

**EFEKTIVITAS PENERAPAN APLIKASI SIKS-NG UNTUK
PENDATAAN BANTUAN SOSIAL BERDASARKAN DTSEN DI
DINAS SOSIAL KOTA PASURUAN**

***EFFECTIVENESS OF THE SIKS-NG APPLICATION
IMPLEMENTATION FOR SOCIAL ASSISTANCE DATA COLLECTION
BASED ON DTSEN IN THE PASURUAN CITY SOCIAL SERVICES
DEPARTMENT***

Silfiana Safitri¹, Dewi Fitrotus Sa'diyah²

Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya

email: silfianasafitri.22031@mhs.unesa.ac.id

Program Studi Magister Pengembangan Sumber Daya Manusia, Fakultas Pascasarjana, Universitas Negeri Surabaya

email: dewisadiyah@unesa.ac.id

Abstrak

Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik memiliki tanggung jawab memastikan penyaluran bantuan sosial tepat sasaran, transparan, dan akuntabel. Di tengah tuntutan tata kelola yang semakin *modern*, pemanfaatan *e-government* memungkinkan integrasi lintas serta sinkronisasi data secara real time untuk meminimalkan duplikasi dan kesalahan sasaran. Penerapan aplikasi Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial-*Next Generation* (SIKS-NG) yang dikembangkan oleh Kementerian Sosial Republik Indonesia hadir sebagai instrumen utama dalam pengelolaan bantuan sosial berbasis Data Tunggal Sosial dan Ekonomi Nasional (DTSEN). Penelitian ini bertujuan menganalisis efektivitas implementasi SIKS-NG, mengidentifikasi kendala, serta mengkaji dampak kebijakan sentralisasi akses terhadap ketepatan sasaran bantuan sosial di Dinas Sosial Kota Pasuruan. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, dengan analisis yang merujuk pada teori Indrajit (2016) melalui tiga elemen utama, yaitu *support*, *capacity*, dan *value*. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dokumentasi, serta diuji dengan triangulasi untuk memastikan keabsahan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SIKS-NG telah berjalan cukup efektif dan mampu memperkuat tata kelola data kesejahteraan sosial secara lebih terstruktur dan terdokumentasi. Dukungan kebijakan dan komitmen pimpinan menjadi fondasi penting dalam implementasi sistem ini. Kebijakan sentralisasi akses yang diterapkan sebagai upaya pengendalian justru memunculkan konsekuensi berupa meningkatnya beban administratif yang tinggi bagi operator dinas, keterbatasan kapasitas sumber daya manusia, serta perlambatan proses pelayanan. Meskipun infrastruktur teknologi relatif memadai dan sistem memberikan nilai administratif berupa peningkatan keteraturan, transparansi, dan kemudahan monitoring, nilai publik seperti kemudahan akses, percepatan layanan, dan ketepatan sasaran masih memerlukan penguatan. Untuk itu, diperlukan penguatan kapasitas SDM, optimalisasi koordinasi, serta strategi desentralisasi terkontrol agar implementasi SIKS-NG lebih berkelanjutan.

Kata Kunci: Efektivitas, SIKS-NG, DTSEN, E-Government, Bantuan Sosial, Sentralisasi

