

# Implementasi Pelayanan Sosial Berbasis Digital Terhadap Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial Di Lembaga Rehabilitasi Sosial

<sup>1</sup>Anas Azhimi Qalban, <sup>2</sup>Agil Satrio Negoro

<sup>1</sup>UIN Prof. KH. Saifudin Zuhri Purwokerto

<sup>2</sup>UIN Prof. KH. Saifudin Zuhri Purwokerto

## Abstract

The dynamics of social problems in Indonesia are still a problem that refers to the conditions underlying the state of social dysfunction. One individual or group that falls into this category is the elderly. Elderly people need appropriate social services that pay attention to their physical condition. Therefore, the involvement of social rehabilitation institutions is very necessary for neglected elderly people. The role of social workers in handling and helping elderly people to obtain the necessary social services is complex. The stages of social services in elderly social service institutions are different from other social institutions, because they require a much more persuasive approach. Apart from that, social workers are also competent in other areas of work, namely competence in the realm of implementing digital-based social services. One form of implementing digital-based social services is the Central Java Provincial Service Social Welfare Information System (SIKSDJ). SIKSDJ is used in social service rehabilitation institutions to integrate social institution data. The existence of the SIKSDJ system can be used to streamline the many roles of social workers. The existence of digitalization of social services can of course facilitate data collection which is then integrated into an integrated database in determining the direction of social services needed in the future where the main goal of social services is to provide the best service.

**Keywords:** : Social Welfare Services, Social Workers, Digitalization.

Dinamika permasalahan sosial di Indonesia masih menjadi permasalahan yang merujuk pada kondisi yang melatarbelakangi keadaan disfungsi sosial. Salah satu individu atau kelompok yang termasuk ke dalam kategori tersebut adalah lansia. Lansia memerlukan pelayanan sosial yang tepat dengan memerhatikan kondisi fisiknya. Karenanya, keterlibatan lembaga rehabilitasi sosial sangat diperlukan bagi lansia yang terlantar. Peran pekerja sosial dalam menangani serta membantu lansia untuk mendapatkan pelayanan sosial yang diperlukan kompleks, dalam tahapan pelayanan sosial di panti pelayanan sosial lanjut usia pun berbeda dengan panti sosial lainnya, karena memerlukan pendekatan yang jauh lebih persuasif. Selain itu, pekerja sosial juga berkompentensi dalam bidang pekerjaan lainnya, yakni kompetensi dalam ranah implementasi pelayanan sosial berbasis digital. Salah satu bentuk implementasi pelayanan sosial berbasis digital adalah Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial Dinas Provinsi Jawa Tengah (SIKSDJ). SIKSDJ dimanfaatkan pada lembaga rehabilitasi pelayanan sosial untuk mengintegrasikan data panti sosial. Keberadaan sistem SIKSDJ dapat dimanfaatkan untuk mengefisienkan peran pekerja sosial yang begitu banyak. Keberadaan digitalisasi pelayanan sosial tentu saja dapat memudahkan pendataan yang selanjutnya diintegrasikan sebagai basis data terpadu dalam menentukan arah pelayanan sosial yang dibutuhkan ke depannya di mana pada tujuan utama pelayanan sosial adalah memberikan layanan yang terbaik.

**Kata Kunci:** Pelayanan Kesejahteraan Sosial, Pekerja Sosial, Digitalisasi.

\*Author Correspondence: Anas Azhimi Qalban, Agil Satrio Negoro

Copyright © 2024 Anas Azhimi Qalban, Agil Satrio Negoro

## Pendahuluan

Dewasa ini, Perkembangan teknologi telah merambah ke berbagai lini sektor. Peran penting perkembangan teknologi mampu membuat sebuah sistem menjadi lebih efektif dan efisien. Salah satunya adalah digitalisasi dalam pelayanan sosial. Dalam upaya efektivitas dan efisiensi pelayanan sosial yang dapat diberikan terhadap Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS), maka dibuatlah sebuah sistem yang mengintegrasikan data-data lapangan yang diolah oleh pekerja sosial di panti untuk dijadikan pertimbangan pemenuhan kebutuhan dasar para PPKS. Di antaranya adalah pemberian kebutuhan dasar permakanan, kebutuhan dasar perorangan; kebersihan, akses pemberian layanan bimbingan dengan instruktur, hingga jaminan kesehatan melalui BPJS Kesehatan, yang datanya dapat dimasukkan ke dalam arsip dokumen digital.

