Jurnal Ruang Sosialia
Volume 01, Number 01, 2025 pp. 744-752
Open Access:

Pemanfaatan Teknologi Digital Dalam Layanan Kesejahteraan Sosial: Studi Literatur

Aswiwi Nurul Amalia[1]*

[1]Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, Indonesia

ARTICLE INFO

Article history:
Received Desember 19, 2025
Revised Desember 19, 2025
Accepted Desember 22, 2025
Available online Desember 22, 2025

Kata Kunci:
Teknologi Digital; Layanan Kesejahteraan Sosial; Transformasi Digital.

Keywords:
Digital Technology; Social Welfare Services; Digital Transformation.

This is an open access article under the CC BY-SA license.
Copyright © 2025 by Author. Published by Yayasan Al Ghani Cendekia

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital telah menghasilkan perubahan besar dalam pelaksanaan layanan kesejahteraan sosial. Teknologi digital tidak hanya berfungsi sebagai perangkat administratif, tetapi juga sebagai alat strategis untuk memperluas akses layanan, meningkatkan efisiensi lembaga, dan mendorong partisipasi masyarakat. Artikel ini bertujuan untuk menginvestigasi penggunaan teknologi digital dalam layanan kesejahteraan sosial berdasarkan kajian pustaka. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kajian pustaka dengan menganalisis artikel jurnal domestik dan internasional yang diterbitkan antara tahun 2021 hingga 2025. Temuan dari kajian ini menunjukkan bahwa teknologi digital dimanfaatkan melalui sistem informasi kesejahteraan sosial, platform layanan online, media sosial, dan aplikasi yang berbasis komunitas. Penggunaan tersebut memberikan kontribusi terhadap peningkatan akses layanan, transparansi program, serta efektivitas lembaga sosial. Namun, masih terdapat tantangan seperti kesenjangan digital, kurangnya literasi teknologi, dan masalah etika profesi yang menjadi kendala utama. Penelitian ini menegaskan bahwa teknologi digital memiliki peran penting dalam mendukung perubahan layanan kesejahteraan sosial yang responsif dan berkelanjutan.

ABSTRACT

The development of digital technology has brought about significant changes in the implementation of social welfare services. Digital technology serves not only as an administrative tool but also as a strategic tool to expand service access, improve institutional efficiency, and encourage community participation. This article aims to investigate the use of digital technology in social welfare services based on a literature review. The approach used in this research is a literature review by analyzing domestic and international journal articles published between 2021 and 2025. The findings of this study indicate that digital technology is utilized through social welfare information systems, online service platforms, social media, and community-based applications. This use contributes to improving service access, program transparency, and the effectiveness of social institutions. However, challenges such as the digital divide, lack of technological literacy, and issues with professional ethics remain, which are major obstacles. This research confirms that digital technology plays a crucial role in supporting responsive and sustainable changes in social welfare services.

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital dalam beberapa tahun terakhir telah memberikan pengaruh signifikan di berbagai bidang kehidupan, termasuk dalam layanan sosial dan kesejahteraan. Transformasi digital tidak hanya berdampak pada cara orang berinteraksi dan mendapatkan informasi, tetapi juga mengubah cara lembaga sosial merencanakan, mengelola, dan menyalurkan layanan kepada masyarakat. Digitalisasi kini menjadi unsur penting dalam usaha meningkatkan kualitas layanan sosial, terutama dalam menghadapi isu-isu kompleks yang dihadapi kelompok rentan di tengah perubahan sosial yang terus berlangsung (Salsabila et al. , 2025).

*Corresponding author
E-mail addresses: wiwi67362@gmail.com

Dalam konteks kesejahteraan sosial, teknologi digital memiliki peranan yang sangat penting dalam meningkatkan efisiensi, efektivitas, serta cakupan layanan. Dengan menggunakan platform digital, lembaga kesejahteraan sosial dapat menjangkau masyarakat yang sebelumnya sulit diakses karena kendala geografis, sosial, atau ekonomi. Melalui sistem berbasis digital, layanan dapat diberikan dengan lebih cepat dan tepat, memastikan kebutuhan kelompok rentan seperti penyandang disabilitas, lansia, masyarakat berpendapatan rendah, dan kelompok marginal lainnya dapat dipenuhi lebih efektif (Salsabila et al. , 2025).

Secara tradisional, layanan kesejahteraan sosial seringkali menemui berbagai rintangan struktural, seperti birokrasi yang panjang, kekurangan tenaga di lapangan, serta sistem administrasi dan pencatatan data yang tidak terintegrasi dengan baik. Hal ini sering kali mengakibatkan layanan yang lambat, tidak efisien, dan kurang transparan. Kehadiran teknologi digital menawarkan solusi melalui pengembangan sistem informasi kesejahteraan sosial, database yang saling terhubung, dan platform layanan online yang memudahkan proses pendataan, distribusi bantuan, serta pemantauan layanan dilakukan dengan lebih teratur dan dapat dipertanggungjawabkan (Fahlevvi et al. , 2025).

