

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penyelenggaraan kesejahteraan sosial merupakan upaya terarah, terpadu, dan berkelanjutan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dasar warga negara, khususnya bagi kelompok rentan yang mengalami hambatan dalam menjalankan fungsi sosialnya. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 menegaskan bahwa pelayanan kesejahteraan sosial mencakup berbagai bentuk intervensi, antara lain perlindungan sosial, asesmen sosial, dan rehabilitasi sosial sebagai satu kesatuan proses pelayanan. Ketiga aspek tersebut saling berkaitan dan tidak dapat dipisahkan dalam upaya pemulihan serta peningkatan keberfungsian sosial Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS). Dalam kerangka tersebut, perlindungan sosial menempati posisi fundamental sebagai fondasi awal penyelenggaraan layanan kesejahteraan sosial. Indah Fitriana Sari dan Muhammad Rai'i Sanjani (2023) menjelaskan bahwa perlindungan sosial berfokus pada keadilan sosial dan pemenuhan hak-hak universal, di mana setiap individu berhak memperoleh jaminan sosial serta standar kehidupan yang layak, termasuk pelayanan kesehatan dan kesejahteraan bagi dirinya maupun keluarganya. Pandangan ini diperkuat oleh Krismiyaningsih et al. (2024) yang menegaskan bahwa perlindungan sosial merupakan kerangka program publik untuk menghadapi berbagai risiko kehidupan dan memperkuat ketahanan kelompok miskin serta rentan melalui integrasi bantuan sosial dan jaminan sosial. Pemahaman tersebut menegaskan bahwa perlindungan sosial bukan sekadar respons darurat, melainkan bagian dari pemenuhan hak dasar warga negara yang menjadi pintu masuk bagi tahapan asesmen dan rehabilitasi sosial.

Sebagai tindak lanjut dari tahapan perlindungan sosial, asesmen sosial memegang peran strategis sebagai unsur utama dalam praktik pelayanan kesejahteraan sosial. Asesmen sosial merupakan proses sistematis untuk mengidentifikasi kondisi, kebutuhan, permasalahan, serta potensi yang dimiliki oleh individu, keluarga, atau kelompok Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) secara komprehensif. Dalam praktik pekerjaan sosial, asesmen merupakan unsur utama karena kegiatan intervensi tidak dapat berjalan secara maksimal tanpa adanya asesmen terlebih dahulu (Fadlurrohim et al., 2024). Selain itu, pelaksanaan asesmen

sosial juga sangat dipengaruhi oleh kualitas interaksi dan komunikasi antara pekerja sosial dan klien sehingga informasi yang diperoleh tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga mampu menggambarkan kondisi sosial klien secara lebih utuh dan kontekstual (Tarore, 2025). Dengan demikian, asesmen sosial menjadi fondasi utama dalam penentuan arah pelayanan kesejahteraan sosial, baik dalam perlindungan lanjutan maupun sebagai dasar perencanaan rehabilitasi sosial, serta berperan penting dalam meminimalkan risiko ketidaktepatan intervensi.

Sebagai tahapan lanjutan dalam rangkaian pelayanan kesejahteraan sosial, rehabilitasi sosial berperan penting dalam upaya pemulihan dan penguatan keberfungsian sosial PPKS. Rehabilitasi sosial bertujuan memulihkan dan mengembangkan kemampuan individu, keluarga, atau kelompok agar dapat kembali menjalankan fungsi sosialnya secara wajar dalam kehidupan bermasyarakat. Rehabilitasi sosial tidak hanya dipahami sebagai pemberian bantuan, tetapi sebagai proses pemulihan menyeluruh melalui pendampingan, pelatihan, dan penguatan kapasitas secara berkelanjutan. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa rehabilitasi sosial berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kemandirian dan keberfungsian sosial penerima layanan. Harjani dan Fawzi (2021), misalnya, menemukan bahwa rehabilitasi sosial dengan pendekatan multidisipliner mampu memulihkan fungsi sosial penyandang disabilitas mental. Sementara itu, Pangestuti (2021) menegaskan bahwa pelatihan vokasional merupakan bagian penting dari proses rehabilitasi sosial yang terstruktur dalam mendukung kemandirian penyandang disabilitas. Meskipun rehabilitasi sosial memiliki peran strategis dalam penyelenggaraan kesejahteraan sosial, pelaksanaannya di lapangan masih menghadapi berbagai tantangan, khususnya dalam aspek pendataan, koordinasi layanan, dan ketepatan intervensi. Kompleksitas permasalahan sosial, terutama di wilayah perkotaan, menyebabkan jumlah PPKS terus meningkat dengan karakteristik dan kebutuhan yang semakin beragam. Siburian dan Thamrin (2024) menjelaskan bahwa dinamika sosial-ekonomi perkotaan dapat meningkatkan kerentanan kelompok masyarakat tertentu, sehingga menuntut layanan kesejahteraan sosial yang responsif dan adaptif. Namun demikian, proses pendataan dan pengelolaan informasi PPKS yang masih dilakukan secara manual kerap menimbulkan permasalahan, seperti data yang tidak akurat, tidak mutakhir, serta sulit ditelusuri riwayat pelayanannya. Royhan Hidayat dan Eva Hany Fanida (2025) menemukan bahwa ketidakvalidan data bantuan sosial menjadi salah satu penyebab utama ketidaktepatan sasaran program. Padahal, keberhasilan perlindungan dan rehabilitasi sosial sangat bergantung pada kualitas data dan informasi PPKS yang