Pelayanan sosial merupakan salah satu pilar utama dalam pembangunan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan sosial pada dasarnya bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat, bagi kelompok/individu yang rentan terhadap kesejahteraan sosial. Menurut Peraturan Menteri Sosial Nomor 5 Tentang Pengelolaan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial, PPKS merupakan adalah perseorangan, keluarga, kelompok, dan/atau masyarakat yang karena suatu hambatan, kesulitan, atau gangguan, tidak dapat melaksanakan fungsi sosialnya, sehingga memerlukan pelayanan sosial untuk memenuhi kebutuhan hidupnya baik jasmani dan rohani maupun sosial secara memadai dan wajar.

Melalui definisi tersebut, PPKS termasuk ke dalam orang-orang/kelompok yang mengalami disfungsi sosial. Keberadaan

pelayanan sosial yang dibutuhkan oleh PPKS tentu saja menjadi dasar pemenuhan aspek terpenting sebelum merujuk pada upaya rehabilitasi sosial sesuai dengan kecenderungan permasalahan ataupun faktor penyebab seseorang atau kelompok mengalami disfungsi sosial, salah satunya adalah lansia. Lansia mengalami proses penuaan, secara umum proses penuaan adalah proses alami yang disertai adanya penurunan kondisi fisik, psikologis maupun sosial yang saling berinteraksi satu sama lain (Kartinah & Sudaryanto, 2008). Jika lanjut usia yang selanjutnya disebut (lansia) tidak bisa menerima kondisinya dengan baik atau kemampuan adaptasinya kurang, maka kemungkinan akan menghadapi masalah, salah satunya adalah kegelisahan dan kecemasan (Kartono, 2000). Sejalan dengan hal tersebut, George, dkk menyatakan bahwa lanjut usia (lansia) memiliki kemungkinan yang tinggi untuk mengalami gangguan-gangguan yang merujuk pada tingkat kecemasan (Anisa & Ifdil, 2016). Aspek utama dalam pelayanan sosial tentu saja memenuhi kebutuhan dasar PPKS sehingga dapat memberikan pelayanan yang sesuai dan diperlukan.

Di lihat pada sasaran utama pada fokus terhadap pendiagnosaan awal terhadap para PPKS yang telah termanifestasi dalam data lembaga rehabilitasi sosial. Fokus lain pun perlu diperhatikan, terutama kepada pihak yang bersinggungan langsung terhadap para PPKS. Individu yang ditugaskan untuk bersinggungan atau berinteraksi secara langsung adalah pekerja sosial, utamanya. Pekerja sosial di lembaga rehabilitasi sosial memiliki peran krusial terhadap penggalan data atau informasi inti yang menjadi dasar tindakan apa yang perlu dan penting dilakukan untuk menangani permasalahan dari para PPKS yang tentu saja berbeda-beda.

Pekerja sosial pada saat ini, selain harus bisa melakukan penyelenggaraan kesejahteraan sosial yang meliputi pendekatan awal, pengungkapan dan pemecahan masalah, penyusunan rencana intervensi, intervensi, evaluasi, terminasi dan rujukan, serta bimbingan dan pembinaan lanjut juga pekerja sosial harus bisa mengimbangi perkembangan teknologi informasi yang serba digital. Karenanya, peran pekerja sosial dalam implementasi pelayanan sosial berbasis digital sangat vital untuk penentuan tahapan-tahapan selanjutnya yang dapat dilakukan dalam upaya pemenuhan pelayanan sosial terhadap PPKS tersebut.

Selain itu, dukungan tenaga ahli yang kompeten dalam bidang teknologi informasi serta keamanan data tentu saja menjadi keharusan yang dimiliki lembaga rehabilitasi sosial dalam transformasi pelayanan sosial yang berbasis digital. Keharusan tersebut, tentu selain memastikan data-data yang diambil oleh pekerja sosial di lapangan, pengolahan data setelahnya, sampai pada keputusan seperti apa yang tepat untuk diambil harus dipastikan keamanan data, karena menyangkut masalah kerahasiaan data pribadi, sekalipun itu merupakan data diagnosa awal.

