

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transformasi digital menjadi hal penting bagi birokrasi modern, terutama dalam menciptakan pemerintahan yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Pemerintah Indonesia melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) menegaskan bahwa setiap instansi pemerintah harus melakukan digitalisasi proses kerja sebagai bagian dari Reformasi Birokrasi Tematik (Y. S. Dewi, 2025). Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta juga menerapkan kebijakan ini, sehingga seluruh perangkat daerah, termasuk Unit Pelaksana Teknis (UPT) pelayanan sosial, diwajibkan membangun sistem administrasi yang modern, terpadu, dan mampu mendukung layanan publik secara profesional. Balai Rehabilitasi Sosial Bina Karya dan Laras (BRSBKL) DIY sebagai UPT yang memberikan layanan kesejahteraan sosial memiliki sistem administrasi yang kompleks. Fungsi layanannya mencakup pembinaan, pelaporan, pengelolaan data Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS), pengelolaan kepegawaian, kearsipan, dan keuangan sehingga memerlukan sistem administrasi yang terorganisir dan efisien (Irfan, B., & Anirwan, 2023). Meskipun kebutuhan tersebut cukup besar, proses administrasi di BRSBKL sebelum digitalisasi masih dilakukan secara manual dan belum memenuhi standar tata kelola modern. Berdasarkan dokumen Rencana Aksi Perubahan (RAP) Subbagian Tata Usaha BRSBKL DIY, sebagian besar proses administrasi seperti pengarsipan surat, penyusunan laporan jabatan, dan rekapitulasi data kepegawaian masih dilakukan secara manual menggunakan dokumen fisik dan file terpisah. RAP mencatat bahwa belum tersedia basis data terpusat yang dapat diakses lintas unit, sehingga proses administrasi sangat bergantung pada arsip kertas dan penyimpanan personal masing-masing pegawai.

Berdasarkan Rencana Aksi Perubahan (RAP) yang dibuat oleh Wiji Astuti, staf di Subbagian Tata Usaha BRSBKL DIY masih melakukan proses

administrasi secara manual. Hal ini membuat tata kelola lembaga belum memenuhi standar modern. Kondisi ini menyebabkan beberapa masalah dalam operasional. Pertama, karena tidak ada basis data yang terpusat, data antar unit sering tidak konsisten. Hal ini terlihat dalam proses penyusunan laporan bulanan yang harus diperiksa ulang karena perbedaan data dari tiap bidang. Kedua, arsip masih disimpan secara fisik dan belum didigitalisasi, sehingga mencari dokumen memakan waktu. Dalam RAP dijelaskan bahwa arsip surat dan laporan kegiatan disimpan dalam bentuk map fisik tanpa sistem indeks baku, sehingga pencarian dokumen memerlukan waktu lama dan berisiko menyebabkan arsip tidak ditemukan kembali (Restu, 2025). Kondisi ini juga diperkuat oleh hasil wawancara awal dengan Subbag TU yang menyatakan bahwa proses pencarian arsip sering kali menghambat penyelesaian laporan bulanan. Arsip disimpan dalam map dan tidak memiliki sistem indeks, seperti yang dijelaskan dalam dokumen RAP dan didukung oleh wawancara dengan Ibu Wiji Astuti. Ketiga, proses pelaporan bulanan masih ditulis manual, sehingga kadang ada keterlambatan karena staf harus menghitung kembali data kegiatan, absensi, dan penyelesaian layanan. Keempat, komunikasi antar unit masih dilakukan melalui pesan pribadi seperti SMS atau WhatsApp, sehingga tidak terdokumentasi. Sebagai respon terhadap permasalahan tersebut, TULIP mulai digunakan untuk proses pencatatan digital sejak 5 Juli 2024, sesuai jadwal launching yang tercantum dalam dokumen RAP sebagai awal peralihan dari sistem manual menuju sistem digital. Tanggal tersebut tercantum dalam dokumen RAP sebagai tahapan implementasi awal inovasi, yang ditandai dengan mulai digunakannya TULIP untuk pengarsipan digital dan pengumpulan laporan jabatan secara bertahap. Implementasi awal ini menjadi dasar bagi perubahan sistem administrasi dari manual menuju digital di lingkungan BRSBKL DIY.

