Unit (Rehsos TUSOS), and the Program Division. The activities included managing incoming and outgoing correspondence, recording and archiving documents, distributing letters, and coordinating with relevant parties. The findings indicate that office administration plays a role in supporting the smooth implementation of social services for the community. Effective and systematic administrative management helps facilitate the implementation of social service activities. Therefore, office administration is an essential component in supporting the effectiveness of social service delivery at the Social Affairs Office of South Sulawesi Province.
Keywords: *Office Administration, Social Services, Social Affairs Office, Document Management.*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi dan komunikasi telah membawa perubahan dalam berbagai bidang, termasuk dalam pelaksanaan administrasi perkantoran dan pelayanan publik. Perubahan tersebut mendorong instansi pemerintah untuk menyesuaikan sistem administrasi dengan perkembangan teknologi agar kegiatan pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih cepat, efektif, dan efisien. Administrasi perkantoran pada era modern tidak hanya berkaitan dengan kegiatan surat menyurat dan pengarsipan dokumen, tetapi juga mencakup pengelolaan data dan penyampaian informasi yang dapat mendukung kelancaran pelayanan kepada masyarakat. Sridewari et al. (2026) menjelaskan bahwa administrasi perkantoran memiliki peran penting dalam pengelolaan data, dokumentasi, dan informasi.

Pemanfaatan teknologi dalam administrasi perkantoran menjadi salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sistem administrasi yang didukung oleh teknologi dapat membantu mempercepat proses pengolahan data, mempermudah pencarian informasi, serta mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan dalam pekerjaan.

Pelayanan sosial yang diselenggarakan oleh lembaga pemerintah daerah memerlukan dukungan administrasi yang terorganisasi agar pelaksanaannya dapat berlangsung secara efektif, efisien, dan berkelanjutan. Dalam perspektif administrasi pekerjaan sosial, administrasi tidak hanya berkaitan dengan pekerjaan administratif yang bersifat formal, tetapi mencakup proses pengelolaan pelayanan sosial secara menyeluruh, mulai dari perencanaan, pengorganisasian, koordinasi, pengawasan, pengambilan keputusan, hingga pengembangan inovasi pelayanan (Skidmore, 1995). Dengan demikian, praktik administrasi yang baik tidak hanya ditunjukkan melalui tertibnya dokumen dan pencatatan, tetapi juga melalui kemampuan dalam mengatur pekerjaan, membangun koordinasi, menetapkan prioritas, serta memastikan setiap kegiatan berjalan sesuai dengan tujuan pelayanan.

Pelayanan sosial yang dijalankan oleh lembaga pemerintah daerah butuh dukungan administrasi yang terorganisasi agar pelaksanaannya dapat berlangsung secara efektif, efisien, dan berkelanjutan.Dalam perspektif administrasi pekerjaan sosial, administrasi tidak hanya berarti pekerjaan administratif formal, melainkan juga mencakup proses pengelolaan pelayanan sosial secara menyeluruh. Proses ini memulai dari perencanaan, pengorganisasian, koordinasi, pengawasan, pengambilan keputusan, hingga pengembangan inovasi pelayanan (Skidmore, 1995). Oleh karena itu, praktik administrasi yang baik tidak hanya terlihat lewat tertib dokumen dan pencatatan, tetapi juga lewat kemampuan mengatur pekerjaan, membangun koordinasi, menetapkan prioritas, dan memastikan setiap kegiatan berjalan sesuai dengan tujuan pelayanan.

Administrasi yang dijalankan secara teratur dan terstruktur bisa membuat alur kerja di organisasi pelayanan sosial menjadi lebih rapi. Ketika informasi dan dokumen dikelola dengan baik, tugas dibagi dengan jelas, komunikasi antarbagian berjalan lancar, serta ada koordinasi yang baik dengan pihak-pihak terkait, maka hambatan dalam pekerjaan bisa berkurang. Hal ini sangat penting karena pelayanan sosial melibatkan banyak kegiatan yang saling terhubung dan melibatkan banyak pihak. Supit et al. (2025) menegaskan bahwa

