

Digitalisasi Program PKH: Studi DTSEN di Kecamatan Sinjai Utara

Rini Nurul Aini¹, Syamsuddin², Hasdinawati³

¹²³ Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Muhammadiyah Sinjai

Dikirimkan: 01 Agustus 2025

Direvisi: 10 Agustus 2025

Diterbitkan: 30 September 2025

INTISARI

Penelitian ini mengkaji transformasi digital dalam pelaksanaan Program Keluarga Harapan (PKH) di Kecamatan Sinjai Utara, dengan berfokus pada pemanfaatan Data Tunggal Sosial Ekonomi Nasional (DTSEN) sebagai sistem informasi utama. Meskipun berbagai studi sebelumnya telah membahas digitalisasi program sosial, kajian tersebut umumnya menitikberatkan pada kinerja teknis dan kebijakan secara skala besar sehingga belum banyak yang mengungkap pengalaman implementasi ditingkat kecamatan, khususnya pada masa transisi dari Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) ke Data Tunggal Sosial Ekonomi Nasional (DTSEN). Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif melalui observasi dan wawancara di Dinas Sosial, Koordinator Perlindungan dan Jaminan Sosial, Pendamping Program Keluarga Harapan, serta penerima manfaat di tiga kelurahan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Data Tunggal Sosial Ekonomi Nasional (DTSEN) mampu meningkatkan efisiensi administrasi, mempercepat verifikasi, dan memperkuat transparansi. Namun, terkendala oleh kualitas informasi yang rendah akibat kesalahan input dan pembaruan data yang tidak konsisten, dan rendahnya literasi digital pelaksana maupun penerima manfaat.

KATA KUNCI

Transformasi Digital, PKH, DTSEN

PENDAHULUAN

Transformasi digital telah menjadi agenda yang penting dalam reformasi tata kelola pemerintahan di Indonesia. Pemerintah mendorong integrasi teknologi informasi dan komunikasi dalam setiap aspek pelayanan publik sebagai respons terhadap tuntutan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas. Salah satu sektor yang terdampak langsung adalah perlindungan sosial, khususnya Program Keluarga Harapan (PKH) yang dikelola oleh Kementerian Sosial bertujuan memberikan bantuan sosial bersyarat kepada kelompok rentan secara lebih tepat sasaran. Namun demikian, digitalisasi layanan sosial masih menghadapi berbagai tantangan mulai dari

Korespondensi:

Ilmu Pemerintahan, Universitas Muhammadiyah Sinjai, Jalan Teuku Umar No. 8, Kelurahan Biringere, Kecamatan Sinjai Utara, Kabupaten Sinjai, Provinsi Sulawesi Selatan. kode pos. 92615
Email: rininurulaini18@gmail.com

validasi data penerima manfaat hingga kesiapan sumber daya manusia dalam mengoperasikan sistem digital.

Dalam konteks tersebut, pemerintah pusat mengembangkan berbagai sistem digital, mulai dari E-PKH, Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS), hingga Data Tunggal Sosial Ekonomi Nasional (DTSN) yang digunakan dalam proses verifikasi, validasi, dan distribusi bantuan. Data Tunggal Sosial Ekonomi Nasional (DTSN) secara resmi diperkenalkan oleh Kementerian Sosial melalui Permensos Nomor 3 Tahun 2024 sebagai sistem integrasi data bantuan sosial yang lebih mutakhir. Namun, pada praktiknya transisi dari Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) ke Data Tunggal Sosial Ekonomi Nasional (DTSN) tidak selalu berjalan efektif. Laporan lapangan dan observasi masih menunjukkan terjadinya tumpang tindih data karena masih ditemukan data penerima bantuan yang tidak sesuai, termasuk data warga yang telah meninggal, serta masyarakat yang tidak memenuhi syarat namun masih terdaftar. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan sistem informasi belum sepenuhnya menjawab tantangan administratif dan sosial di lapangan.

Kondisi ini tercermin di daerah, termasuk di Kabupaten Sinjai, Provinsi Sulawesi Selatan, Kecamatan Sinjai Utara sebagai salah satu wilayah administratif dengan jumlah penerima sebanyak 3.315 Keluarga Penerima Manfaat (KPM) berdasarkan data lima tahun terakhir. Jumlah ini tersebar di enam Kelurahan, yaitu Kelurahan Alehanuae, Balangnipa, Biringere, Bongki, Lamatti Rilau, Lappa. Ketimpangan jumlah penerima di tiap kelurahan menjadi indikator awal potensi beban layanan, akurasi data, dan kapasitas digitalisasi pelayanan di wilayah tersebut. Distribusi jumlah penerima Program Keluarga Harapan (PKH) di Kecamatan Sinjai Utara berdasarkan data tahun 2021-2025 dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1. Jumlah Penerima PKH Per Kelurahan di Kecamatan Sinjai Utara Tahun 2021-2025

No.	Sinjai Utara	2021	2022	2023	2024	2025
1.	Alehanuae	52	65	63	57	56
2.	Balangnipa	113	127	117	111	100
3.	Biringere	80	79	78	75	75
4.	Bongki	111	96	87	77	77
5.	Lamatti Rilau	70	80	78	69	71
6.	Lappa	282	270	254	232	213
Jumlah		708	717	677	621	592

Sumber: Dinas Sosial Kabupaten Sinjai, 2025

Tabel 1. Menunjukkan trend jumlah penerima Program Keluarga Harapan (PKH) di enam kelurahan yang berada dalam wilayah administratif Kecamatan Sinjai Utara selama tahun 2021 hingga 2025. Dari data tersebut, terlihat bahwa Kelurahan Lappa secara konsisten memiliki jumlah penerima tinggi meskipun mengalami penurunan dari 282 penerima pada tahun 2021 menjadi 213 pada tahun 2025.