Selain memperbaiki efisiensi dalam pengelolaan administrasi, teknologi digital juga mendorong perubahan dalam pendekatan praktik kesejahteraan sosial, khususnya menuju pendekatan yang lebih partisipatif dan berbasis komunitas. Media sosial, aplikasi komunikasi, dan platform digital lainnya dimanfaatkan sebagai alat untuk pendidikan sosial, advokasi kebijakan, dan mendorong partisipasi masyarakat dalam proses pembangunan sosial. Dengan adanya teknologi ini, masyarakat tidak hanya bertindak sebagai penerima layanan, tetapi juga sebagai pihak yang aktif dalam menyampaikan aspirasi, memberikan masukan, dan berpartisipasi dalam pengambilan keputusan terkait program kesejahteraan sosial (Nurhaliza dan Kurniawan, 2022).

Teknologi digital memberikan ruang dialog yang lebih luas antara lembaga sosial, pekerja sosial, serta penerima manfaat. Interaksi yang sebelumnya dibatasi oleh waktu dan tempat kini bisa dilakukan secara daring, meningkatkan partisipasi publik dan memperkuat hubungan antara penyedia layanan dengan masyarakat. Penggunaan teknologi ini juga memfasilitasi praktik pekerjaan sosial yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat yang selalu berubah.

Pemanfaatan teknologi digital juga berkontribusi terhadap peningkatan akuntabilitas dan transparansi dalam layanan kesejahteraan sosial. Sistem digital memungkinkan pelacakan proses layanan secara langsung, mulai dari perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi program. Dengan adanya dokumentasi digital yang teratur dan terintegrasi, lembaga kesejahteraan sosial bisa mengurangi risiko kesalahan administrasi, penyalahgunaan bantuan, dan juga meningkatkan kepercayaan publik terhadap penyelenggaraan layanan sosial. Transparansi ini menjadi hal penting untuk memastikan bahwa bantuan sosial benar-benar sampai kepada kelompok sasaran yang membutuhkan (Fahlevvi et al. , 2025).

Penerapan teknologi digital juga menciptakan kesempatan untuk inovasi dalam model pelayanan sosial. Beragam aplikasi dan platform digital dapat digunakan untuk melakukan penilaian kebutuhan secara online, memberikan konseling jarak jauh, dan memantau kondisi penerima layanan secara berkelanjutan. Inovasi tersebut memungkinkan pekerja sosial untuk beroperasi dengan lebih fleksibel dan responsif, terutama dalam situasi darurat atau keadaan sosial tertentu yang membatasi interaksi langsung. Dengan demikian, teknologi digital tidak hanya berfungsi sebagai alat administratif, tetapi juga sebagai instrumen strategis dalam mempermodern praktik pekerjaan sosial yang lebih responsif.

Penerapan teknologi digital dalam layanan kesejahteraan sosial menghadapi berbagai tantangan dan risiko. Ketidakmerataan akses terhadap teknologi digital, khususnya di kalangan kelompok rentan serta masyarakat di daerah terpencil, masih menjadi masalah yang signifikan. Rendahnya kemampuan literasi digital dapat menghambat penggunaan teknologi secara maksimal dan berpotensi memperlebar kesenjangan sosial yang ada. Selain itu, masalah keamanan data, privasi, serta etika penggunaan teknologi digital menjadi hal yang sangat penting untuk diperhatikan dalam praktik pekerjaan sosial, karena data yang dikelola sering kali bersifat sensitif dan berkaitan langsung dengan kehidupan penerima layanan. Diperlukan langkah-langkah menyeluruh untuk memastikan bahwa pemanfaatan teknologi digital dalam layanan kesejahteraan sosial berlangsung secara inklusif dan adil. Peningkatan kapasitas sumber daya

manusia, penguatan literasi digital di kalangan masyarakat, serta penyusunan kebijakan dan regulasi yang melindungi hak-hak penerima layanan merupakan langkah penting yang perlu diperhatikan. Selain itu, kerjasama antara pemerintah, lembaga sosial, akademisi, dan masyarakat juga diperlukan untuk memaksimalkan pemanfaatan teknologi digital dalam mendukung kesejahteraan sosial secara berkelanjutan.