akurat sebagai dasar pengambilan keputusan layanan (Wasistiyana, 2024). Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara kompleksitas kebutuhan pelayanan kesejahteraan sosial dan kapasitas sistem manual yang masih digunakan. Perkembangan teknologi informasi mendorong perlunya inovasi pelayanan publik berbasis digital sebagai strategi peningkatan efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan kesejahteraan sosial. Melda Dahoklory (2025) menegaskan bahwa pemanfaatan teknologi informasi mampu meningkatkan kualitas pelayanan melalui pengelolaan data yang terintegrasi dan pengambilan keputusan berbasis bukti. Dalam konteks tersebut, Sistem Informasi Perlindungan, Asesmen, dan Rehabilitasi Sosial (SIPERSIS) dikembangkan sebagai inovasi digital untuk mendukung penyelenggaraan layanan kesejahteraan sosial di Dinas Sosial Daerah Istimewa Yogyakarta. SIPERSIS dirancang untuk mengintegrasikan proses perlindungan, asesmen, dan rehabilitasi sosial melalui pengelolaan data PPKS, pencatatan hasil asesmen, pemantauan perkembangan klien, serta perencanaan program intervensi secara berkelanjutan. Sebagai sistem yang digunakan secara internal oleh aparatur Dinas Sosial DIY, keberhasilan implementasi SIPERSIS sangat ditentukan oleh tingkat penerimaan dan penggunaan sistem oleh aparatur sebagai pengguna utama.

Meskipun SIPERSIS telah diterapkan sebagai bagian dari transformasi digital pelayanan kesejahteraan sosial, hingga saat ini masih terbatas penelitian yang mengkaji bagaimana aparatur Dinas Sosial DIY menerima dan menggunakan sistem tersebut, serta faktor-faktor yang memengaruhi penerimaannya. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) untuk menganalisis penerimaan SIPERSIS oleh aparatur Dinas Sosial DIY. Model UTAUT relevan karena mampu menjelaskan penerimaan teknologi melalui empat konstruk utama, yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions*, yang dapat menggambarkan sejauh mana SIPERSIS dipersepsikan bermanfaat, mudah digunakan, didukung lingkungan kerja, serta memungkinkan penggunaan secara berkelanjutan dalam mendukung perlindungan, asesmen, dan rehabilitasi sosial.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan pada subbab sebelumnya, penelitian ini difokuskan pada permasalahan terkait penerapan dan penggunaan Sistem Informasi Perlindungan, Asesmen, dan Rehabilitasi Sosial (SIPERSIS) sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan kesejahteraan sosial di Dinas Sosial Daerah Istimewa Yogyakarta. Permasalahan utama dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana penerimaan aparatur Dinas Sosial Daerah Istimewa Yogyakarta terhadap Sistem Informasi Perlindungan, Asesmen, dan Rehabilitasi Sosial (SIPERSIS)?
2. Apa saja dampak penerimaan aparatur Dinas Sosial Daerah Istimewa Yogyakarta pada Sistem Informasi Perlindungan, Asesmen, dan Rehabilitasi Sosial (SIPERSIS) terhadap optimalisasi layanan kesejahteraan sosial?

1.3 Batasan Masalah

Penelitian ini dibatasi pada analisis penerimaan penggunaan Sistem Informasi Perlindungan, Assessment, dan Rehabilitasi Sosial (SIPERSIS) oleh aparatur Dinas Sosial Daerah Istimewa Yogyakarta. Fokus penelitian diarahkan pada aparatur yang terlibat langsung dalam pemanfaatan SIPERSIS pada proses pendataan, asesmen, dan pelayanan terhadap Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS). Penelitian ini menggunakan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) sebagai kerangka analisis utama, sehingga pembahasan difokuskan pada komponen-komponen yang terdapat dalam model UTAUT, sementara faktor lain di luar model dianggap tetap atau konstan.

Penelitian ini tidak membahas aspek teknis pengembangan sistem, seperti perancangan dan pemrograman aplikasi, serta tidak menganalisis dampak kebijakan kesejahteraan sosial atau keberhasilan program rehabilitasi sosial terhadap PPKS. Data penelitian dibatasi pada data primer yang diperoleh melalui kuesioner serta data sekunder yang relevan, dan penelitian dilakukan dalam rentang waktu tertentu sehingga perubahan kebijakan maupun pengembangan fitur SIPERSIS di luar periode penelitian tidak menjadi bagian dari pembahasan.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis penerimaan aparatur Dinas Sosial Daerah Istimewa Yogyakarta terhadap penggunaan Sistem Informasi Perlindungan, Asesmen, dan Rehabilitasi Sosial (SIPERSIS) serta implikasinya terhadap optimalisasi layanan kesejahteraan sosial. Adapun tujuan khusus penelitian ini meliputi:

1. Menganalisis penerimaan aparatur Dinas Sosial Daerah Istimewa Yogyakarta terhadap penggunaan SIPERSIS sebagai sistem pendukung layanan kesejahteraan sosial.
2. Mengidentifikasi persepsi aparatur Dinas Sosial DIY terhadap manfaat sistem, kemudahan penggunaan, kebiasaan penggunaan, pengaruh lingkungan kerja,

serta dukungan sarana dan prasarana dalam pemanfaatan SIPERSIS berdasarkan pendekatan UTAUT.