## Metode

Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan dilakukan di Panti Pelayanan Sosial Lanjut Usia (PPSLU) Dewanata Cilacap menggunakan pendekatan penelitian deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, serta melalui studi literatur. Subjek dari penelitian ini adalah pekerja sosial yang biasa melakukan input dan pengolahan data terpadu yang telah diambil

dan diolah dari lapangan. Dengan data primer sebagai data utama yang bersumber dari informan secara langsung yang didapati dari wawancara terhadap pekerja sosial. Sementara, guna untuk memperkuat serta memberikan argumentasi penelitian, peneliti menambahkan data tambahan dari data sekunder yang bersumber dari studi literatur yang berkaitan dengan fokus penelitian yang diambil dan relevan dengan topik yang berkaitan.

## Hasil

Secara khusus, PPKS yang dimaksud merupakan kelompok atau individu yang rentan terhadap kesejahteraan sosial dengan keterbatasan fisik, yang meliputi berkurangnya produktivitas, berkurangnya daya tahan tubuh, serta terbatas dengan usia yang sudah senja dengan kondisi tertentu. Lansia merupakan individu yang memerlukan pelayanan sosial karena keterbatasan fisik yang dimilikinya di usia senja. Lansia atau lanjut usia adalah seseorang yang telah memasuki usia 60 yang mengalami berbagai perubahan baik secara fisik, mental maupun sosial.

Perubahan yang bersifat fisik antara lain adalah penurunan kekuatan fisik, stamina dan penampilan. Hal ini dapat menyebabkan beberapa orang menjadi depresi atau merasa tidak senang saat memasuki masa usia lanjut. Mereka menjadi tidak efektif dalam pekerjaan dan peran sosial, jika mereka bergantung pada energi fisik yang sekarang tidak dimilikinya lagi. Lansia yang berada di lembaga rehabilitasi sosial pada umumnya adalah individu yang diantar oleh keluarga dengan perjanjian atau kontrak dengan jangka waktu tertentu ataupun lansia yang

diantar oleh kelompok atau perangkat desa atau lembaga yang memiliki inisiatif terhadap lansia terlantar.

Pelayanan sosial merupakan salah satu aspek yang paling penting dalam mewujudkan kesejahteraan sosial terhadap kelompok atau individu-individu yang rentan terhadap permasalahan sosial. Terutama bagi mereka yang mengalami permasalahan sosial di usia senjanya. Karenanya, dalam mendukung layanan sosial yang diberikan kepada lansia melalui wewenang yang diberikan terhadap lembaga rehabilitasi sosial dalam hal ini panti pelayanan sosial lanjut usia, diperlukan akses yang memadai terhadap integrasi antara pihak panti dengan dinas sosial yang berkaitan erat dengan pemenuhan kebutuhan dasar para lansia tersebut. Maka, pelayanan sosial yang diberikan harus tersinkronisasi by system yang terekam guna dikemudian hari dapat memutuskan berbagai pertimbangan yang diperlukan.

#### 1. Penggolongan Pelayanan Sosial

Sejalan dengan argumentasi di atas, dilihat dari kondisinya, lansia adalah salah satu dari kategori dalam PPKS yang memerlukan pelayanan sosial. Hal tersebut seperti yang disebutkan oleh Alfred J. Khan yang telah diterjemahkan oleh Soetarso (1993:32-33). yang merujuk pada penggolongan pelayanan sosial yang dapat dibedakan dalam dua golongan, yakni:

- a. Pelayanan sosial yang sangat rumit dan komprehensif sehingga sulit ditentukan identitasnya. Pelayanan ini antara lain pendidikan, bantuan sosial dalam bentuk uang oleh pemerintah, perawatan medis, dan perumahan rakyat.
- b. Pelayanan sosial yang jelas ruang lingkungannya dan pelayanan-pelayanannya

walaupun selalu mengalami perubahan. Pelayanan ini dapat berdiri sendiri, misalnya kesejahteraan anak dan kesejahteraan keluarga, tetapi juga dapat merupakan suatu bagian dari lembaga-lembaga lainnya, misalnya pekerjaan sosial di sekolah, pekerjaan sosial medis, pekerjaan sosial dalam perumahan rakyat dan pekerjaan sosial dalam industri.