Pemahaman yang mendalam tentang peluang dan tantangan dalam penggunaan teknologi digital sangat krusial bagi pengembangan layanan kesejahteraan sosial. Penelitian berbasis literatur berperan strategis dalam menemukan temuan-temuan empiris, pola penggunaan teknologi, serta dampaknya terhadap praktik dan kebijakan kesejahteraan sosial. Dengan latar belakang tersebut, artikel ini bertujuan untuk melakukan analisis sistematis mengenai pemanfaatan teknologi digital dalam layanan kesejahteraan sosial melalui kajian pustaka, guna memberikan gambaran menyeluruh serta rekomendasi untuk pengembangan layanan sosial yang lebih inklusif, efektif, dan berkelanjutan.

2. METODE

Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif dengan teknik penelitian pustaka. Penelitian pustaka dilakukan dengan menganalisis artikel jurnal dari dalam dan luar negeri, buku-buku ilmiah, serta laporan penelitian yang berkaitan dengan tema teknologi digital dan kesejahteraan sosial. Sumber yang digunakan dibatasi pada publikasi dari tahun 2021 hingga 2025 untuk menjaga keterkaitan dan keaktualan data.

Pengumpulan data dilakukan melalui pencarian di database jurnal akses terbuka seperti Jurnal Unpad, SINTA, dan ScienceDirect (akses terbuka). Analisis data dilakukan melalui proses pemilihan literatur, pengelompokan tema, dan penggabungan hasil penelitian. Kualitas data dijaga dengan membandingkan hasil dari berbagai sumber dan memastikan bahwa interpretasi tetap konsisten. Sebagai bagian dari metode studi literatur, penulis menyusun matriks kajian pustaka untuk memetakan fokus penelitian, tahun publikasi, serta sumber jurnal yang dianalisis. Tabel berikut menyajikan daftar artikel yang digunakan dalam kajian ini.

Tabel 1. Matriks Kajian Literatur Pemanfaatan Teknologi Digital dalam Layanan Kesejahteraan Sosial

No	Penulis	Judul Penelitian	Tahun	Penerbit/Jurnal
1	Salsabila, D., Jatnika, D. C., & Firsanty, F. P.	Pemanfaatan Teknologi Digital dalam Layanan Sosial di Indonesia: Tinjauan Sistematis	2025	Focus: Jurnal Pekerjaan Sosial
2	Fahlevvi, M. R., Manurung, D., & Arif, A.	Digitalisasi Pelayanan Sosial melalui Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial	2025	Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial
3	Nurhaliza, P., & Kurniawan, B.	Media Digital dan Praktik Kesejahteraan Sosial Berbasis Komunitas	2022	Jurnal Kesejahteraan Sosial dan Pekerjaan Sosial
4	Zakaria, R., & Suara, M.	Media Sosial sebagai Ruang Publik Digital dalam Diskursus Kesejahteraan Sosial	2025	Jurnal Kesejahteraan Sosial Indonesia
5	Adiyono, S., Latifah, N., & Fithri, D. L.	Analysis of Digital Readiness in Social Assistance Distribution Systems	2025	Journal of Applied Informatics and Computing

6	McCafferty, D., & Heeks, R.	From Digital Discourse to Social Change: Social Welfare Participation Online	2024	Youth & Society
7	Chu, H., & Stryker, J.	Community and Solidarity in Online Networks: The Rise of Digital Communitarianism	2023	Sociology of Media Journal
8	Wibowo, A., & Agustina, S.	Media Digital dan Pembentukan Identitas Sosial Kolektif	2023	Jurnal Studi Sosial Digital
9	Pratama, Y., & Lestari, D.	Aktivisme Digital dan Keadilan Sosial dalam Perspektif Kesejahteraan Sosial	2022	Jurnal Komunikasi Sosial
10	Natalia, D., Sasmita, R., & Ahmad, F.	Digital Solidarity and Youth Participation in Online Public Spaces	2025	Jurnal Sosiologi Reflektif

Penggunaan matriks kajian literatur bertujuan untuk memudahkan penelusuran fokus penelitian, tahun publikasi, serta kontribusi masing-masing studi terhadap topik pemanfaatan teknologi digital dalam layanan kesejahteraan sosial. Literatur yang dipilih merupakan publikasi ilmiah bereputasi dan relevan yang terbit pada periode 2021–2025.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Bentuk Pemanfaatan Teknologi Digital dalam Layanan Kesejahteraan Sosial

Hasil analisis literatur menunjukkan bahwa penggunaan teknologi digital di sektor kesejahteraan sosial telah mengalami perkembangan yang signifikan dan menjadi elemen yang sangat penting dalam reformasi layanan publik di bidang ini. Teknologi digital tidak hanya digunakan untuk mendukung aspek administrasi, tetapi juga berfungsi sebagai alat strategis untuk meningkatkan kualitas layanan, memperluas akses, serta memperkuat transparansi dan akuntabilitas lembaga kesejahteraan sosial. Pemanfaatan teknologi digital dalam layanan sosial umumnya mencakup implementasi sistem informasi kesejahteraan sosial, platform layanan online, dan pemanfaatan media sosial sebagai alat komunikasi, pendidikan, dan advokasi sosial (Salsabila et al. , 2025; Fahlevvi et al. , 2021).