Kondisi ketimpangan data penerima Program Keluarga Harapan menunjukkan adanya beban administratif antar kelurahan antara lain Balangnipa, Bongki, dan Lappa yang memiliki tanggung jawab lebih besar pada pengelolaan data dan layanan sosial dibandingkan kelurahan lainnya. Ketimpangan ini bukan hanya mempengaruhi

kerja aparat pelaksana, tetapi juga mengindikasikan kerentanan terhadap kesalahan verifikasi, terutama ditengah transisi digital peralihan dari sistem Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) ke Data Tunggal Sosial Ekonomi Nasional (DTSEN). Penurunan jumlah penerima di enam Kelurahan selama lima tahun terakhir dapat mencerminkan dua hal: Pertama, adanya perbaikan sistem data terpadu yang semakin akurat dan mengurangi data ganda atau tidak valid. Kedua, adanya pembaruan kriteria kelayakan dalam kebijakan penyaluran bantuan sosial. Dengan demikian, data dalam tabel tersebut bukan hanya menyajikan angka penerima, tetapi menjadi dasar penting untuk menilai efektivitas implementasi sistem informasi digital dalam mendukung akurasi dan ketepatan sasaran program.

Berbagai studi terdahulu telah membahas penerapan sistem informasi dalam mendukung program perlindungan sosial, termasuk Program Keluarga Harapan (PKH). Penelitian yang dilakukan oleh (Hia et al., 2021) menunjukkan bahwa sistem informasi Program Keluarga Harapan (PKH) telah mampu meningkatkan akurasi pendataan dan mempercepat informasi dalam skala administratif. Namun, penelitian ini lebih banyak berfokus pada kinerja teknis sistem informasi dalam mempercepat proses administrasi. Sedangkan, studi yang dilakukan oleh (Setiawan, A., & Nugroho, 2021) lebih menyoroti aspek kebijakan dan struktur birokrasi dalam proses digitalisasi layanan sosial.

Kajian ini menjelaskan tantangan birokrasi dan regulasi dalam mengadopsi teknologi, namun belum banyak yang mengkaji bagaimana pelaksana dan masyarakat ditingkat kecamatan mengalami proses digitalisasi secara langsung, khususnya dalam masa transisi dari Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) ke Data Tunggal Sosial Ekonomi Nasional (DTSEN) dan menggambarkan bagaimana digitalisasi dijalankan dan dirasakan oleh pelaksana serta masyarakat di lapangan, terutama di tingkat Kecamatan yang secara khusus mengevaluasi implementasi sistem informasi Program Keluarga Harapan dengan pendekatan teoritis model (DeLone, & McLean, 2019) yang fokus pada kualitas sistem, kualitas informasi, layanan, dan kepuasan pengguna secara menyeluruh. Selain itu, teori (Wahab, 2003) yang berfokus pada implementasi kebijakan publik yang memperhatikan dimensi sumber daya, struktur birokrasi, dan dukungan lingkungan. Kedua pendekatan teoritik tersebut belum banyak diterapkan secara terpadu untuk menganalisis efektivitas implementasi sistem informasi kebijakan sosial. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi dengan mengkaji secara mendalam proses digitalisasi layanan Program Keluarga Harapan di tingkat Kecamatan melalui landasan teoritik dan hasil pengamatan lapangan. Analisis penelitian ini menggunakan teori kesuksesan sistem informasi yang dikemukakan oleh DeLone dan McLean (2019), untuk menganalisis pemanfaatan sistem informasi, serta teori unsur-unsur penerapan program dari wahab (2003) sebagai landasan untuk memahami pelaksanaan Program Keluarga Harapan (PKH) di Kecamatan Sinjai Utara.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan melakukan observasi dan wawancara untuk memperoleh informasi yang berfokus pada tiga kelurahan di Kecamatan Sinjai Utara khususnya Kelurahan Balangnipa, Bongki, dan Lappa. Adapun sasaran informan terdapat empat orang yang terdiri dari Kepala Dinas Sosial Kabupaten Sinjai, Koordinator Layanan Jaminan Sosial, Pendamping Lapangan

Program Keluarga Harapan (PKH), dan Masyarakat penerima Program Keluarga Harapan (PKH) dengan menggunakan teknik analisis data dengan menyajikan data lapangan melalui hasil wawancara serta observasi yang disajikan secara sistematis melalui narasi sehingga dapat menghasilkan penarikan kesimpulan berdasarkan temuan lapangan.