p-ISSN: 2963-8968 || e-ISSN: 2962-7923

organisasi pelayanan publik harus menerapkan praktik administrasi yang kolaboratif dan mampu beradaptasi. Ini diperlukan untuk menghadapi tantangan birokrasi yang rumit, kebutuhan akan kerja sama antarpihak, serta perubahan kebutuhan masyarakat. Karena itu, kualitas praktik administrasi sangat berpengaruh terhadap kemampuan organisasi untuk menjaga kelancaran kerja. Organisasi yang baik dalam administrasi juga lebih mampu memberikan pelayanan yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Dalam pelaksanaan pelayanan sosial, administrasi tetap menjadi mekanisme penting yang mendukung kesinambungan setiap tahapan pelayanan. Data yang tercatat dengan baik memudahkan penyediaan informasi. Dokumen yang tersusun secara sistematis mempercepat proses pencarian dan penyampaian informasi. Pengelolaan surat-menyurat yang tertib membantu memastikan komunikasi kedinasan berjalan sesuai prosedur. Selain itu, koordinasi yang didukung oleh administrasi yang baik mempermudah penyampaian tugas dan informasi antarunit kerja. Dengan demikian, praktik administrasi yang dilakukan secara tertib dan sistematis membantu menciptakan proses kerja yang lebih efektif sehingga pelaksanaan pelayanan sosial kepada masyarakat dapat berjalan dengan lebih lancar.

Kita melihat bahwa beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa aspek administrasi, koordinasi, dan tata kelola berkaitan erat dengan efektivitas pelayanan publik dan pelayanan sosial. Farhan (2023) menegaskan bahwa inovasi administrasi publik dapat meningkatkan efektivitas pelayanan pemerintah daerah dan kualitas layanan kepada masyarakat. Hanyfa dan Rustianingsih (2024) juga menegaskan bahwa penerapan tata kelola kolaboratif menjadi salah satu cara memperkuat efektivitas pelayanan sosial, khususnya dalam mengatasi kebutuhan kelompok rentan. Faoziyah (2023) menekankan pentingnya penguatan koordinasi kelembagaan dan penerapan sistem pelayanan sosial terintegrasi untuk menambah efektivitas pelayanan kesejahteraan sosial. Marsuq (2017) juga menunjukkan bahwa kapasitas kelembagaan dan koordinasi organisasi memengaruhi optimalisasi pelayanan publik di tingkat daerah.

Berdasarkan banyak kajian, kita bisa mengerti bahwa praktik administrasi yang baik adalah salah satu komponen penting untuk kelancaran pelayanan sosial. Praktik administrasi yang tertib membuat informasi dan dokumen dikelola dengan tepat. Komunikasi dan koordinasi antarunit pun menjadi lebih efektif. Akibatnya, berbagai kegiatan pelayanan sosial dapat dilaksanakan dengan lebih terarah. Jadi, administrasi perkantoran tidak hanya tugas teknis. Administrasi perkantoran merupakan bagian dari proses kerja yang membantu organisasi memastikan bahwa pelayanan sosial berjalan secara efektif dan terus menerus. Hal ini menunjukkan bahwa semakin terorganisasi praktik administrasi yang diterapkan, semakin besar dukungan terhadap kelancaran pelaksanaan pelayanan sosial bagi masyarakat.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif untuk menganalisis praktik administrasi pekerjaan sosial dalam manajemen pelayanan sosial pada Dinas Sosial provinsi Sulawesi Selatan. Pendekatan kualitatif digunakan untuk memahami dinamika pelayanan sosial berdasarkan pengalaman, interaksi, dan praktik administratif yang dijalankan dalam organisasi pelayanan sosial (Creswell & Creswell, 2017). Penelitian dilaksanakan di Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Selatan sebagai lembaga pemerintah daerah yang menyelenggarakan pelayanan sosial bagi Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) khususnya pada bidang Rehabilitasi, Perlindungan dan Jaminan Sosial. Pemilihan lokasi dilakukan secara purposive dengan pertimbangan bahwa lembaga tersebut memiliki berbagai program pelayanan sosial yang melibatkan praktik administrasi pekerjaan sosial dalam proses perencanaan, koordinasi, pengorganisasian, dan pengambilan keputusan pelayanan sosial.

Informan penelitian ditentukan menggunakan teknik purposive sampling berdasarkan keterlibatan dan pemahaman informan terhadap pelaksanaan pelayanan sosial (Sugiyono, 2019)). Informan penelitian berjumlah 5 orang yang terdiri atas pejabat administrator, staf

p-ISSN: 2963-8968 || e-ISSN: 2962-7923

pelayanan sosial, dan pendamping Program Keluarga Harapan (PKH) yang terlibat dalam pelaksanaan pelayanan sosial di Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Selatan. Kriteria informan meliputi: (1) terlibat langsung dalam pelayanan sosial; (2) memiliki pengalaman kerja minimal dua tahun; (3) memahami proses administrasi pelayanan sosial; dan (4) bersedia memberikan informasi terkait penelitian. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi terhadap berbagai dokumen pelayanan sosial yang relevan.