Sistem informasi kesejahteraan sosial merupakan penerapan teknologi digital yang paling dasar dalam penyelenggaraan layanan sosial. Sistem ini berfungsi untuk mengelola dan mengintegrasikan data penerima bantuan, yang mencakup identitas individu atau keluarga, keadaan sosial ekonomi, tingkat kerentanan, dan jenis bantuan atau layanan sosial yang diterima. Berdasarkan penelitian oleh Fahlevvi et al. (2021), sistem informasi yang berbasis digital dapat meningkatkan akurasi data dan mengurangi kesalahan dalam pendataan, yang selama ini menjadi masalah utama dalam penyaluran bantuan sosial. Dengan adanya data yang terintegrasi, lembaga kesejahteraan sosial dapat menghindari duplikasi penerima bantuan dan memastikan bahwa bantuan diberikan kepada mereka yang benar-benar memerlukan.

Selain itu, sistem informasi kesejahteraan sosial memfasilitasi pemetaan masalah sosial secara lebih sistematis berlandaskan data. Melalui analisis data digital, pemerintah dan lembaga sosial dapat menemukan daerah dengan tingkat kerentanan sosial yang tinggi, mengidentifikasi kelompok rentan seperti orang miskin, penyandang disabilitas, lansia, dan anak-anak yang terabaikan, serta menentukan prioritas intervensi yang sesuai (Adiyono et al. , 2025). Sistem informasi digital juga turut mendukung proses monitoring dan evaluasi program kesejahteraan sosial secara berkelanjutan, sehingga efektivitas program dapat dinilai dan ditingkatkan dari waktu ke waktu. Dengan demikian, pengambilan keputusan dalam layanan sosial lebih berbasis bukti dan terfokus pada kebutuhan masyarakat yang sesungguhnya.

Selain sistem informasi, penggunaan platform layanan online juga merupakan aspek penting dari digitalisasi layanan kesejahteraan sosial. Platform ini mencakup situs web resmi, aplikasi mobile, sistem pendaftaran online, serta layanan konsultasi dan pengaduan secara daring. Melalui platform ini, masyarakat dapat mengakses informasi mengenai program kesejahteraan sosial, mendaftar bantuan, memperbarui data keanggotaan, serta menyampaikan keluhan tanpa harus pergi ke kantor layanan sosial secara langsung (Salsabila et al. , 2025). Ini memberikan kemudahan akses bagi masyarakat, terutama mereka yang berada di daerah terpencil atau memiliki keterbatasan mobilitas.

Pemanfaatan layanan online juga berkontribusi pada peningkatan efisiensi dan efektivitas lembaga kesejahteraan sosial. Proses administrasi yang sebelumnya dilakukan secara manual kini dapat dialihkan ke sistem digital, sehingga menghemat waktu, tenaga, dan biaya operasional. Menurut Nugroho dan Prasetyo (2022), layanan sosial berbasis digital dapat mempercepat proses pelayanan serta meningkatkan responsivitas lembaga terhadap kebutuhan masyarakat. Namun, keberhasilan pemanfaatan platform daring sangat bergantung pada kesiapan infrastruktur teknologi dan tingkat literasi digital masyarakat, sehingga diperlukan upaya pendampingan dan pendidikan digital agar layanan dapat dioptimalkan oleh seluruh strata masyarakat.

Selain sistem informasi dan layanan online, platform media sosial juga memiliki peran yang semakin signifikan dalam penyelenggaraan layanan kesejahteraan sosial. Media sosial digunakan sebagai alat untuk komunikasi publik dalam menyebarluaskan informasi terkait program bantuan sosial, kebijakan terkini, serta aktivitas lembaga yang bergerak di bidang kesejahteraan sosial. Selain itu, media sosial berfungsi sebagai sarana pendidikan dan kampanye sosial yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai sejumlah isu kesejahteraan sosial, seperti kemiskinan, ketimpangan sosial, perlindungan anak, dan pemberdayaan komunitas yang rentan (Utami dan Rahmawati, 2020).

Keberadaan media sosial juga memberikan kesempatan untuk partisipasi publik yang lebih luas dalam proses penyediaan layanan sosial. Individu dapat menyampaikan harapan, pengalaman, dan keluhan secara langsung melalui kolom komentar, pesan pribadi, atau postingan di media sosial. Interaksi yang bersifat dua arah ini memungkinkan lembaga kesejahteraan sosial untuk lebih memahami kebutuhan masyarakat dan responsif terhadap masalah yang muncul di lapangan. Menurut Pratama et al. (2023), partisipasi masyarakat melalui media sosial berkontribusi terhadap peningkatan transparansi dan akuntabilitas lembaga sosial, serta memperkuat fungsi advokasi dalam memperjuangkan hak-hak kelompok yang rentan.