PEMBAHASAN

A. Transformasi Digital dalam Implementasi Program Keluarga Harapan (PKH) di Kecamatan Sinjai Utara

Transformasi digital dalam pelaksanaan Program Keluarga Harapan (PKH) di Kecamatan Sinjai Utara menandai perubahan signifikan dari sistem manual menuju sistem berbasis elektronik, Seperti e-PKH, SIKS-NG, dan yang terbaru Data Terpadu Sosial Ekonomi Nasional (DTSEN). Perubahan ini berimplikasi pada percepatan proses verifikasi dan validasi data penerima manfaat, mempermudah koordinasi antara pendamping, Dinas Sosial, dan Pemerintah Pusat untuk meningkatkan akuntabilitas penyaluran bantuan. Namun, hasil wawancara dengan pendamping sosial menunjukkan bahwa dinamika sosial ekonomi masyarakat yang cepat berubah belum sepenuhnya terakomodasi oleh sistem, sehingga masih ditemukan kesalahan data seperti penerima bantuan yang telah meninggal atau pindah domisili tetapi masih terdaftar.

Menurut (DeLone, & McLean, 2019), transformasi digital yang berhasil ditandai dengan peningkatan kualitas sistem, kualitas informasi, Kualitas Layanan, Penggunaan, kepuasan pengguna, dampak bersih. Dalam konteks Program Keluarga Harapan (PKH), Perubahan dari Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) ke Data Tunggal Sosial Ekonomi Nasional (DTSEN) sebenarnya memperbaiki kualitas sistem, dan kecepatan akses data tetapi belum optimal pada dimensi kualitas informasi. Hal ini sejalan dengan (Wahab, 2003), keberhasilan implementasi kebijakan tidak hanya ditentukan oleh rancangan teknis, tetapi juga kapasitas pelaksana dan dukungan lingkungan.

Studi (Hia et al., 2021) dan (Setiawan, A., & Nugroho, 2021) mengungkapkan bahwa digitalisasi Program Keluarga Harapan (PKH) di daerah lain mampu mempercepat proses administrasi, tetapi menghadapi tantangan serupa terkait akurasi data. Penelitian ini memperkuat temuan sekaligus memberikan kontribusi baru dengan menunjukkan bahwa ditingkat kecamatan, masalah literasi digital pelaksana dan masyarakat menjadi faktor penghambat signifikan yang jarang disoroti pada studi sebelumnya. Transformasi digital Program Keluarga Harapan (PKH) di Kecamatan Sinjai Utara memperlihatkan bahwa perbaikan sistem harus disertai strategi adaptasi sosial dan peningkatan literasi digital baik bagi pelaksana maupun penerima manfaat. Tanpa hal tersebut, sistem hanya menjadi instrumen administratif tanpa menjawab kompleksitas kebutuhan lapangan.

B. Evaluasi Efektivitas Sistem Menggunakan Model DeLone dan McLean (2019)

Evaluasi efektivitas Data Tunggal Sosial Ekonomi Nasional (DTSEN) di Kecamatan Sinjai Utara menggunakan kerangka enam dimensi DeLone&McLean (2019) yaitu menunjukkan hasil pada tiap aspek :

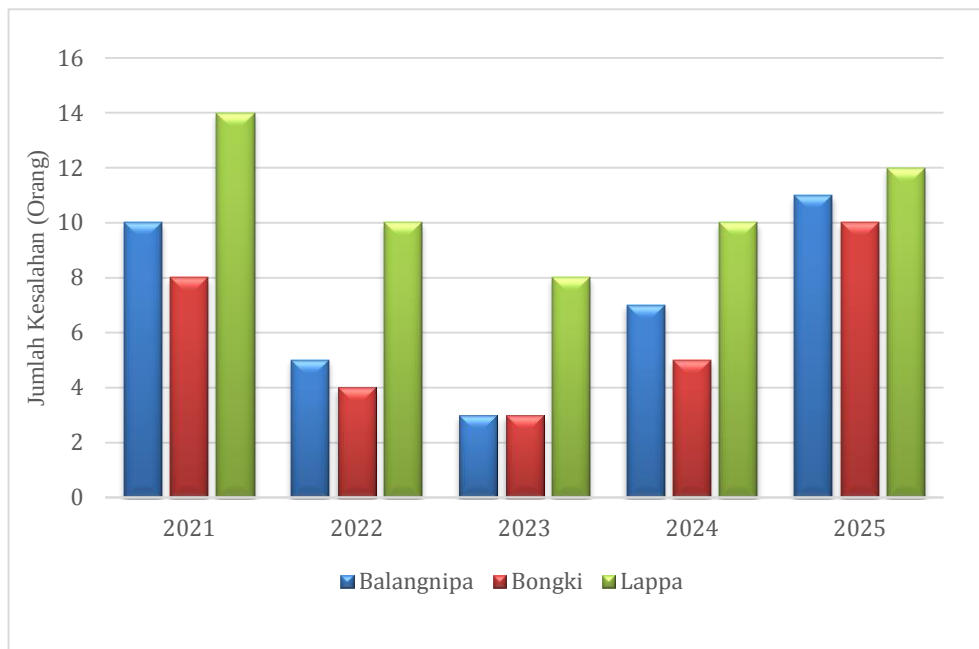
1. Kualitas Sistem (System Quality)

Penghubung sistem Data Tunggal Sosial Ekonomi Nasional (DTSEN) dinilai cukup jelas dengan panduan yang terintegrasi data-data pusat dan daerah yang relatif baik. Pendamping dapat mengakses data penerima manfaat secara langsung tanpa menunggu laporan berjenjang. Namun, ketergantungan terhadap koneksi internet yang menjadi kendala karena jika koneksi tidak stabil, proses input dan validasi data dapat terhambat sehingga penyaluran bantuan terlambat.