Berdasarkan wawancara dengan pegawai Subbag TU, karena tidak ada saluran komunikasi resmi, informasi tidak tercatat sebagai arsip, sehingga sulit dicari saat audit atau menelusuri keputusan. Kelima, proses pengesahan dokumen masih memerlukan tanda tangan secara fisik, sehingga semua dokumen harus dicetak dan dibawa ke pejabat terkait secara manual. Hal ini disebutkan dalam

RAP sebagai penyebab penundaan penyelesaian dokumen, terutama ketika pejabat penandatanganan sedang tidak berada di tempat.

Selain masalah teknis, RAP juga menjelaskan bahwa jumlah pegawai di Subbagian Tata Usaha terbatas dibandingkan dengan beban kerja yang ada. RAP juga mencatat bahwa Subbagian Tata Usaha hanya ditangani oleh jumlah pegawai yang terbatas, sementara harus mengelola administrasi kepegawaian, persuratan, keuangan, dan arsip secara bersamaan. Kondisi ini menyebabkan adanya pekerjaan berulang dan keterlambatan penyelesaian administrasi, terutama pada periode pelaporan bulanan dan tahunan. Hal ini menyebabkan proses kerja tidak efisien. Tugas yang berulang seperti membuat surat, mengarsipkan, merekam laporan, serta memproses SPJ dilakukan secara manual oleh staf dengan kemampuan menggunakan perangkat digital yang berbeda-beda. Dalam wawancara, staf menyampaikan bahwa kondisi ini menyulitkan upaya digitalisasi tanpa adanya sistem yang mendukung dan terintegrasi.

Untuk mengatasi masalah tersebut, BRSBKL DIY mengembangkan inovasi digital dalam bentuk sistem TULIP (Tata Usaha Link Terintegrasi Portal). Berdasarkan RAP Wiji Astuti, TULIP ditujukan untuk mengintegrasikan seluruh proses administrasi dalam satu platform. Fungsi TULIP mencakup pengelolaan surat, arsip digital, data pegawai, pelaporan kegiatan, serta pencatatan transaksi keuangan sederhana. Dalam RAP dijelaskan bahwa TULIP dikembangkan untuk mengatasi duplikasi data, keterlambatan pelaporan, risiko kehilangan dokumen, serta ketiadaan arsip digital yang dapat dicari. Selain itu, dalam wawancara dengan Subbag TU, TULIP juga memberikan akses ke basis data terpusat kepada pimpinan, sehingga memudahkan proses pemantauan dan pengambilan keputusan dalam layanan rehabilitasi sosial.

Dengan demikian, masalah administratif yang terdapat dalam RAP dan hasil wawancara menunjukkan bahwa kebutuhan akan digitalisasi di BRSBKL DIY sangat mendesak. TULIP dikembangkan sebagai jawaban langsung atas hambatan internal yang sudah ditemukan, bukan sekadar ide yang dibuat-buat, tetapi berdasarkan kondisi nyata dalam manajemen administrasi lembaga tersebut.

Penelitian ini didasarkan pada kebutuhan BRSBKL DIY untuk memastikan bahwa inovasi digital internal berupa TULIP benar-benar digunakan dan diterima dengan baik oleh pegawai sebagai pengganti proses administrasi manual. Berdasarkan RAP Wiji Astuti dan hasil wawancara, proses administrasi lama mengalami hambatan, seperti adanya duplikasi data, keterlambatan dalam pelaporan, kesulitan mencari arsip, serta sejumlah pegawai yang kesulitan menggunakan perangkat digital. Dengan beralih ke sistem digital, penelitian ini menggunakan model *Technology Acceptance Model* (TAM) untuk melihat bagaimana pegawai menerima inovasi TULIP, baik dari segi kemudahan penggunaan maupun manfaatnya (Cahyani, 2024). Hal ini sejalan dengan tujuan transformasi digital pemerintah, prinsip good governance, dan kebijakan SPBE. Dengan kerangka ini, penelitian bertujuan untuk menilai sejauh mana TULIP dapat mendukung pembenahan tata kelola administrasi serta peningkatan kinerja internal lembaga.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah yang diuraikan diatas, dapat dirumuskan pertanyaan penelitian, yaitu:

Bagaimana penerimaan Inovasi Digital TULIP di Balai Rehabilitasi Sosial Bina Karya dan Laras Daerah Istimewa Yogyakarta?