Dengan demikian, penggunaan teknologi digital dalam layanan kesejahteraan sosial tidak sekadar berfungsi sebagai alat bantu administratif, tetapi juga sebagai instrumen strategis untuk meningkatkan kualitas layanan, memperluas cakupan pelayanan, dan mendorong keterlibatan masyarakat secara aktif. Teknologi digital memiliki peran yang vital dalam mendukung pengambilan keputusan berbasis data, mempercepat proses pelayanan, dan memperkuat hubungan antara penyedia layanan dan penerima manfaat. Oleh karena itu, optimalisasi penggunaan teknologi digital perlu disertai dengan peningkatan literasi digital, penguatan kapasitas sumber daya manusia, serta dukungan kebijakan yang berkelanjutan agar layanan kesejahteraan sosial dapat dilaksanakan secara inklusif, efektif, dan adil.

3.2 Manfaat Teknologi Digital bagi Layanan Kesejahteraan Sosial

Pemanfaatan teknologi digital dalam sektor kesejahteraan sosial membawa banyak keuntungan strategis yang krusial, tidak hanya bagi organisasi penyedia layanan tetapi juga bagi masyarakat yang menerima bantuan. Kemajuan dalam teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah cara layanan kesejahteraan sosial dirancang, diorganisir, dan disajikan. Dengan penerapan teknologi digital, layanan ini menjadi lebih mudah diakses, efisien, transparan, serta mampu meningkatkan keterlibatan dan pemberdayaan masyarakat secara lebih luas (Salsabila et al. , 2025).

Salah satu keuntungan utama dari penggunaan teknologi digital dalam layanan kesejahteraan sosial adalah peningkatan kemudahan akses layanan. Teknologi digital memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk mendapatkan informasi dan mengakses layanan

sosial dengan lebih mudah, cepat, dan fleksibel. Dengan adanya sistem online, seperti situs web resmi, aplikasi layanan sosial, dan platform informasi digital, masyarakat tidak perlu lagi datang secara langsung ke kantor pelayanan untuk memperoleh informasi atau mengajukan permohonan bantuan. Ini sangat membantu kelompok masyarakat yang tinggal di daerah terpencil, kurang berkembang, serta mereka yang memiliki keterbatasan mobilitas, seperti orang tua dan penyandang disabilitas (Salsabila et al. , 2025). Dengan demikian, teknologi digital turut berperan dalam mengurangi kesenjangan dalam akses layanan kesejahteraan sosial dan menciptakan layanan yang lebih inklusif.

Selain meningkatkan akses, teknologi digital juga memberikan kontribusi besar dalam efisiensi operasional lembaga kesejahteraan sosial. Proses administrasi yang dahulu dilakukan secara manual, seperti pengumpulan data penerima bantuan, verifikasi dokumen, pengelolaan arsip, dan pelaporan program, kini dapat dikelola secara digital menggunakan sistem informasi terintegrasi. Digitalisasi dalam proses administrasi ini tidak hanya mempercepat waktu dan tenaga, tetapi juga mengurangi biaya operasional lembaga sosial. Menurut Fahlevvi et al. (2021), pemanfaatan sistem digital dalam layanan sosial mampu memperlancar proses pelayanan serta mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan administratif yang sering dijumpai dalam sistem manual. Efisiensi operasional ini memungkinkan lembaga sosial untuk mendayagunakan sumber daya dengan lebih baik serta fokus pada peningkatan kualitas dan jangkauan layanan.

Manfaat lain yang juga signifikan dari teknologi digital adalah peningkatan transparansi dan akuntabilitas dalam pelaksanaan program kesejahteraan sosial. Dengan sistem digital, data penerima bantuan, pengalokasian anggaran, serta pelaksanaan program dapat dipantau dan dievaluasi dengan cara yang lebih terbuka dan sistematis. Informasi yang disajikan dalam format digital memudahkan lembaga pengawas, pihak berkepentingan, serta masyarakat untuk memantau pelaksanaan program sosial. Ini membantu mencegah penyalahgunaan wewenang, meningkatkan kepercayaan publik, serta memastikan distribusi bantuan sosial tepat sasaran (Adiyono et al. , 2025). Dengan adanya transparansi dan akuntabilitas yang lebih baik, layanan kesejahteraan sosial dapat dikelola secara lebih profesional dan bertanggung jawab.