2. Kualitas Informasi (Information Quality)

Informasi yang disajikan oleh sistem sangat tergantung pada input manual dari pendamping. Meskipun, Data Tunggal Sosial Ekonomi Nasional (DTSEN) menyediakan data terstruktur, kesalahan input manual masih sering terjadi yaitu Ketidaksesuaian nama, NIK, data penerima yang sudah meninggal tetapi masih tercatat.

Gambar 1. Jumlah kesalahan Data per Kelurahan di Kabupaten Sinjai (2021-2025)



Sumber: Dinas Sosial Kabupaten Sinjai, 2025

Berdasarkan gambar diagram diatas bahwa validasi berkala setiap tiga bulan belum cukup untuk mengimbangi perubahan kondisi sosial ekonomi. Di Kecamatan Sinjai Utara khususnya di tiga kelurahan yaitu: Balangnipa, Bongki, dan Lappa yang memperlihatkan trend jumlah kesalahan data penerima Program Keluarga Harapan (PKH) sejak tahun 2021 hingga 2025. Secara umum, kelurahan Lappa cenderung mencatat jumlah kesalahan data tertinggi setiap tahunnya,

dengan angka yang berkisar antara 10 hingga 14 kasus. Kelurahan Balangnipa menunjukkan pola perubahan yang relatif konsisten, dengan sedikit kenaikan di tahun 2025 mencapai 7 kasus dari 6 kasus pada tahun sebelumnya. Sementara itu, Bongki memperlihatkan variasi tahunan yang lebih kecil, meskipun terjadi peningkatan yang cukup signifikan pada tahun 2025, naik menjadi 6 kasus dari 4 kasus pada tahun 2024.

Perbedaan jumlah kesalahan data ini dapat mencerminkan adanya kapasitas administratif dan tingkat akurasi proses verifikasi di masing-masing kelurahan. Lappa, dengan beban administratif yang lebih besar, tampaknya lebih rentan terhadap kesalahan, sedangkan Balangnipa dan Bongki menghadapi tantangan yang berbeda terkait keterbatasan sumber daya manusia atau dukungan teknologi. Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun penerapan sistem digital telah berjalan, keberhasilannya sangat bergantung pada kesiapan dan kemampuan adaptasi di tingkat kelurahan.

1. Kualitas Layanan (Service Quality)
Dinas Sosial Kabupaten Sinjai menyebutkan bahwa meskipun sistem DTSEN mempermudah pelaporan, gangguan teknis dan minimnya pelatihan teknis menjadi hambatan utama dalam pelayanan sistem digital ini.
2. Penggunaan (Use)
Pemanfaatan Data Tunggal Ekonomi Nasional (DTSEN) oleh pendamping sebagian besar terbatas pada fungsi dasar seperti input data penerima, verifikasi identitas, dan pelaporan. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan literasi teknologi di kalangan pelaksana.
3. Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)
Sebagian pendamping mengakui bahwa dengan adanya sistem dapat mempercepat kerja administratif dan meminimalkan penggunaan dokumen fisik. Namun masih muncul kesalahan data ketika sistem tidak mencerminkan kondisi aktual di lapangan, yang menyebabkan beban kerja ganda.
4. Dampak Bersih (Net Benefit)
Digitalisasi meningkatkan kecepatan pelaporan dan mempermudah pemantauan distribusi bantuan secara *real-time*. Namun, dampak terhadap keadilan distribusi bantuan belum maksimal karena masih terdapat penerima tidak layak dan penerima layak yang terlewat akibat kesalahan data. Menurut Delone & McLean (2019), keberhasilan sistem informasi sangat dipengaruhi oleh keterpaduan keenam dimensi tersebut. Temuan di Sinjai Utara menunjukkan bahwa dua dimensi paling lemah adalah kualitas informasi dan penggunaan fitur. Kualitas informasi yang kurang akurat mengindikasikan lemahnya pembaruan data dan verifikasi lapangan, sementara penggunaan fitur yang terbatas mencerminkan rendahnya literasi teknologi. Sedangkan dari perspektif (Wahab, 2003), kelemahan ini menunjukkan bahwa kapasitas pelaksana merupakan titik kritik yang menentukan efektivitas implementasi kebijakan. Kecanggihan sistem tidak akan memberikan hasil optimal tanpa operator yang terampil, prosedur yang jelas, dan infrastruktur pendukung yang memadai.
5. Kesenjangan Literasi Digital pada Keluarga Penerima Manfaat (KPM)

Pendamping sosial mengungkapkan bahwa sejumlah besar Kelompok Penerima Manfaat (KPM) mengalami kesulitan dalam memahami informasi yang disampaikan melalui media digital, khususnya grup WhatsApp. Bahkan, sebagian Kelompok Penerima Manfaat (KPM) tidak memiliki akses terhadap smartphone, sehingga kondisi ini menegaskan bahwa digitalisasi komunikasi belum penuh bagi seluruh penerima manfaat. Berdasarkan temuan (Handayani & Mahmudah, 2021) yang menyatakan bahwa literasi digital yang rendah membatasi ruang partisipasi masyarakat dalam program berbasis teknologi. Secara teoritis literasi digital merupakan kemampuan dasar yang harus dimiliki agar individu dapat berpartisipasi secara efektif dalam ekosistem digital. Ketidakseimbangan akses dan kemampuan digital antara kelompok masyarakat menunjukkan adanya kesenjangan digital.