3. Mengidentifikasi implikasi penerimaan aparatur terhadap pelaksanaan layanan kesejahteraan sosial melalui SIPERSIS, khususnya dalam mendukung proses pendataan, asesmen, dan rehabilitasi sosial bagi PPKS.
4. Memberikan gambaran mengenai faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan SIPERSIS serta implikasinya terhadap optimalisasi layanan kesejahteraan sosial di lingkungan Dinas Sosial DIY.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pemerintahan, khususnya dalam kajian penerimaan teknologi pada sektor pelayanan sosial di tingkat daerah. Hasil penelitian ini dapat memperkaya literatur akademik mengenai penerapan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)* dalam konteks sistem informasi pemerintahan yang berfokus pada layanan perlindungan, asesmen, dan rehabilitasi sosial. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memperkuat pemahaman teoretis mengenai faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan, penggunaan, serta keberhasilan implementasi inovasi digital dalam meningkatkan efektivitas pendataan dan asesmen Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS).

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi Dinas Sosial Daerah Istimewa Yogyakarta dalam mengidentifikasi tingkat penerimaan dan penggunaan Sistem Informasi Perlindungan, Asesmen, dan Rehabilitasi Sosial (SIPERSIS) oleh aparatur. Temuan penelitian ini dapat memberikan masukan terkait aspek teknis sistem, kebutuhan peningkatan kapasitas dan pelatihan aparatur, serta hambatan dalam pemanfaatan SIPERSIS. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat mendukung peningkatan akurasi data, integrasi layanan, serta efektivitas pengambilan keputusan berbasis data dalam penyelenggaraan kesejahteraan sosial.

a) Bagi Dinas Sosial Daerah Istimewa Yogyakarta

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi Dinas Sosial Daerah Istimewa Yogyakarta dalam mengidentifikasi tingkat

penerimaan dan penggunaan Sistem Informasi Perlindungan, Asesmen, dan Rehabilitasi Sosial (SIPERSIS) oleh aparat. Temuan penelitian ini dapat memberikan masukan terkait aspek teknis sistem, kebutuhan peningkatan kapasitas dan pelatihan aparat, serta hambatan dalam pemanfaatan SIPERSIS. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat mendukung peningkatan akurasi data, integrasi layanan, serta efektivitas pengambilan keputusan berbasis data dalam penyelenggaraan kesejahteraan sosial.

b) Sosial Daerah Istimewa Yogyakarta

Secara tidak langsung, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi masyarakat, khususnya kelompok Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS). Peningkatan penerimaan dan pemanfaatan SIPERSIS oleh aparat Dinas Sosial Daerah Istimewa Yogyakarta diharapkan berdampak pada pelayanan perlindungan, asesmen, dan rehabilitasi sosial yang lebih tepat sasaran, cepat, dan akurat, sehingga masyarakat yang membutuhkan dapat memperoleh layanan sesuai dengan kebutuhan dan kondisinya.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini disusun untuk memberikan gambaran secara umum mengenai alur pembahasan skripsi, sehingga data dan hasil penelitian yang disajikan dapat dipahami dengan mudah oleh pembaca. Adapun sistematika penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN, Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang penelitian yang menguraikan kondisi dan permasalahan terkait penyelenggaraan layanan kesejahteraan sosial berbasis digital, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan skripsi.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA, Bab ini memaparkan studi literatur dan dasar teori yang menjadi landasan penelitian. Uraian dalam bab ini mencakup hasil penelitian terdahulu yang relevan, konsep layanan kesejahteraan sosial, serta teori penerimaan teknologi *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) yang digunakan untuk menjelaskan komponen-komponen penelitian dan membangun kerangka pemikiran penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN, Bab ini menguraikan metode penelitian yang digunakan, meliputi jenis dan pendekatan penelitian, objek dan subjek penelitian,

aspek yang dianalisis, teknik pengumpulan data, serta teknik analisis data yang diterapkan untuk menjawab rumusan masalah penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN, Bab ini menjelaskan hasil penelitian yang diperoleh dari pengolahan dan analisis data terkait tingkat penerimaan aparatur Dinas Sosial DIY terhadap penggunaan Sistem Informasi Perlindungan, Assessment, dan Rehabilitasi Sosial (SIPERSIS).

BAB V PENUTUP, Bab ini berisi kesimpulan yang diperoleh berdasarkan hasil penelitian serta saran yang diberikan sebagai rekomendasi bagi Dinas Sosial DIY dan penelitian selanjutnya.