Pelayanan sosial yang dimaksud masuk ke dalam golongan pelayanan sosial yang jelas ruang lingkungannya walaupun pada kenyataannya dikemudian hari selalu mengalami perubahan-perubahan yang secara signifikan dapat memberikan gambaran baru terhadap pelayanan sosial yang dimaksudkan. Pelayanan sosial terhadap lansia cenderung memiliki berbagai tantangan yang jauh lebih sulit dibandingkan pada kategori PPKS lainnya. Salah satu tantangannya adalah melakukan diagnosa awal terhadap lansia yang masuk lembaga rehabilitasi sosial, terutama keterbatasan fisiknya yang menjadi hambatan dalam diagnosa awal terhadap lansia.

#### 2. Tahapan Pelayanan Sosial

Tahapan pelayanan sosial secara umum terdapat lima tahapan, yaitu sebagai berikut:

- a. Pendekatan awal adalah suatu proses kegiatan penjajakan awal, konsultasi dengan pihak terkait; sosialisasi program pelayanan, identifikasi calon penerima pelayanan, pemberian motivasi, seleksi, perumusan kesepakatan, dan penempatan calon penerima pelayanan; serta identifikasi saran dan prasarana pelayanan. Pada tahap ini, peran pekerja sosial sangat penting untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan sebanyak-banyaknya.

- b. Assessment adalah suatu proses kegiatan pengumpulan dan analisis data untuk mengungkapkan dan memahami masalah, kebutuhan, dan sistem sumber penerima pelayanan. Setelah melewati tahap pendekatan awal, tahap selanjutnya adalah melakukan diagnosa lanjutan terhadap penerima layanan sosial dengan mengali informasi jauh lebih dalam.
- c. Intervensi adalah kegiatan pemecahan masalah yang dilaksanakan untuk melakukan pemeliharaan, pemberian motivasi, dan pendampingan kepada penerima pelayanan dalam bimbingan fisik, bimbingan keterampilan, bimbingan psikososial, bimbingan sosial, dan lainnya. Tahap ini adalah tahap krusial karena akan bersinggungan dengan hasil diagnosa lanjutan.
- d. Terminasi adalah suatu proses kegiatan pemutusan hubungan pelayanan/pertolongan antara lembaga dengan penerima manfaat. Di tahap ini, penerima layanan sosial dianggap telah mandiri sehingga dikembalikan kepada fungsi sosial masyarakat, ataupun dengan pemutusan hubungan pelayanan lainnya (seperti kematian, dan lainnya).
- e. Evaluasi adalah tahap yang dilakukan setelah terminasi, dimana dilakukan penilaian terhadap pelayanan sosial yang telah diberikan, dengan catatan-catatan tertentu yang membantu peningkatan layanan sosial ke depannya.

Karenanya, peran pekerja sosial sangat penting ditambah lagi dengan keberadaan sistem yang harus dimengerti dan dilaporkan secara periodik kepada dinas sosial. Sistem yang terintegrasi dengan baik tentu akan memudahkan pekerjaan pekerja sosial. Maka, keberadaan sebuah sistem bernama SIKSDJ

(Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial Dinas Sosial Provinsi Jawa Tengah) memiliki peran penting dalam urusan pelayanan sosial berbasis digital.

### 3. Pemanfaatan SIKSDJ dan Peran Pekerja Sosial Mengintegrasikan Data

SIKSDJ adalah akronim dari Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial Dinas Sosial Provinsi Jawa Tengah merupakan sebuah sistem sosial yang terintegrasi dengan banyak jenis pelayanan sosial, salah satunya adalah sistem modul panti. Di mana dalam modul panti terdapat sebuah sub sistem yang dikembangkan guna mengintegrasikan data terpadu dari berbagai panti, guna pengumpulan data, pengolahan, dan memberikan kebijakan sesuai dengan pelaporan data serta sebagai bahan evaluasi lanjutan atas program yang ada.