6. Kapasitas Pelaksana dalam Pengoperasian Sistem Data Tunggal Sosial Ekonomi Nasional (DTSEN)

Hasil wawancara dengan pendamping menunjukkan bahwa sebagian besar pelaksana telah menerima pelatihan teknis yang memadai terkait pengoperasian Data Tunggal Sosial Ekonomi Nasional (DTSEN). Kapasitas teknis merupakan faktor kunci keberhasilan implementasi kebijakan digital. (Wahab, 2003) menegaskan bahwa efektivitas pelaksanaan sangat bergantung pada kemampuan teknis pelaksana, akses terhadap sumber daya dan koordinasi struktural yang baik. Temuan ini mendukung teori tersebut dengan menegaskan bahwa pelatihan dan dukungan teknis merupakan prasyarat penting untuk mengurangi resistensi dan meningkatkan adaptasi terhadap teknologi baru.

Hal ini telah sejalan dengan model faktor kesuksesan implementasi sistem informasi yang menggarisbawahi pentingnya kompetensi sumber daya manusia sebagai komponen utama (DeLone, & McLean, 2019). Penelitian ini memperluas pemahaman tersebut dengan menunjukkan bagaimana minimnya pelatihan teknis dan dukungan struktural secara nyata menghambat fungsi optimal sistem Data Tunggal Sosial Ekonomi Nasional (DTSEN), terutama di daerah dengan keterbatasan sumber daya manusia.

7. Efektivitas Digitalisasi Sistem Verifikasi dan Pelaporan

Kepala Dinas Sosial Kabupaten Sinjai mengakui bahwa manfaat signifikan digitalisasi dalam percepatan proses verifikasi dan pelaporan data. Digitalisasi mengurangi waktu dan tenaga yang dibutuhkan untuk pengelolaan data, yang menunjukkan peningkatan efisiensi operasional. Temuan ini menguatkan konsep dalam model (DeLone, & McLean, 2019), dimana sistem informasi yang diimplementasikan secara efektif akan menghasilkan manfaat nyata yang berupa penghematan waktu biaya, dan peningkatan produktivitas. Namun, masa transisi Dari Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) ke Data Tunggal Ekonomi Nasional (DTSEN) juga menimbulkan tantangan teknis yang menyebabkan kebingungan di kalangan pelaksana.

8. Kualitas Informasi dan Sinkronisasi Data

Meskipun sistem telah berbasis digital, data yang tersimpan masih banyak mengalami ketidaksesuaian dengan dokumen lainnya yang menyebabkan

kesalahan input manual, keterlambatan pembaruan status sosial ekonomi. Permasalahan ini konsisten dengan temuan (Arifin, R., & Hasanah, 2022) yang menekankan perlunya pembaruan data secara berkala dengan peningkatan kapasitas Sumber Daya Manusia (SDM) pelaksana agar sistem informasi dapat berfungsi optimal. Dari perspektif teori tersebut menegaskan bahwa digitalisasi saja tidak cukup tanpa adanya mekanisme validasi dan audit data yang ketat, serta peningkatan kompetensi operator.

9. Fragmentasi Data dan Ketidakterhubungan Antar Sektor

Pendamping sosial melaporkan adanya permasalahan serius terkait integrasi data antar sektor dalam pelaksanaan sistem Data Tunggal Sosial Ekonomi Nasional (DTSEN). Data dari instansi seperti Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil), Dinas Pendidikan, dan Dinas Kesehatan kerap tidak sinkron. Ketidakterhubungan data lintas sektor menyebabkan sistem bekerja secara sektoral, sehingga belum mampu menjawab kebutuhan pelayanan sosial yang terintegrasi.

Temuan diatas menguatkan pernyataan (Yusuf, 2023) yang menegaskan bahwa sistem informasi sosial hanya akan berfungsi optimal jika data yang tersedia bersifat *real-time* dan terintegrasi lintas sektor. Kondisi ini masih terjadi di Kabupaten Sinjai yang menandakan bahwa sistem Data Tunggal Sosial Ekonomi Nasional (DTSEN) masih mengalami ketimpangan struktural antar wilayah. Hal tersebut juga sesuai dengan temuan (Setiawan, A., & Nugroho, 2021) bahwa sistem informasi pelayanan sosial yang harus memiliki kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan kondisi lokal yang dinamis, artinya selain integrasi data, sistem juga harus didukung oleh kebijakan fleksibel yang memungkinkan respons cepat terhadap perubahan sosial-ekonomi penerima manfaat, dan perubahan status keluarga.

10. Keadilan Sosial dan Peran Pendamping

Isu keadilan sosial menjadi sorotan utama dalam implementasi sistem digitalisasi pelayanan sosial, khususnya dalam penyaluran bantuan Program Keluarga Harapan (PKH). Dalam penelitian ini ditemukan sejumlah kasus dimana keluarga yang tidak memenuhi syarat tetap tercatat sebagai penerima bantuan, sementara keluarga yang benar-benar membutuhkan tidak terdata. Kondisi ini menimbulkan kecemburuan sosial di masyarakat dan melemahkan kepercayaan terhadap program.