Di samping aspek aksesibilitas dan efisiensi, teknologi digital juga sangat berperan dalam mendorong keterlibatan dan pemberdayaan masyarakat. Melalui platform digital, media sosial, dan komunitas online, masyarakat diberikan kesempatan untuk berpartisipasi secara aktif dalam proses perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi program kesejahteraan sosial. Teknologi digital memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan aspirasi, memberikan saran, dan melaporkan masalah yang mereka hadapi dengan cara yang langsung dan cepat. Menurut Nurhaliza dan Kurniawan (2022), keterlibatan masyarakat melalui platform digital dapat menciptakan layanan sosial yang lebih responsif dan sesuai dengan kebutuhan di lapangan. Dengan demikian, layanan kesejahteraan sosial tidak lagi bersifat satu arah, tetapi berubah menjadi layanan yang partisipatif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Lebih jauh lagi, penggunaan teknologi digital juga membantu memperkuat kapasitas dan memberdayakan masyarakat yang menerima manfaat. Akses terhadap informasi dan layanan digital memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk meningkatkan kemampuan sosial dan digital, mengetahui hak serta tanggung jawab mereka, serta menggunakan berbagai program kesejahteraan sosial secara mandiri. Dalam jangka panjang, ini dapat membantu meningkatkan kemandirian dan ketahanan sosial masyarakat. Teknologi digital juga memungkinkan terjadinya kerjasama antara lembaga pemerintah, organisasi non-pemerintah, dan masyarakat untuk menyelesaikan berbagai masalah sosial dengan cara yang lebih efisien dan berkelanjutan.

Secara umum, teknologi digital berperan sebagai alat yang signifikan dalam meningkatkan efektivitas layanan kesejahteraan sosial, memperluas akses layanan, serta memperkuat partisipasi dan pemberdayaan masyarakat. Penggunaan teknologi digital yang tepat, inklusif, dan didukung oleh kebijakan serta peningkatan literasi digital diharapkan dapat mendorong terciptanya layanan kesejahteraan sosial yang adaptif, berkelanjutan, dan berfokus pada kebutuhan masyarakat. Maka dari itu, pengintegrasian teknologi digital dalam layanan kesejahteraan sosial harus terus dipasarkan sebagai bagian dari upaya reformasi pelayanan sosial di era digital.

3.3 Tantangan Pemanfaatan Teknologi Digital

Meskipun penggunaan teknologi digital memberikan sejumlah manfaat dalam pengelolaan dan penyediaan layanan kesejahteraan sosial, penerapannya di lapangan masih menemui beragam tantangan yang perlu mendapat perhatian serius. Tantangan ini tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga melibatkan faktor sosial, sumber daya manusia, keamanan data, serta etika dalam profesi pekerjaan sosial. Jika berbagai tantangan ini tidak dikelola dengan baik, penggunaan teknologi digital justru dapat menimbulkan isu baru dan memperbesar ketidakadilan dalam akses terhadap layanan kesejahteraan sosial.

Salah satu masalah utama yang dihadapi dalam penggunaan teknologi digital adalah kesenjangan digital. Kesenjangan ini mencakup kurangnya akses terhadap perangkat teknologi, seperti komputer atau ponsel pintar, serta ketersediaan dan kualitas jaringan internet. Kelompok-kelompok masyarakat yang rentan, termasuk individu dengan pendapatan rendah, penyandang disabilitas, orang tua, serta masyarakat yang berada di wilayah terpencil, sering kali menghadapi kesulitan dalam mengakses teknologi digital dengan baik. Situasi ini dapat menyebabkan terjadinya eksklusi sosial, di mana kelompok-kelompok tertentu semakin tertinggal dalam memperoleh layanan kesejahteraan sosial yang telah mengalami digitalisasi. Jika layanan sosial terlalu mengandalkan teknologi digital tanpa menyediakan alternatif layanan secara non-digital, maka tujuan inklusif dalam kesejahteraan sosial akan sulit tercapai.

Selain masalah akses, tantangan lain yang juga penting adalah rendahnya tingkat kemampuan digital, baik di antara penerima layanan maupun pegawai yang menjalankan tugas dalam layanan kesejahteraan sosial. Kemampuan digital mencakup bukan hanya keterampilan menggunakan perangkat teknologi, tetapi juga pemahaman tentang cara mengakses informasi, mengisi formulir secara daring, serta menjaga keamanan data pribadi. Rendahnya kemampuan digital dapat menghalangi penggunaan layanan online secara efektif, sehingga teknologi yang seharusnya mempermudah malah menjadi penghambat dalam proses pelayanan. Dalam hal ini, beberapa pekerja sosial juga masih mengalami kesulitan dalam mengoperasikan sistem digital, yang berdampak pada kualitas dan kecepatan pelayanan kepada masyarakat.