Dalam modul panti terdapat akses terbatas yang hanya dapat dilakukan oleh pihak panti, terutama pekerja sosial dengan memasukkan sejumlah username dan password yang diberikan oleh administrator sistem SIKSDJ. Pekerja sosial memainkan peran sekaligus ketika berhadapan dengan SIKSDJ ini, karena hal tersebut dalam waktu periodik (tertentu) pekerja sosial dari seluruh panti sosial di Jawa Tengah akan mengikuti kegiatan bimbingan teknis untuk menyesuaikan pola perubahan sistem maupun kebijakan yang baru atas dasar evaluasi pelayanan sosial secara periodik.

Di SIKSDJ pada modul panti pekerja sosial dapat melakukan input data masuk dan keluar Penerima Manfaat, permakanan, rencana pelayanan yang berjalan, serta data lainnya yang dapat menginformasikan pelayanan sosial yang berjalan. Di dalam SIKSDJ juga terdapat berbagai sub-menu yang

banyak di antaranya: beranda, konsultasi, data penerima manfaat yang meliputi juga: Data Penerima Manfaat lintas panti, cetak/ ekspor data, dan pengusulan RRI. Dalam sub menu penerima manfaat ini merupakan aspek utama pemberian layanan sosial di panti dengan berbagai data sensitif serta kompleks mengenai status penerima manfaat hingga proses terminasi.



Gambar 1. Tampilan SIKSDJ Menu Data Panti

Tabel 1. Analisis Relevansi Penggunaan SIKSDJ di Lembaga Rehabilitasi Sosial

Jenis Pelayanan	Realisasi
Permakanan/ Dasar	Permakanan setiap penerima manfaat dapat menjadi tolok ukur dengan melihat riwayat kesehatan penerima manfaat dengan mencocokkan data yang berkaitan dengan riwayat kesehatan yang terintegrasi dengan sistem.
Bimbingan Sosial	Bimbingan social yang diberikan kepada setiap penerima manfaat dapat berbeda tergantung dengan analisis yang dilakukan secara berulang terhadap kegiatan yang telah dilakukan oleh pihak panti.

### Pembahasan

Dalam realisasinya, pekerja sosial memerlukan setidaknya enam aspek pemahaman terhadap implementasi pelayanan sosial berbasis digital terhadap pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial, yakni lansia.

Pertama, pekerja sosial memiliki kompetensi dalam mengintegrasikan data lapangan yang diperlukan sesuai standar format yang baku guna mengefisienkan pendataan ke dalam sistem yang telah dibakukan (dalam hal ini Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial Dinas Sosial Provinsi Jawa Tengah) sehingga data lapangan yang menjadi informasi utama dalam pertimbangan keputusan yang diambil dapat menjadi argumentasi yang kuat untuk acuan data di kemudian hari.

Kedua, pekerja sosial memiliki kompetensi dalam mengefektifkan pendataan yang dilakukan secara digital serta penanganan awal ketika terjadinya mal-administrasi ataupun kebocoran data-data yang dimaksudkan. Karena, kecenderungan penggunaan pelayanan sosial berbasis digital cenderung memiliki proteksi keamanan data yang jauh lebih canggih dibandingkan mengarsipkan data-data lapangan secara manual yang rentan terhadap kehilangan data. Sehingga data dalam sistem terintegrasi tersebut dimaksudkan sebagai upaya pemenuhan pemberian hak-hak terhadap penjaminan pelayanan sosial terhadap lansia.

Ketiga, pekerja sosial memiliki kompetensi dalam mengoptimalkan penggunaan sumber daya: dengan digitalisasi, pengolahan data dan informasi dapat dilakukan dengan lebih cepat dan akurat, sehingga dapat meminimalkan penggunaan sumber daya seperti waktu dan tenaga kerja. Fakta di lapangan, bahwasanya hanya terdapat setidaknya belasan pegawai yang terikat dinas sehingga tentunya diharapkan adanya sistem integrasi pelayanan sosial dapat mempercepat memasukkan data, karena fokus utama daripada pegawai terutama pekerja sosial di panti adalah memberikan

layanan sosial berupa bimbingan fisik yang mana dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas hidup lansia selama bersosialisasi dan berinteraksi di panti.