Pendamping sosial tidak hanya berperan strategis sebagai operator input data, tetapi juga sebagai mediator yang menjelaskan bagaimana mekanisme sistem kepada masyarakat. Namun, beban kerja pendamping jauh melebihi dukungan teknis yang mereka terima, sehingga sering kali menjadi kendala dalam menjalankan fungsi tersebut secara optimal. Temuan ini memperluas dari kerangka teori (Wahab, 2003) tentang implementasi kebijakan, yang menegaskan bahwa kualitas pelaksana adalah unsur fundamental keberhasilan pelaksanaan kebijakan. Dalam konteks digitalisasi program sosial, pendamping sosial berperan sebagai aktor kunci yang tidak hanya mengoperasikan sistem, tetapi juga menghubungkan teknologi dengan realitas sosial masyarakat.

Keadilan sosial dalam penyaluran bantuan sosial tidak cukup diukur dari keandalan teknologi semata, melainkan juga dari kemampuan pelaksana memahami konteks lokal dan beradaptasi terhadap dinamika sosial dilapangan. Hal ini mengacu pada penguatan peran pendamping sebagai agen sosial yang berperan teknis dan komunikatif. Pendamping tidak hanya menjalankan tugas administratif, melainkan juga menjadi penjaga keadilan sosial dengan menjembatani kesenjangan antar sistem digital dan kompleksitas realitas sosial masyarakat. Namun, temuan bahwa pendamping menghadapi beban kerja yang berat tanpa dukungan teknis yang menunjukkan antara desain kebijakan digitalisasi dan implementasi dilapangan. Hal ini menunjukkan bahwa sistem informasi digital tanpa penguatan kapasitas dan insentif pelaksana hanya akan menjadi formalitas administratif yang gagal mengatasi ketidakadilan distribusi bantuan.

Oleh karena itu, pengembangan sistem digital pelayanan sosial harus disertai dengan strategi penguatan aktor pelaksana melalui pelatihan berkelanjutan, pemberian insentif yang memadai serta kejelasan mekanisme koordinasi antar lembaga serta menekankan sinergi antara teknologi, sumber daya manusia, dan dukungan. Tanpa dukungan tersebut, digitalisasi program sosial justru berpotensi kesenjangan antara kebijakan pusat dan realitas masyarakat, memperburuk ketidakadilan sosial, dan melemahkan legitimasi program bantuan.

11. Analisis Regulasi dan Konteks Nasional

Dalam hal kebijakan Nasional, penerapan Data Tunggal Sosial Ekonomi Nasional (DTSEN) belum terdapat peraturan yang secara khusus mengatur akan tetapi, sistem ini merupakan bagian dari kebijakan penguatan data kesejahteraan sosial yang diatur dalam Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS). Sistem Data Tunggal Sosial Ekonomi Nasional (DTSEN) hadir sebagai upaya dalam penyempurnaan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS), dengan mengintegrasikan data dari berbagai kementerian dan lembaga untuk mendukung program perlindungan sosial yang lebih tepat sasaran.

Pendapat (Yusuf, 2023) mendukung temuan tersebut yang menekankan perlunya penguatan regulasi dan penyempurnaan sistem hukum yang mengatur perlindungan data pribadi dalam konteks perlindungan sosial. Ketiadaan regulasi khususnya Data Tunggal Sosial Ekonomi Nasional (DTSEN) menunjukkan antara perkembangan teknologi dan kebijakan hukum yang mengaturnya. Hal ini menimbulkan tantangan yang signifikan dalam aspek legalitas, perlindungan data, dan tata kelola sistem informasi publik.

12. Dampak Digitalisasi terhadap Efisiensi dan Transparansi

Digitalisasi dalam pelaksanaan program sosial, khususnya pada Program Keluarga Harapan (PKH) melalui sistem Data Tunggal Sosial Ekonomi Nasional (DTSEN), telah memberikan manfaat signifikan dari segi efisiensi dan transparansi. Dinas Sosial Kabupaten Sinjai melaporkan bahwa proses pemantauan dan pelaporan data kini dapat dilakukan secara *real-time*, tanpa

harus menunggu laporan manual dari pendamping lapangan. Hal ini sangat mempercepat proses pengambilan keputusan serta memperkuat akuntabilitas program.

Selain itu, dokumentasi dan pelaporan penerima bantuan menjadi lebih efektif dan terstruktur, memungkinkan pemerintah daerah untuk langsung melacak status data penerima manfaat. Namun, tantangan utama yang dihadapi adalah masa transisi dari Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) ke Data Tunggal Sosial Ekonomi Nasional (DTSEN) yang mengharuskan penyesuaian dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia (SDM), khususnya dalam menghadapi rendahnya literasi digital. Temuan (Rahmawati, 2020) yang menyatakan bahwa digitalisasi program sosial dapat meningkatkan transparansi dan mengurangi potensi kesalahan dalam alokasi bantuan, asalkan sistem yang dikelola dengan baik dan didukung oleh Sumber Daya Manusia (SDM) yang memadai. Dari perspektif teori sistem informasi, peningkatan efisiensi dan transparansi adalah indikator utama keberhasilan implementasi sistem (DeLone, & McLean, 2019).

Dalam penelitian terletak pada penegasan pentingnya kesiapan Sumber Daya Manusia (SDM) dan infrastruktur pendukung sebagai faktor kritis dalam keberhasilan transformasi digital di tingkat daerah, khususnya pada masa transisi dari sistem lama ke sistem yang baru. Studi Kementrian Sosial (2024) juga memperkuat temuan ini dengan menyoroti perlunya penyederhanaan alur kerja dan peningkatan kapasitas petugas agar sistem dapat dioperasikan secara optimal.

