

SISTEM MANAJEMEN PENGETAHUAN ASISTENSI REHABILITASI SOSIAL (STUDI KASUS : PEKERJA SOSIAL DI KEMENTERIAN SOSIAL)

YOHANES PAULUS PICAL



PROGRAM MAGISTER ILMU KOMPUTER
SEKOLAH SAINS DATA, MATEMATIKA, DAN INFORMATIKA
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2025

PERNYATAAN MENGENAI TESIS DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis dengan judul “Sistem Manajemen Pengetahuan Asistensi Rehabilitasi Sosial (Studi Kasus : Pekerja Sosial di Kementerian Sosial)” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir tesis ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Juli 2025

Yohanes Paulus Pical
G6501231048

RINGKASAN

YOHANES PAULUS PICAL Sistem Manajemen Pengetahuan Asistensi Rehabilitasi Sosial (Studi Kasus : Pekerja Sosial di Kementerian Sosial).
Dibimbing oleh IRMAN HERMADI dan HARI AGUNG ANDRIANTO.

Asistensi Rehabilitasi Sosial merupakan program dari Kementerian Sosial, khususnya Direktorat Jenderal Rehabilitasi Sosial, yang bertujuan untuk mengembangkan sentra dan sentra terpadu serta mengubah layanan rehabilitasi dari satu layanan menjadi multi layanan. Transformasi ini berdampak pada peningkatan tugas Pekerja Sosial (Peksos) yang kini harus mampu memberikan layanan rehabilitasi sosial kepada berbagai Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS). Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan Sistem Manajemen Pengetahuan Asistensi Rehabilitasi Sosial (SIMPEN ATENSI) guna membantu Peksos dalam memberikan layanan rehabilitasi yang lebih baik. Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi di Sentra Galih Pakuan Bogor, ditemukan bahwa Peksos seringkali kurang memahami pengetahuan terkait multi layanan dalam rehabilitasi sosial.

Penelitian ini menggunakan metode *Knowledge Management System Life Cycle* (KMSLC), yang melibatkan beberapa tahapan, yaitu mengevaluasi infrastruktur, membentuk tim *Knowledge Management* (KM), menangkap pengetahuan, mendesain *blueprint* sistem, melakukan verifikasi dan validasi, serta mengimplementasikan sistem manajemen pengetahuan. Penggunaan metode KMSLC memastikan sistem dibangun dengan pendekatan yang terstruktur dan sistematis. Sistem ini dikembangkan berbasis web dengan menggunakan framework Laravel versi 11.0 karena efisien untuk membangun aplikasi web modular dan terstruktur. Pengelolaan database menggunakan MySQL juga dinilai handal dalam menangani transaksi data skala menengah hingga besar.

Hasil penelitian ini berupa model SIMPEN ATENSI, yaitu sistem manajemen pengetahuan berbasis web yang memfasilitasi pekerja sosial dalam mengakses dan berbagi pengetahuan melalui fitur *sharing knowledge*. Sistem ini juga menyediakan informasi yang relevan dan mudah diakses terkait penanganan rehabilitasi berbagai jenis PPKS di lapangan. Hasil uji coba menunjukkan bahwa sistem ini berfungsi dengan baik, diterima dengan positif oleh pengguna, dan membantu mempermudah akses informasi serta mendukung proses pembelajaran dan peningkatan pengetahuan terkait rehabilitasi multi layanan.

Kata kunci: asistensi rehabilitasi sosial, KMSLC, *knowledge management system*, pekerja sosial, *sharing knowledge*



SUMMARY

YOHANES PAULUS PICAL Knowledge Management System for Social Rehabilitation Assistance (Case Study: Social Workers at the Ministry of Social Affairs). Supervised by IRMAN HERMADI and HARI AGUNG ANDRIANTO.

Social Rehabilitation Assistance is a program initiated by the Ministry of Social Affairs, particularly under the Directorate General of Social Rehabilitation, aimed at developing service centers and integrated centers, as well as transforming single-service rehabilitation into multi-service rehabilitation. This transformation has led to increased responsibilities for Social Workers (Peksos), who are now required to provide rehabilitation services to a variety of Social Welfare Service Recipients (PPKS). This study aims to develop a Knowledge Management System for Social Rehabilitation Assistance (SIMPEN ATENSI) to support social workers in delivering more effective rehabilitation services.

This research adopts the Knowledge Management System Life Cycle (KMSLC) method, which consists of several stages: evaluating the infrastructure, forming a Knowledge Management (KM) team, capturing knowledge, designing a system blueprint, performing verification and validation, and implementing the knowledge management system. The use of KMSLC ensures a structured and systematic approach to system development. The system was developed as a web-based application using the Laravel framework version 11.0, chosen for its efficiency in building modular and structured web applications. MySQL was used for database management due to its reliability in handling medium to large-scale data transactions.