1.3 Tujuan Penelitian

Dalam rangka menjawab rumusan masalah yang sudah dijelaskan, maka tujuan dari penelitian ini Adalah:

Mengetahui penerimaan Inovasi Digital TULIP di Balai Rehabilitasi Sosial Bina Karya dan Laras Daerah Istimewa Yogyakarta

1. Menganalisis persepsi kemanfaatan (perceived usefulness) aplikasi TULIP dalam mendukung pelaksanaan administrasi di Balai Rehabilitasi Sosial Bina Karya dan Laras Daerah Istimewa Yogyakarta.

2. Menganalisis persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) aplikasi TULIP dalam proses kerja administrasi pegawai di Balai Rehabilitasi Sosial Bina Karya dan Laras Daerah Istimewa Yogyakarta.
3. Menganalisis minat perilaku untuk menggunakan (*behavioral intention*) aplikasi TULIP sebagai sistem administrasi digital di Balai Rehabilitasi Sosial Bina Karya dan Laras Daerah Istimewa Yogyakarta.
4. Menganalisis penggunaan aktual (*actual use*) aplikasi TULIP dalam aktivitas administrasi sehari-hari di Balai Rehabilitasi Sosial Bina Karya dan Laras Daerah Istimewa Yogyakarta.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Memperkuat pembelajaran tentang pemerintahan dengan memahami penggunaan *e-government*, terutama inovasi layanan administrasi digital seperti TULIP yang mengubah cara kerja birokrasi di lembaga rehabilitasi sosial.
2. Memperkaya pemahaman tentang inovasi pelayanan publik dan *good governance* dengan menunjukkan bagaimana penerapan TULIP meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi dalam penyelenggaraan pemerintahan.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Peneliti

Data yang diperoleh dari kondisi administrasi manual dan penggunaan TULIP, seperti dokumentasi arsip fisik, laporan manual, serta tampilan fitur TULIP, menjadi acuan penting bagi peneliti lain dalam mengembangkan kajian lebih lanjut. Digitalisasi administrasi diperlukan karena proses manual sering menyebabkan keterlambatan, ketidaksinkronan data, dan rendahnya akuntabilitas layanan public (Ali et al., 2024). Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi empiris dalam studi mengtematikenai digitalisasi administrasi pemerintah, implementasi SPBE, inovasi layanan internal, serta evaluasi sistem digital di

lingkungan UPT. Dengan adanya temuan ini, para peneliti dapat membandingkan, memperluas, atau bahkan menguji kembali efektivitas teknologi serupa dalam konteks pemerintah daerah maupun lembaga sosial lainnya.

2. Bagi Pembaca

Penelitian ini menjelaskan secara jelas bagaimana sistem administrasi manual berjalan di BRSBKL sebelum proses digitalisasi, mulai dari penggunaan arsip fisik, laporan yang ditulis tangan, hingga proses pelaporan yang belum terpadu. Dengan menjelaskan alur kerja dan permasalahan administratif yang terjadi di lapangan, pembaca dapat memahami tantangan nyata yang dihadapi unit layanan sosial dalam menerapkan *e-government*. Informasi ini membantu pembaca, terutama mahasiswa, pegawai negeri sipil, atau masyarakat yang tertarik pada bidang administrasi publik, untuk melihat pentingnya digitalisasi dalam meningkatkan ketertiban arsip, kecepatan pelayanan, dan kualitas pengelolaan tata kelola.