Selain itu, meskipun digitalisasi mempercepat proses dan meningkatkan transparansi, pelaksanaan di lapangan tetap menjadi faktor utama penentu keberhasilan. Hal ini sejalan dengan (Wahab, 2003) yang menekankan bahwa implementasi sistem tidak hanya bergantung pada perangkat teknologi, tetapi juga pada kesiapan Sumber Daya Manusia (SDM), infrastruktur, dan koordinasi antar instansi. Dengan demikian, digitalisasi pelayanan sosial harus dilihat sebagai proses kompleks yang melibatkan aspek teknis dan sosial. Tanpa dukungan kapasitas pelaksana yang memadai, transformasi digital berpotensi gagal mencapai tujuan utamanya, yaitu efisiensi dan transparansi yang meningkatkan keadilan dan kualitas pelayanan publik.

Digitalisasi sistem perlindungan sosial melalui Data Tunggal Sosial Ekonomi Nasional (DTSEN) memberikan dampak positif terhadap efisiensi dan transparansi pelayanan, namun keberhasilannya sangat bergantung pada kesiapan Sumber Daya Manusia (SDM) dan dukungan infrastruktur. Peningkatan kapasitas pelaksana dan penyederhanaan prosedur kerja menjadi kunci untuk mengoptimalkan manfaat digitalisasi dalam konteks lokal.

13. Tantangan Infrastruktur dan Rekomendasi

Dalam konteks implementasi sistem Data Tunggal Sosial Ekonomi Nasional (DTSEN) di Kecamatan Sinjai Utara, tantangan infrastruktur menjadi hambatan utama. Ketersediaan sinyal internet yang tidak merata dan kurang stabil mengakibatkan akses terhadap sistem Data Tunggal Sosial Ekonomi

Nasional (DTSEN) terganggu. Kondisi ini menyulitkan para pendamping dan pelaksana operator dalam melakukan input-data dan pemantauan secara *real-time*. Selain itu, proses transisi dari sistem lama (DTKS) menuju (DTSEN) yang menuntut adaptasi teknologi yang cepat. Namun, tidak semua pelaksana memiliki kesiapan teknologi yang memadai baik dari sisi perangkat maupun kapasitas penggunaan. Hal ini memperlambat proses digitalisasi dan berpotensi menghambat efektivitas pelaksanaan program. Temuan ini menguatkan teori (Wahab, 2003) bahwa keberhasilan implementasi kebijakan digital sangat bergantung pada dukungan lingkungan, termasuk kesiapan infrastruktur teknologi dan kapasitas pelaksana.

Dalam konteks teori kesuksesan sistem informasi (DeLone, & McLean, 2019), infrastruktur merupakan salah satu faktor kritis yang mempengaruhi kualitas sistem dan kepuasan pengguna. Tanpa dukungan infrastruktur yang memadai, sistem yang dirancang secara baik sekalipun akan gagal memberikan manfaat optimal, dari penelitian ini terletak pada penegasan perlunya pendekatan yang tidak hanya fokus pada aspek teknis digitalisasi, tetapi juga pada pembinaan kapasitas manusia dan penguatan regulasi sebagai pendukung lingkungan implementasi.

Berdasarkan hasil analisis, beberapa rekomendasi yang dapat diberikan adalah:

1. Pelatihan Intensif dan Berkelanjutan bagi pendamping sosial dalam pengoperasian sistem. Pendamping sosial harus mendapatkan pelatihan rutin yang komprehensif untuk menguasai penggunaan Data Tunggal Sosial Ekonomi Nasional (DTSEN), termasuk pemahaman teknis. Hal ini akan meningkatkan kompetensi pelaksana dan mengurangi ketergantungan pada dukungan teknis eksternal.
2. Integrasi Data Lintas Sektor antara Dukcapil, Pendidikan, dan Kesehatan untuk memastikan keakuratan. Penguatan mekanisme integrasi data antara Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Dinas Pendidikan, dan Dinas Kesehatan sangat diperlukan untuk memastikan validitas dan sinkronisasi data penerima manfaat.
3. Peningkatan Literasi Digital Masyarakat melalui penyuluhan rutin dan akses informasi yang mudah dipahami. Melalui penyuluhan dan akses informasi yang mudah dipahami, masyarakat sebagai penerima manfaat dapat lebih adaptif terhadap penggunaan teknologi, sehingga komunikasi digital menjadi inklusif dan efektif.
4. Penguatan Regulasi Khusus DTSEN untuk memperjelas wewenang dan tanggung jawab antar instansi. Regulasi yang lebih jelas dan tegas diperlukan untuk mengatur kewenangan, tanggung jawab, dan mekanisme koordinasi antar lembaga terkait pengelolaan Data Tunggal Sosial Ekonomi Nasional (DTSEN), guna mengurangi duplikasi data.
5. Investasi Infrastruktur Digital terutama di daerah dengan konektivitas rendah. Pemerintah daerah dan pusat harus mengalokasikan sumber daya untuk peningkatan konektivitas internet di daerah dengan akses terbatas, memastikan seluruh wilayah dapat mengakses sistem digital dengan baik.