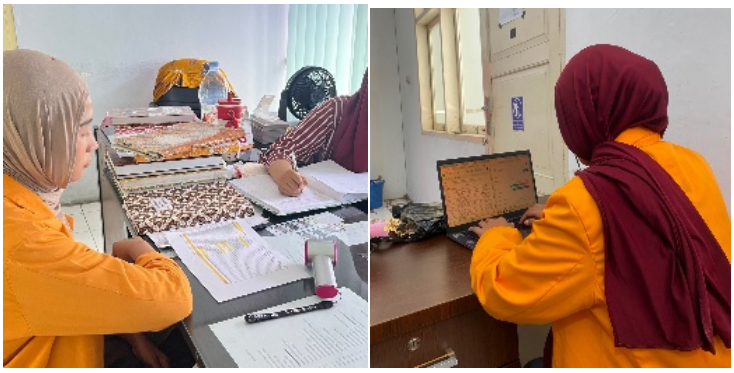
Peneliti berperan sebagai instrumen utama dalam proses pengumpulan dan analisis data. Untuk menjaga keabsahan data digunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik melalui perbandingan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan model analisis interaktif Miles, Huberman, & Saldana (2014) yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan secara bertahap berdasarkan temuan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Pelaksanaan praktik administrasi perkantoran pada Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Selatan memberikan gambaran bahwa kegiatan administrasi memiliki peran penting dalam menunjang pelaksanaan pelayanan sosial. Praktik dilaksanakan pada beberapa unit kerja, yaitu Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas dan Lanjut Usia (Rehsos PACA), Rehabilitasi Sosial Tuna Sosial (Rehsos TUSOS), dan Bidang Program. Selama pelaksanaan praktik, kegiatan yang dilakukan meliputi pengelolaan surat masuk dan surat keluar, pencatatan dan pengarsipan dokumen, penginputan data menggunakan Microsoft Excel, pendistribusian surat, serta koordinasi dengan pihak terkait. Kegiatan tersebut menjadi bagian yang mendukung kelancaran pekerjaan dan pelayanan pada setiap unit kerja.

1. Pengelolaan Surat dan Dokumen



Gambar 1. Pengelolaan Surat

Pengelolaan surat masuk dan surat keluar merupakan salah satu kegiatan administrasi yang dilakukan selama praktik. Surat yang diterima maupun yang akan dikirim perlu dicatat dan dikelola secara teratur agar informasi yang terdapat di dalamnya dapat disampaikan kepada pihak yang berkepentingan. Selain itu, dokumen yang berkaitan dengan kegiatan pelayanan juga dilakukan pencatatan dan pengarsipan sehingga dapat ditemukan kembali ketika dibutuhkan.

Pengelolaan dokumen secara sistematis membantu menciptakan pekerjaan yang lebih teratur. Dokumen yang tersusun dengan baik dapat mempermudah proses pencarian informasi serta mengurangi kemungkinan terjadinya kehilangan atau kesalahan dalam penyampaian dokumen. Hal ini sejalan dengan Sridewari et al. (2026) yang menjelaskan bahwa administrasi perkantoran memiliki peran dalam pengelolaan data, dokumentasi, dan informasi. Dengan demikian, pengelolaan surat dan dokumen menjadi salah satu bentuk administrasi yang mendukung kelancaran pelayanan sosial.

p-ISSN: 2963-8968 || e-ISSN: 2962-7923

2. Penginputan dan Pengelolaan Data



Gambar 2. Penginputan Daftar Nama Penerima Bantuan

Selain pengelolaan surat dan dokumen, kegiatan administrasi juga mencakup penginputan dan pengolahan data menggunakan Microsoft Excel. Penginputan data dilakukan untuk membantu penyimpanan dan pengelolaan informasi yang berkaitan dengan kegiatan administrasi pada unit kerja. Penggunaan teknologi dalam kegiatan administrasi dapat membantu proses pengolahan data menjadi lebih mudah dan terstruktur.

Pemanfaatan teknologi juga dapat mempermudah pencarian dan penyampaian informasi yang diperlukan dalam pelaksanaan pekerjaan. Hal tersebut sesuai dengan pembahasan dalam pendahuluan bahwa pemanfaatan teknologi dalam administrasi perkantoran dapat membantu mempercepat pengolahan data, mempermudah pencarian informasi, dan mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan pekerjaan. Oleh karena itu, kemampuan mengelola data menggunakan perangkat teknologi menjadi bagian yang mendukung efektivitas administrasi dalam pelayanan sosial.

3. Koordinasi dan Distribusi Informasi



Gambar 3. Koordinasi dengan Intansi Pemerintah Provinsi

Kegiatan administrasi juga berkaitan dengan pendistribusian surat dan koordinasi dengan pihak-pihak yang terkait. Distribusi surat yang dilakukan sesuai dengan tujuan membantu memastikan informasi kedinasan dapat diterima oleh pihak yang berkepentingan. Sementara itu, koordinasi diperlukan agar informasi dan tugas dapat disampaikan dengan baik antarunit kerja.