Keempat, pekerja sosial memiliki kompetensi dalam mempertahankan transparansi dan akuntabilitas: dengan keberadaan digitalisasi memungkinkan proses monitoring dan evaluasi pelayanan sosial dilakukan dengan lebih efektif dan transparan, sehingga dapat meningkatkan akuntabilitas dan responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat. Data yang terintegrasi tersebut juga selain menjadi data terpadu dalam sistem untuk menentukan jumlah anggaran untuk kebutuhan dasar lansia.

Kelima, pekerja sosial memiliki kompetensi dalam mempertahankan kualitas pelayanan sosial itu sendiri: dengan digitalisasi dapat memungkinkan pengembangan pelayanan sosial yang lebih responsif dan inovatif, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan lansia terhadap layanan sosial yang diberikan. Hal tersebut tentunya juga menjadi keutamaan yang harus dipenuhi dalam menyelenggarakan kegiatan pelayanan sosial.

Keenam, pekerja sosial memiliki kompetensi dalam mengambil pertimbangan tambahan terhadap kondisi tertentu dalam pelayanan sosial. Nyatanya, data yang diambil di lapangan validitasnya tidak bisa seratus persen valid, dengan keberadaan pegawai yang terbatas serta jadwal bimbingan yang begitu pada dalam mendata untuk satu periode yang dilaporkan dan diintegrasikan. Maka, untuk mendukung efektivitas digitalisasi pelayanan sosial diperlukan pertimbangan tambahan sesuai dengan keadaan serta catatan khusus yang dimiliki pekerja sosial itu sendiri.

Selain enam aspek di atas, perhatian khusus perlu dilakukan guna mengevaluasi kualitas layanan yang diberikan. Kualitas layanan pun dapat menjadi lebih baik ketika keberadaan pelayanan sosial menggunakan pendekatan digitalisasi, sebab umpan balik yang diterima akan secara langsung menjadi pertimbangan baru ke depannya. Karena itu, diperlukan pengorganisasian digitalisasi. Di mana agar sebuah sistem di panti dapat berjalan untuk mengintegrasikan data, maka membuat pengorganisasian kinerja tertentu di luar aspek kinerja utama.

Organisasi bisa berjalan dengan baik perlu adanya struktur organisasi dan prosedur pelaksanaan pekerjaan. Pembagian tugas dan wewenang internal, dan sistem koordinasi dan komitmen individu pada doktrin dan program organisasi akan mempengaruhi kemampuan sumber daya organisasi untuk melaksanakan program-program kerja yang sudah ditetapkan (Maimunah, 2017). Rata-rata dinamika kinerja yang menggunakan aspek digitalisasi cenderung sudah berjalan dengan baik hanya saja diperlukannya pengorganisasian kembali apabila telah memfokuskan diri pada sistem tertentu, sehingga memiliki standarisasi yang menjadi acuan berjalannya sistem tersebut.

#### 1. Aspek Kualitas Layanan Sosial

Di sisi lain, tinjauan aspek kualitas layanan sosial juga memerlukan standarisasi yang dapat menjadi acuan bagi siapa pun yang terlibat dalam pelayanan sosial. Apabila ditinjau dari kualitas layanan sosial dengan basis digital, memerlukan tiga aspek menurut Lenvinne dalam Hardiansyah (2011), dengan penjelasan sebagai berikut:

- a. Aspek responsivitas, yaitu kemampuan dan kompetensi pekerja sosial dalam

pemanfaatan website sebagai saran selain menginput data juga dapat membaca data yang dimasukkan apakah telah sesuai dengan ketentuan yang baku atau belum. Dengan keberadaan integrasi data yang tersimpan dalam website SIKSDJ, diharapkan dapat memproteksi penyimpanan data dengan keamanan yang terjamin oleh sistem SIKSDJ tersebut.