Dengan demikian, transformasi digital dalam pelaksanaan Program Keluarga Harapan (PKH) telah membawa berbagai kemajuan yang signifikan, baik dalam aspek sistem maupun manajemen program. Namun, seperti ditunjukkan dalam teori wahab, implementasi tidak hanya dinilai sebagai desain dari kebijakan tetapi juga dari pelaksana dan lingkungan dapat mendukung dalam penerapannya. Studi ini menunjukkan bahwa digitalisasi tidak dapat bekerja sendiri tanpa intervensi manusia yang adaptif, dan memiliki kapasitas yang memadai.

Penutup

Transformasi digital melalui sistem Data Tunggal Sosial Ekonomi Nasional (DTSEN) pada Program Keluarga Harapan (PKH) di Kecamatan Sinjai Utara menunjukkan kemajuan signifikan pada aspek efisiensi administrasi, percepatan verifikasi, dan peningkatan transparansi data. Namun, efektivitas implementasi masih terhambat oleh dua faktor utama yaitu: rendahnya kualitas informasi akibat kesalahan input dan pembaruan data yang tidak konsisten serta keterbatasan literasi digital pelaksana dan penerima manfaat.

Analisis menggunakan model (DeLone, & McLean, 2019) menegaskan bahwa dimensi kualitas sistem telah mengalami perbaikan, tetapi kualitas informasi dan optimalisasi penggunaan fitur sistem masih lemah. Dari perspektif teori implementasi kebijakan (Wahab, 2003), hambatan tersebut bersumber pada kapasitas sumber daya manusia, koordinasi lintas sektor yang belum terintegrasi, serta dukungan infrastruktur yang tidak merata.

Temuan baru yang dihasilkan penelitian ini adalah bahwa kesuksesan digitalisasi di tingkat kecamatan sangat bergantung pada keseimbangan antara kecanggihan sistem dan adaptasi sosial, khususnya pada masa transisi dari Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) ke Data Tunggal Sosial Ekonomi Nasional (DTSEN). Sistem yang kuat tanpa penguatan kapasitas operator, integrasi data lintas sektor, dan pemahaman konteks lokal berpotensi menghasilkan efisien secara prosedur, tetapi belum akurat dalam menjawab kebutuhan masyarakat.

Oleh karena itu, keberlanjutan informasi digital Program Keluarga Harapan (PKH) memerlukan mekanisme pembaruan data yang lebih sering dan berbasis *real-time* audit, peningkatan literasi digital pelaksana dan kelompok penerima manfaat melalui pelatihan berkelanjutan, integrasi data lintas sektor yang bersifat *real-time* untuk menghindari tumpang tindih, dan strategi kebijakan adaptif yang mengakomodasi dinamika sosial-ekonomi lokal. Melalui pendekatan tersebut digitalisasi tidak hanya menjadi instrumen administratif, tetapi juga sarana dalam mewujudkan keadilan sosial yang inklusif.

Ucapan Terima Kasih

Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran telah membimbing, mengarahkan, serta memberikan saran berharga kepada penulis.

Pendanaan

Penulis tidak menerima bantuan pembiayaan untuk penelitian, kepenulisan (authorship), dan publikasi dari pihak manapun.

Daftar Pustaka

- Arifin, R., & Hasanah, N. (2022). Implementasi Sistem Informasi DTSEN dalam Verifikasi Data Penerima Bansos. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Kebijakan Publik*, 5(2), 30–38.
- DeLone, & McLean, E. R. (2019). (2019). Information Systems Succes: The quest for the dependent variable. *Journal of Management Information Systems*, 34(1), 12–26. <https://doi.org/10.1080/07421222.2019.1628925>
- Handayani & Mahmudah. (2021). Tantangan Literasi Digital dalam Program Bantuan Sosial Berbasis Data Terpadu. *Jurnal Administrasi Sosial*, 9(2), 112.
- Hia, E. N., Siagian, M., & Achmad, N. (2021). Implementasi Family Development Session Program Keluarga Harapan. *Perspektif*, 10(1), 128–139. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v10i1.4146>
- Indonesia, P. R. (2020). Peraturan Presiden No. 62 Tahun 2020 tentang Kementrian Sosial.
- Rahmawati, I. (2020). Transformasi Digital dalam Layanan Sosial Studi Kasus Integrasi Data Kemiskinan. 24, 112–125.
- Republik Indonesia. (2025). Intruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2025 tentang Data Tunggal Sosial dan Ekonomi Nasional. Presiden Republik Indonesia.
- Setiawan, A., & Nugroho, D. (2021). Efektivitas Sistem Informasi SIKS-NG dalam Penyaluran Bantuan Sosial di Jawa Tengah. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(2), 45–53.
- Wahab, S. A. (2003). *Analisis Kebijakan: Formulasi ke penyusunan model-model implementasi kebijakan publik* (Edisi Kedu). Bumi Aksara.
- Yusuf. (2023). Evaluasi Sistem DTSEN dalam Menangani Ketidaksesuaian Data KPM. *Jurnal Pembangunan Nasional*, 6(1), 25–33.

Tentang Penulis

Rini Nurul Aini adalah mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan di Universitas Muhammadiyah Sinjai. Ia lahir dan besar di lingkungan yang sederhana, dan merupakan anak ke dua dari pasangan Almarhum Aris. S dan Mistiani. Sosok ayah yang telah tiada dan Ibu yang begitu kuat dalam mendampingi penulis sehingga menjadi sumber kekuatan dan inspirasi bagi penulis.