Tantangan berikutnya terkait dengan keamanan data dan perlindungan privasi. Dalam layanan kesejahteraan sosial, data pribadi yang dikelola cenderung sangat sensitif, seperti identitas individu, kondisi sosial ekonomi, riwayat keluarga, serta informasi mengenai masalah sosial yang dihadapi penerima manfaat. Penggunaan teknologi digital meningkatkan bahaya kebocoran data, penyalahgunaan informasi, dan pelanggaran privasi jika tidak didukung oleh sistem keamanan yang baik. Menurut peneliti, lemahnya sistem keamanan data dan kurangnya regulasi yang jelas dapat mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap layanan kesejahteraan sosial yang berbasis digital. Oleh karena itu, perlindungan data dan privasi harus menjadi fokus utama dalam penerapan teknologi digital di sektor kesejahteraan sosial.

Selain mengenai aspek teknis dan keamanan, isu etika dalam profesi pekerjaan sosial juga menjadi tantangan signifikan dalam penggunaan teknologi digital. Pekerja sosial dituntut untuk selalu mematuhi prinsip-prinsip etika profesi, seperti menjaga kerahasiaan klien, menghormati martabat manusia, dan memastikan keadilan serta non-diskriminasi, meskipun layanan diberikan secara digital. Interaksi yang dilakukan secara daring berpotensi mengurangi kedalaman hubungan profesional antara pekerja sosial dan klien, yang selama ini terjalin melalui komunikasi langsung dan empati antarpribadi. Penggunaan teknologi tanpa mempertimbangkan aspek etika dapat mengurangi kualitas layanan serta kepercayaan klien terhadap pekerja sosial.

Selain itu, tantangan lainnya yang juga berpengaruh terhadap suksesnya penerapan teknologi digital adalah keterbatasan dalam kebijakan dan dukungan dari lembaga. Belum semua organisasi yang bergerak di bidang kesejahteraan sosial memiliki panduan yang jelas mengenai pemanfaatan teknologi digital, prosedur operasi standar untuk layanan online, serta cara pengawasan dan evaluasi. Minimnya kerjasama antar lembaga serta rendahnya investasi pada pengembangan infrastruktur digital juga menjadi hambatan dalam meningkatkan layanan kesejahteraan sosial berbasis teknologi (Nugroho dan Prasetyo, 2022). Tanpa adanya kebijakan yang kokoh dan berkelanjutan, penggunaan teknologi digital biasanya berlangsung secara tidak menyeluruh dan parsial.

Dengan demikian, keberhasilan penggunaan teknologi digital dalam layanan kesejahteraan sosial sangat tergantung pada kemampuan mengatasi beragam tantangan yang ada secara menyeluruh. Diperlukan kebijakan yang merangkul semua pihak, peningkatan kemampuan digital untuk masyarakat dan pekerja sosial, penguatan sistem perlindungan data dan keamanan, serta penerapan prinsip etika profesi pada setiap penggunaan teknologi. Semua upaya ini sangat penting agar teknologi digital bukan hanya berfungsi sebagai alat untuk memodernisasi layanan, tetapi juga benar-benar dapat mendukung penyelenggaraan layanan kesejahteraan sosial yang adil, manusiawi, dan berkelanjutan.

4. SIMPULAN DAN SARAN

Studi pustaka ini menunjukkan bahwa teknologi digital memiliki peran krusial dalam meningkatkan kualitas layanan kesejahteraan sosial. Penggunaan teknologi seperti sistem informasi online, aplikasi layanan sosial, dan platform digital memungkinkan proses pelayanan menjadi lebih efisien, tepat, dan mudah dijangkau oleh masyarakat. Teknologi digital juga membantu transformasi layanan menjadi lebih efektif, transparan, serta mendorong keterlibatan aktif masyarakat dalam perencanaan dan pengawasan layanan sosial.

Namun, keberhasilan penerapan teknologi digital sangat dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia, ketersediaan infrastruktur teknologi, serta dukungan kebijakan yang berkelanjutan. Kesenjangan digital dan rendahnya keterampilan teknologi masih menjadi hambatan utama, terutama bagi kelompok rentan dan daerah dengan akses yang terbatas. Selain itu, isu keamanan data, privasi penerima layanan, dan etika dalam profesi sosial perlu diperhatikan secara serius agar penggunaan teknologi tidak menimbulkan efek negatif.

Disarankan agar lembaga kesejahteraan sosial meningkatkan kemampuan literasi digital bagi para pekerja sosial dan penerima manfaat, memperkuat kemitraan dengan pemerintah dan sektor swasta, serta merumuskan regulasi yang jelas terkait keamanan data dan etika profesional. Penelitian di masa depan diharapkan dapat menggunakan pendekatan empiris atau studi kasus untuk menilai secara langsung dampak dari penggunaan teknologi digital dalam praktik kesejahteraan sosial dan seberapa efektifnya dalam meningkatkan kualitas layanan.

5. UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang mendalam kepada semua pihak yang telah berkontribusi dan terlibat dalam proses penyusunan serta penyelesaian penelitian ini. Ucapan terima kasih khusus ditujukan kepada Universitas Islam Negeri (UIN) Alauddin Makassar, terutama Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Program Studi Kesejahteraan Sosial, yang telah memberikan dukungan akademik, sarana dan prasarana, serta akses ke sumber referensi ilmiah yang sangat bermanfaat dalam pelaksanaan riset ini.

Penulis juga menghargai dosen pengampu mata kuliah Mitigasi Bencana Kesejahteraan Sosial, Bapak Muh. Syahrur, S. Sos. , M. Si. , atas bimbingan, arahan, dan masukan yang konstruktif selama proses perkuliahan dan penyusunan penelitian ini. Selain itu, penulis berterima kasih kepada para akademisi dan peneliti yang karya-karyanya menjadi acuan utama dalam penelitian ini.

Penulis juga ingin mengungkapkan terima kasih kepada teman-teman yang telah memberikan dukungan, kerjasama, dan menjadi rekan diskusi dalam bertukar ide dan pemikiran selama proses penelitian. Seluruh bantuan dan sokongan yang diberikan memainkan peranan yang signifikan dalam menyelesaikan penelitian ini dengan baik.

6. DAFTAR PUSTAKA

Adiyono, A., Hidayat, R., & Lestari, P. (2025). Digitalisasi layanan kesejahteraan sosial dan tantangan implementasinya di Indonesia. *Jurnal Kesejahteraan Sosial, 10(1), 45–58.*

Adiyono, S., Latifah, N., & Fithri, D. L. (2025). Analysis of digital readiness in social assistance distribution systems. *Journal of Applied Informatics and Computing, 9(2), 101–112.*

Chu, H., & Stryker, J. (2023). Community and solidarity in online networks: The rise of digital communitarianism. *Sociology of Media Journal, 5(2), 67–82.*

Fahlevvi, M. R., Manurung, D., & Arif, A. (2025). Digitalisasi pelayanan sosial melalui sistem informasi kesejahteraan sosial. *Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial, 8(3).*

Fahlevvi, M. R., Ramadhan, A., & Putri, D. A. (2025). Digitalisasi sistem informasi kesejahteraan sosial: Upaya meningkatkan efisiensi dan transparansi layanan sosial. *Jurnal Administrasi Sosial, 9(1), 22–33.*

McCafferty, D., & Heeks, R. (2024). From digital discourse to social change: Social welfare participation in online campaigns. Youth & Society.

Natalia, D., Sasmita, R., & Ahmad, F. (2025). Digital solidarity and youth participation in online public spaces*. Jurnal Sosiologi Reflektif, 9(1), 1–17.*

Nugroho, A., & Prasetyo, B. (2022). Transformasi digital dalam pelayanan publik: Studi pada sektor kesejahteraan sosial. *Jurnal Pelayanan Publik, 9(1), 67–78.*

Nurhaliza, N., & Kurniawan, D. (2022). Peran media digital dalam meningkatkan partisipasi masyarakat pada pembangunan kesejahteraan sosial. *Jurnal Ilmu Kesejahteraan Sosial, 7(2), 101–112.*

Nurhaliza, P., & Kurniawan, B. (2022). Media digital dan praktik kesejahteraan sosial berbasis komunitas*. Jurnal Kesejahteraan Sosial dan Pekerjaan Sosial, 7(2), 89–102.*

Pratama, Y., & Lestari, D. (2022). Aktivisme digital dan keadilan sosial dalam perspektif kesejahteraan sosial. *Jurnal Komunikasi Sosial, 6(2), 120–134.*

Salsabila, D., Jatnika, D. C., & Firsanty, F. P. (2025). Pemanfaatan teknologi digital dalam layanan sosial di Indonesia: Tinjauan sistematis. Focus*: Jurnal Pekerjaan Sosial, 8(1), 50–59.*

Utami, N., & Rahmawati, E. (2020). Peran media sosial dalam kampanye dan advokasi kesejahteraan sosial. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora, 5(2), 112–121.*

Wibowo, A., & Agustina, S. (2023). Media digital dan pembentukan identitas sosial kolektif. *Jurnal Studi Sosial Digital, 4(1), 15–29.*

Zakaria, R., & Suara, M. (2025). Media sosial sebagai ruang publik digital dalam diskursus kesejahteraan sosial. *Jurnal Kesejahteraan Sosial Indonesia, 10(1), 25–40.*