The result of this study is a model of SIMPEN ATENSI, a web-based knowledge management system that enables social workers to access and share knowledge through its knowledge-sharing features. The system also provides relevant and easily accessible information regarding the handling of various types of PPKS in the field. Trial results indicate that the system functions well, is positively received by users, and facilitates easier access to information while supporting learning processes and enhancing knowledge related to multi-service rehabilitation.

Keywords: KMSLC, knowledge management system, sharing knowledge, social rehabilitation assistance, social workers.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB University.

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2025
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.



SISTEM MANAJEMEN PENGETAHUAN ASISTENSI REHABILITASI SOSIAL (STUDI KASUS : PEKERJA SOSIAL DI KEMENTERIAN SOSIAL)

@Hak cipta milik IPB University

YOHANES PAULUS PICAL

Tesis
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister pada
Program Studi Ilmu Komputer

**PROGRAM MAGISTER ILMU KOMPUTER
SEKOLAH SAINS DATA, MATEMATIKA, DAN INFORMATIKA
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2025**



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



@Hak cipta milik IPB University

IPB University

Judul Proposal : Sistem Manajemen Pengetahuan Asistensi Rehabilitasi Sosial (SIMPEN ATENSI) Studi Kasus : Pekerja Sosial di Kementerian Sosial RI
Nama : Yohanes Paulus Pical
NIM : G6501231048

Disetujui oleh

Pembimbing 1 :
Irman Hermadi, S.Kom, MS, Ph.D



Pembimbing 2:
Hari Agung Adrianto S.Kom., M.Si., Ph.D



Diketahui oleh

Ketua Program Studi:
Dr. Toto Haryanto, S.Kom, MS, Ph.D
NIP 19821117 201404 1 001



Dekan Sekolah Sains Data, Matematika dan
Informatika:
Prof. Dr. Ir. Agus Buono, M.Si, M.Kom.
NIP 19660702 199302 1 001



Tanggal Ujian:
24 Juli 2025

Tanggal Lulus:

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah subhanaahu wa ta'ala atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Tema yang dipilih dalam penelitian yang dilaksanakan sejak bulan Juli 2024 sampai bulan Desember 2024 ini ialah sistem manajemen pengetahuan, dengan judul “Sistem Manajemen Pengetahuan Asistensi Rehabilitasi Sosial (Studi Kasus : Pekerja Sosial di Kementerian Sosial”.

Terima kasih penulis ucapkan kepada para pembimbing yaitu Bapak Irman Hermadi, S.Kom, MS, Ph.D selaku ketua pembimbing dan Bapak Hari Agung Adrianto S.Kom., M.Si., Ph.D selaku anggota pembimbing yang telah membimbing dan banyak memberi saran. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada pembimbing akademik untuk program S2, moderator seminar dan Ibu Dr. Ir. Sri Wahjuni, M.T. selaku penguji luar komisi pembimbing. Di samping itu, penghargaan penulis sampaikan kepada Bapak Hasim, Kepala Pusat Pendidikan, Pelatihan dan Pengembangan Kesejahteraan Sosial yang telah memberikan beasiswa tugas belajar. Selain itu penulis menyampaikan terima kasih kepada Ibu Hasrifah Musa dari Direktorat Rehabilitasi Sosial Anak, Ibu Erni Novianti dari Sentra Galih Pakuan, Ibu Puji Astuti dari Sentra Terpadu Inten Suweno yang telah membantu selama penelitian serta menjadi tim *knowledge management*. Ungkapan terima kasih juga disampaikan istri dan anak yaitu Yustitia Fitria Maharani, Azka, Arkana, Arumi dan kepada Ibu Mertua Maryam Duyo serta seluruh sanak keluarga atas dukungan, doa dan kasih sayangnya.

Semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan bagi kemajuan ilmu pengetahuan.

Bogor, Juli 2025

Yohanes Paulus Pical

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	ix
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan	3
1.4 Manfaat	4
1.5 Ruang Lingkup	4
II TINJAUAN PUSTAKA	4
2.1 Asistensi Rehabilitasi Sosial	5
2.2 Pekerja Sosial	5
2.3 Sentra Galih Pakuan Bogor	5
2.4 Transformasi Data, Informasi dan Pengetahuan	6
2.5 Mekanisme Transformasi Pengetahuan	7
2.6 Manajemen Pengetahuan	8
2.7 Sistem Manajemen Pengetahuan	8
2.8 <i>Knowledge Management System Life (KMSLC)</i>	9
2.9 Kodefikasi Pengetahuan	10
2.10 <i>Storytelling</i>	11
III METODE	12
3.1 Tahapan Penelitian	12
3.2 Mengevaluasi Sistem yang ada	13
3.3 Membentuk Tim <i>Knowledge Management</i>	13
3.4 Menangkap Pengetahuan	13
3.5 Desain <i>Blueprint</i> Manajemen Pengetahuan	13
3.6 Verifikasi dan Validasi Sistem Manajemen Pengetahuan	14
3.7 Implementasi Sistem Manajemen Pengetahuan	15
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	16
4.1 Hasil Evaluasi Sistem yang ada	16
4.2 Pembentukan Tim <i>Knowledge Management</i>	20
4.3 Hasil Penangkapan Pengetahuan	21
4.4 Desain <i>Blueprint</i> Manajemen Pengetahuan	23
4.5 Hasil Verifikasi dan Validasi Sistem Manajemen Pengetahuan	33
4.6 Hasil Implementasi Sistem Manajemen Pengetahuan	35
V SIMPULAN DAN SARAN	36
5.1 Simpulan	36
5.2 Saran	36
DAFTAR PUSTAKA	39
LAMPIRAN	43
RIWAYAT HIDUP	116