Administrasi yang terorganisasi dapat membantu memperlancar komunikasi dan koordinasi dalam organisasi. Dalam artikel ini dijelaskan bahwa data yang tercatat dengan baik memudahkan penyediaan informasi, sedangkan dokumen yang tersusun secara sistematis mempercepat proses pencarian dan penyampaian informasi. Koordinasi yang didukung oleh administrasi yang baik juga mempermudah penyampaian tugas dan informasi antarunit kerja.

p-ISSN: 2963-8968 || e-ISSN: 2962-7923

Hal tersebut menunjukkan bahwa administrasi perkantoran tidak hanya berkaitan dengan pekerjaan yang bersifat teknis, tetapi juga mendukung hubungan kerja antarbagian dalam pelaksanaan pelayanan sosial. Koordinasi yang berjalan dengan baik dapat mengurangi hambatan dalam pekerjaan dan membantu setiap kegiatan dilaksanakan sesuai dengan tugas dan tujuan yang telah ditetapkan.

4. Peran Administrasi dalam Mendukung Pelayanan Sosial



Gambar 4. Wawancara untuk Administrasi Orang Terlantar

Berdasarkan hasil praktik, administrasi perkantoran berperan dalam menciptakan sistem kerja yang lebih tertib, terorganisasi, dan sistematis. Pengelolaan surat, dokumen, data, serta koordinasi antarunit kerja menjadi bagian yang saling berkaitan dalam mendukung pelaksanaan pelayanan sosial.

Dengan demikian, hasil praktik menunjukkan bahwa semakin baik administrasi dikelola, semakin besar pula dukungannya terhadap kelancaran pelaksanaan pelayanan sosial. Administrasi yang tertib membantu memastikan informasi dan dokumen tersedia ketika diperlukan, memperlancar komunikasi antarunit kerja, serta mendukung pelaksanaan tugas pelayanan sosial secara lebih efektif dan efisien.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil praktik administrasi perkantoran pada Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Selatan, dapat disimpulkan bahwa administrasi perkantoran memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran pelayanan sosial. Kegiatan pengelolaan surat dan dokumen, penginputan data menggunakan Microsoft Excel, pengarsipan, pendistribusian informasi, serta koordinasi dengan pihak terkait membantu menciptakan proses kerja yang lebih tertib dan sistematis. Pengelolaan administrasi yang baik juga memudahkan penyediaan dan pencarian informasi serta mendukung komunikasi antarunit kerja. Dengan demikian, administrasi perkantoran tidak hanya berfungsi sebagai kegiatan teknis, tetapi juga menjadi bagian yang mendukung efektivitas pelaksanaan pelayanan sosial kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Arsyad, Y., & Rahmawati. (2026). Praktik administrasi pekerjaan sosial dalam manajemen pelayanan sosial. Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial, 3(11),

Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2017). Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches (5th ed.). California: SAGE Publications.

Faoziyah, S. (2023). The urgency of establishing a social welfare center (Puskesos) in Cirebon City. International Journal of Science and Society, 5(3), 478–491.

Farhan, A. (2023). Inovasi pelayanan publik pada pemerintah daerah di Indonesia. Matra Pembaruan: Jurnal Inovasi Kebijakan, 7(2), 111–123.

Hanyfa, M. R., & Rustianingsih, E. (2024). Collaborative governance dalam pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat miskin di Desa Kesamben Kulon. Journal Publicuho, 7(3), 1471–1488.

Marsuq, K. (2017). Kapasitas kelembagaan dalam optimalisasi pelayanan publik pada

p-ISSN: 2963-8968 || e-ISSN: 2962-7923

Kantor Camat Sangatta Selatan Kabupaten Kutai Timur. JAP: Jurnal Administrasi Publik, 1(1), 61–65.

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

Setiawan, A., Tjiptoherijanto, P., Mahi, B. R., & Khoirunurrofik. (2022). The impact of local government capacity on public service delivery: Lessons learned from decentralized Indonesia. Economies, 10, 323.

Skidmore, R. A. (1995). Social work administration: Dynamic management and human relationships. Boston: Allyn and Bacon.

Supit, B. F., Einjelheart, H. P., & Mewengkang, R. (2025). Konsep dan implementasi kepemimpinan kolaboratif dalam organisasi sektor publik. Konstruksi Sosial: Jurnal Penelitian Ilmu Sosial, 5(1), 32–44.

p-ISSN: 2963-8968 || e-ISSN: 2962-7923