- b. Aspek responsibilitas, yaitu bagaimana pekerja sosial dapat mengintegrasikan data yang ada sebagai bentuk tanggung jawab dari pihak panti terutama pekerja sosial yang mana menjadi ruang kerja serta manifestasi kepatuhan terhadap standar operasional prosedur. Manifestasi tersebut juga menjadi tanggung jawab dari pihak penyedia dan pengelola website SIKSDJ yang bertanggung jawab penuh terhadap keseluruhan isi website terutama dalam modul panti. Sehingga, bila terjadi kendala yang berlandaskan permasalahan responsibilitas dapat ditangani dengan baik.
- c. Aspek akuntabilitas, yaitu berkaitan dengan peran pekerja sosial dalam menyajikan informasi di website secara detail telah sesuai pada umumnya, dimana keberadaan informasi yang diunggah ke dalam menu dan sub-sub menu telah memenuhi syarat pertanggung jawaban terhadap pengelolaan fasilitas informasi tersebut. Hal tersebut juga, dari penelitian yang dilakukan terhadap pekerja sosial, sinergitas antara pekerja sosial satu dengan yang lainnya telah memenuhi kriteria akuntabel, karena mereka telah menjalankan prosedur integrasi data ke dalam SIKSDJ sesuai dengan standar operasional prosedur yang baku.

Terakhir, untuk mengefektifkan peran pekerja sosial dalam implementasi pelayanan sosial berbasis digital, maka diperlu rangkaian evaluasi baik secara personal maupun dengan melakukan koordinasi dengan pimpinan, sehingga permasalahan yang terdata (case record) lansia, kebutuhan, intervensi, serta terminasi dapat diberikan argumentasi yang tentunya dapat meningkatkan pelayanan sosial terhadap para lansia. Terlebih, keberadaan digitalisasi pelayanan sosial menjadi optimalisasi penggunaan sumber daya yang ada di panti, menjadi bahan pertimbangan teknis ataupun menjadi acuan baku baru lainnya hasil dari outputnya itu sendiri. Karenanya, keberadaan digitalisasi pelayanan sosial sangat diperlukan untuk mendukung kemudahan akses historis data yang dimiliki panti dalam sebuah sistem. Sistem tersebut berupa basis data yang tersimpan dalam server yang keluarannya adalah website.

### **Simpulan**

Berdasarkan uraian di atas dapat kita lihat bahwa implementasi pelayanan sosial berbasis digital dengan memanfaatkan Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial Dinas Sosial Provinsi Jawa Tengah (SIKSDJ) Modul Panti dapat memberikan efisiensi pelayanan sosial yang dilaksanakan oleh pekerja sosial. Hal tersebut direalisasikan atau tercapai dengan adanya implementasi pelayanan sosial berbasis digital di lembaga rehabilitasi sosial, PPSLU Dewanata Cilacap dengan data-data yang kemudian dilaporkan sebagai pertimbangan atas berbagai kondisi lansia menjadi urgensi tidak hanya untuk saat ini, melainkan untuk ke depannya. Karenanya, keberadaan digitalisasi pelayanan sosial sangat diperlukan untuk mendukung

kemudahan akses historis data yang dimiliki panti dalam sebuah sistem.

Sistem tersebut berupa basis data yang tersimpan dalam server yang keluarannya adalah website. Di sinilah ranah digitalisasi memiliki peran yang penting untuk mengintegrasikan data lapangan yang dimiliki panti untuk disimpan pada sebuah sistem yang real-time sehingga lebih terlindungi, tersimpan, dan memiliki nilai efektivitas dan efisiensi yang diperlukan dalam ranah pelayanan sosial di panti. Karena, dengan data yang terintegrasi tersebut, nantinya pertimbangan permakanaan, assessment dan intervensi terhadap lansia, sampai pada terminasi yang perlu dilakukan akan menjadi basis data untuk pengembangan panti ke depan serta monitoring kinerja panti terhadap pelayanan sosial yang diberikan kepada lansia.