DAFTAR TABEL

1	Perangkat Lunak / Sistem yang tersedia	16
2	Ketersediaan sumber daya manusia	18
3	Ketersediaan sumber pengetahuan	19
4	Tim manajemen pengetahuan Asistensi Rehabilitasi Sosial	20
5	Identifikasi Pengetahuan	21
6	Pengetahuan <i>tacit</i>	23
7	Rekomendasi spesifikasi perangkat	25
8	Aktor yang terlibat	26
9	Deskripsi <i>use case</i>	26

DAFTAR GAMBAR

1	Struktur organisasi Sentra Galih Pakuan Bogor Berdasarkan Permensos 3 Tahun 2022	6
2	Data, informasi, dan pengetahuan (Becerra-Fernandez dan Sabherwal 2010)	6
3	Model SECI (Nonaka dan Takeuchi 1995)	7
4	<i>Knowledge Management System Life Cycle (KMSLC)</i>	9
5	Tahapan Penelitian SIMPEN ATENSI	12
6	Kodefikasi Pengetahuan	24
7	Use case diagram sistem manajemen pengetahuan asistensi rehabilitasi sosial (SIMPEN ATENSI)	27
8	Activity diagram mengelola e-dokumen <i>knowledge</i>	28
9	Activity diagram mengelola akun <i>knowledge contributor</i>	29
10	Sequence diagram mengelola e-dokumen <i>knowledge</i>	29
11	Sequence diagram mengelola e-dokumen <i>knowledge</i>	30
12	Rancangan antarmuka halaman beranda	31
13	Rancangan antarmuka halaman <i>knowledge ATENSI</i>	32
14	Rancangan antarmuka halaman FAQ	32
15	Rancangan antarmuka halaman login	33
16	Hasil rekapitulasi <i>user acceptance test</i>	34
17	Halaman beranda / <i>front end</i> SIMPEN ATENSI	35
18	Tampilan halaman e-dokumen ATENSI	36

DAFTAR LAMPIRAN

1	Dokumentasi Penelitian	44
2	Aktivitas Aktor Bisnis SIMPEN ATENSI	45
3	<i>Use case</i> diagram	47
4	<i>Activity</i> diagram	51
5	<i>Sequence</i> diagram	56
6	Rancangan Antarmuka Sistem	59

7	<i>Blackbox testing</i> : Hasil Pengujian Fungsionalitas	63
8	Hasil Test <i>Quality assurance</i> (QA)	77
9	Hasil Pengujian <i>User acceptance test</i> (UAT)	78
10	Blackbox testing: Hasil Pengujian Keamanan Sistem menggunakan Aquanetix	86
11	Implementasi Tampilan SIMPEN ATENSI	102
12	Hasil Kuesioner Kesan Awal Pengguna Sistem Setelah Sistem tayang pada Domain kemensos.go.id	107

@Hak cipta milik IPB University

IPB University

7

8

9

10

11

12

107

102

86

78

77

63

107

102

86

78

77

63

107

102

86

78

77

63

107

102

86

78

77

63

107

102

86

78

77

63

107

102

86

78

77

63

107

102

86

78

77

63

107

102

86

78

77

63

107

102

86

78

77

63

107

102

86

78

77

63

107

102

86

78

77

63

107

102

86

78

77

63

107

102

86

78

77

63

107

102

86

78

77

63

107

102

86

78

77

63

107

102

86

78

77

63

107

102

86

78

77

63

107

102

86

78

77

63

107

102

86

78

77

63

107

102

86

78

77

63

107

102

86

78

77

63

107

102

86

78

77

63

107

102

86

78

77

63

107

102

86

78

77

63

107

102

86

78

77

63

107

102

86

78

77

63

107

102

86

78

77

63

107

102

86

78

77

63

107

102

86

78

77

63

107

102

86

78

77

63

107

102

86

78

77

63

107

102

86

78

77

63

107

102

86

78

77

63

107

102

86

78

77

63

107

102

86

78

77

63

107

102

86

78

77

63

107

102

86

78

77

63

107

102

86

78

77

63

107

102

86

78

77

63

107

102

86

78

77

63

107

102

86

78

77

63

107

102

86

78

77

63

107

102

86

78

77

63

107

102

86

78

77

63

107

102

86

78

77

63

107

102

86

78

77

63

107

102

86

78

77

63

107

102

86

78

77</