3. Bagi Objek Penelitian (BRSBKL DIY)

Penelitian ini memberikan penilaian langsung terhadap penggunaan TULIP serta proses kerja manual yang masih berlangsung di lingkungan BRSBKL DIY. Dengan menganalisis berbagai hal tersebut, lembaga dapat mengetahui sejauh mana prinsip-prinsip pemerintahan yang baik telah diterapkan secara internal, terutama dalam hal keakuratan data, ketertiban arsip, alur pengelolaan dokumen, serta kualitas koordinasi antar unit. Hasil penelitian membantu lembaga mengenali hambatan-hambatan yang ada, baik berupa masalah teknis maupun non-teknis, seperti kebutuhan untuk meningkatkan keterampilan pegawai, ketidakcukupan sistem operasional digital, serta ketidakseragaman dalam menggunakan sistem. Saran-saran yang diberikan bisa digunakan untuk memperbaiki cara kerja, memperkuat pengelolaan administrasi internal, serta mendukung pelaksanaan SPBE dan Reformasi Birokrasi Tematik secara lebih cepat. Menurut Zein et al, digitalisasi terbukti mampu meningkatkan efisiensi birokrasi, memperkuat transparansi, dan membantu instansi pemerintah menyesuaikan proses kerjanya dengan tuntutan implementasi SPBE. (Zein et al.,

2025) Selain itu, hasil penelitian ini juga bisa menjadi dasar bagi BRSBKL DIY dalam meningkatkan sistem TULIP, merencanakan penggunaan anggaran, memperbaiki infrastruktur digital, serta memperkuat kemampuan pegawai agar tata kelola organisasi menjadi lebih modern, efisien, dan transparan.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam skripsi ini disusun ke dalam lima bab agar pembahasan terarah dan mudah dipahami, dengan uraian sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi gambaran umum penelitian yang mencakup Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan. Bab ini memberikan dasar dan arah penelitian mengenai inovasi digital TULIP dalam transformasi tata Kelola administrasi di Balai Rehabilitasi Sosial Bina Karya dan Laras DIY.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menyajikan kajian teori dan penelitian terdahulu yang relevan. Di dalamnya dibahas teori-teori utama yang digunakan dalam penelitian seperti Inovasi Pelayanan Publik, Good Governance, Transformasi Digital Pemerintahan, *Technology Acceptance Model (TAM)*, dan Reformasi Birokrasi Digital. Selain itu, bab ini juga memuat kerangka pemikiran dan definisi konsep yang menjadi landasan analisis penelitian. Pratiwi et al, menjelaskan bahwa digitalisasi administrasi publik berperan penting dalam menyederhanakan proses birokrasi sekaligus meningkatkan kualitas tata kelola melalui penerapan SPBE dan penguatan aspek transparansi.(Pratiwi et al., 2025)

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan pendekatan dan metode penelitian yang digunakan, yaitu metode penelitian kualitatif dengan studi kasus. Isi bab mencakup lokasi dan objek penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data (observasi, wawancara, dan dokumentasi), teknik analisis data, keabsahan data, serta fokus

penelitian yang berhubungan dengan implementasi TULIP di BRSBKL DIY. Publik menegaskan bahwa keberhasilan digitalisasi pelayanan publik ditentukan oleh kesiapan infrastruktur, kemampuan sumber daya manusia dalam mengoperasikan teknologi, serta efektivitas koordinasi antar pemangku kepentingan.(Publik, 2025)

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil penelitian di lapangan serta analisis pembahasan yang dikaitkan dengan teori. Pembahasan meliputi: (1) kondisi tata kelola administrasi sebelum penerapan TULIP, (2) proses implementasi dan penggunaan TULIP, (3) faktor pendukung dan penghambat, serta (4) efektivitas TULIP dalam meningkatkan kinerja administrasi dan penerapan prinsip *good governance* di BRSBKL DIY.

BAB V PENUTUP

Bab ini memuat kesimpulan yang menjawab rumusan masalah berdasarkan temuan penelitian serta memberikan saran yang ditujukan kepada BRSBKL, Dinas Sosial DIY, dan peneliti selanjutnya untuk pengembangan inovasi digital dan tata kelola administrasi di masa mendatang. Hasanah et al. (2025) menegaskan bahwa integrasi teknologi dalam pemerintahan mampu mempercepat proses reformasi birokrasi dan meningkatkan kualitas layanan publik.(Hasanah et al., 2025)