### Daftar Pustaka

- Ani Yunaningsih, d. (2021). Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Melalui Digitalisasi. *Jurnal Altasia*, Vol. 3 No. 1.
- Arsianti, F., & Rosmana, N. A. (2013). Representasi Perempuan Agung Nurrahman, d. (2021). Pemanfaatan Website Sebagai Bentuk Digitalisasi Pelayanan Publik Di Kabupaten Garut. *Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan*, Vol.3, No. 1, Hlm. 78-93.
- Astuti, Y. D. (2016). Media dan Gender (Studi Deskriptif Representasi Stereotipe Perempuan dalam Iklan di Televisi Swasta). Profetik *Jurnal Komunikasi*, 9(2), 25-32. <https://doi.org/10.14421/pjk.v9i2.1205>
- Bahagia, A. I. (2021). Pengaruh Digitalisasi Pelayanan Publik terhadap Kinerja Pegawai Pada Masa Pandemi di Lembaga Pendidikan dan Pelatihan. *Edukatif : Jurnal Ilmu Pendidikan*, Vol. 3, No. 6, Hlm. 5231-5239.
- Fitriani Nur Damayanti, A. K. (2020). Ethical and Legal Issues in the Use of Online Based Health Services. *Journal of Health Law*, Vol. 6 (1) Juni 2020.
- Handayani, P. d. (2020). Pemanfaatan Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial Dan Jaminan Sosial (SIKSDJ) Sebagai Alat Bantu Pelayanan Sosial. *Jurnal Kajian Informasi & Perpustakaan*, Vol. 8, No. 1, Hlm. 1-12.
- Hulu, P. M. (2019). Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Sosial Dan Pembinaan Terhadap Perilaku Anak Asuh. *Jurnal Governance Opinini*, Vol. 4, No. 1, Hlm. 67-84.
- Nurmala, N. (2020). Analisis Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Pelayanan Publik di Dinas Sosial Kabupaten Cirebon. *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship*, Vol. 4, No. 2, Hlm. 143-152.
- M. Irhash Erlangga, d. (2022). Penerapan Rekayasa Teknologi DTS Therapy Untuk Menurunkan Tingkat Kecemasan Lanjut Usia. *Jurnal Ilmiah Rehabilitasi Sosial*, Vol. 4, NO. 2.
- Mayangsari, A. R. (2022). Peran Pekerja Sosial Koreksional Dalam Rehabilitasi Dan Reintegrasi Sosial Anak Berhadapan Dengan Hukum Di LKSA Bengkel Jiwa Kabupaten Jember. Wahyuni Mayangsari, Vol. 4, No. 1, Hlm. 85-89.

- Purwanto, A. (2019). Analisis Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Publik Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Cilacap Selatan. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, Vol. 7, No. 1, Hlm. 34-44.
- Pertiwi, F. d. (2020). Penerapan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Publik (SIMPP) pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kota Surabaya. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, Vol. 10, No. 1, Hlm. 80-88.
- Prayitno, d. (2019). Efektivitas Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Sosial Di Indonesia. *Jurnal Sosial Humaniora*, Vol. 12, No. 2, Hlm. 115-124.
- Purnama, A. D. (2018). Implementasi Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Publik dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kota Surakarta. *Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, Vol. 4, No. 2, Hlm. 147153.
- Ramadhan, d. I. (2021). Peran Sistem Informasi Manajemen Terhadap Kualitas Pelayanan Sosial Di Panti Sosial Tresna Werdha Pekanbaru. *Jurnal Sosial Humaniora*, 14(2), 165-175, Vol. 14, No.2, Hlm. 165-175.
- Rachmat, R. d. (2021). Implementasi Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Publik Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen*, Vol. 7, No. 1, Hlm. 31-39.
- Susanto, H. d. (2019). Strategi Digitalisasi Pelayanan Publik melalui Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Publik (SIMPeP) di Kabupaten Purworejo. *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 4, No. 2, Hlm. 141-150.
- Yusuf, A. M. (2019). Implementasi Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial Dan Jaminan Sosial (SIKSDJ) Sebagai Solusi Permasalahan Pelayanan Sosial Di Indonesia. *Jurnal Sistem Informasi*, Vol. 15, No. 1, Hlm. 1-10.
- Supriadi. (2015). Lanjut Usia dan Peermasalahannya. *Jurnal PPKn dan Hukum*, Vol. 10 No. 2. dalam Majalah Lifestyle (Analisis Isi Majalah Cosmo-politan Periode 2003-2005). *Jurnal Studi Komunikasi dan Media*, 17(1), 39-74.