Abstract

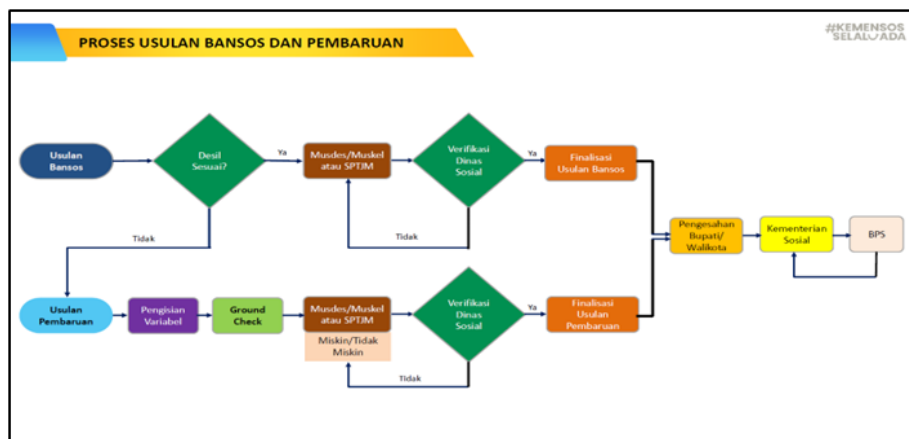
The government, as the public service provider, is responsible for ensuring that social assistance is distributed on-target, transparent, and accountable. Amidst increasingly modern governance demands, the use of e-government enables cross-integration and real-time data synchronization to minimize duplication and targeting errors. The implementation of the Social Welfare Information System–Next Generation (SIKS-NG) application developed by the Ministry of Social Affairs of the Republic of Indonesia serves as the primary instrument in managing social assistance based on the National Single Social and Economic Data (DTSEN). This study aims to analyze the effectiveness of SIKS-NG implementation, identify obstacles, and assess the impact of the centralized access policy on the accuracy of social assistance targeting at the Pasuruan City Social Service. The study used a qualitative method with a descriptive approach, with analysis referring to Indrajit's (2016) theory through three main elements: support, capacity, and value. Data collection techniques were carried out through interviews, observation, documentation, and tested with triangulation to ensure data validity. The results of the study indicate that the implementation of SIKS-NG has been quite effective and has been able to strengthen social welfare data governance in a more structured and documented manner. Policy support and leadership commitment are important foundations in the implementation of this system. The centralized access policy implemented as a control measure has actually resulted in increased administrative burdens for service operators, limited human resource capacity, and slowed service processes. Although the technological infrastructure is relatively adequate and the system provides administrative value in the form of increased order, transparency, and ease of monitoring, public values such as ease of access, accelerated service delivery, and targeted accuracy still require strengthening. Therefore, strengthening human resource capacity, optimizing coordination, and a controlled decentralization strategy are needed to ensure a more sustainable implementation of SIKS-NG.

Keywords: *effectiveness, SIKS-NG, DTSEN, e-government, social assistance, centralization.*

Pendahuluan

Indonesia memiliki potensi besar dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat, namun masih dihadapkan pada permasalahan kemiskinan yang dipengaruhi tidak hanya oleh rendahnya pendapatan, tetapi juga keterbatasan akses terhadap pendidikan, kesehatan, pekerjaan, serta faktor sosial, budaya, dan geografis (Madaliyah et al., 2024). Data BPS menunjukkan bahwa tingkat kemiskinan pada Maret 2025 sebesar 8,47% atau sekitar 23,85 juta jiwa (BPS, 2025). Meskipun terjadi penurunan, kesenjangan antara wilayah perkotaan dan perdesaan masih menjadi tantangan akibat distribusi pembangunan yang belum merata dan keterbatasan infrastruktur (Hujaimah et al., 2023). Kondisi ini menuntut kebijakan pengentasan kemiskinan yang tidak hanya berorientasi pada penurunan angka kemiskinan, tetapi juga pengurangan kesenjangan sosial guna mendukung pembangunan yang inklusif (Hari et al., 2023). Sebagai bentuk komitmen negara, kesejahteraan sosial menjadi tujuan utama sebagaimana tertuang dalam Pembukaan UUD 1945. Pemerintah kemudian mengimplementasikannya melalui berbagai program perlindungan sosial bagi kelompok miskin, rentan, dan penyandang disabilitas (Kemenko PMK RI, 2024), sejalan dengan Instruksi Presiden Nomor 8 Tahun 2025. Pendekatan perlindungan sosial bahkan diarahkan secara komprehensif sepanjang siklus hidup individu (Kemensos, 2025) Dalam praktiknya, pemerintah menyalurkan berbagai bantuan sosial seperti PKH dan bantuan sembako dengan cakupan jutaan keluarga penerima. Namun, skala program yang besar juga menghadirkan tantangan, khususnya terkait akurasi dan ketepatan sasaran. Pada triwulan I tahun 2025, sekitar 1,9 juta keluarga mengalami koreksi data akibat kesalahan entri dan data yang belum valid (Menpan, 2025) yang menunjukkan pentingnya sistem pengelolaan data yang akurat dan terintegrasi.

Pemanfaatan teknologi informasi melalui *e-government* menjadi solusi strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, transparansi, dan akuntabilitas (Indrajit, 2016). Dalam bantuan sosial, pemerintah mengembangkan Data Tunggal Sosial dan Ekonomi Nasional (DTSEN) sebagai basis data terpadu yang memuat kondisi sosial ekonomi masyarakat dan telah terintegrasi dengan data kependudukan (kemensos.go.id, 2025). DTSEN menjadi acuan utama dalam penetapan penerima bantuan sosial sebagaimana diatur dalam Permensos Nomor 3 Tahun 2025, sehingga proses pengusulan, verifikasi, dan validasi data dapat dilakukan secara lebih sistematis dan berbasis bukti. Untuk mendukung pengelolaan DTSEN, Kementerian Sosial mengembangkan aplikasi Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial – Next Generation (SIKS-NG) yang berfungsi mengintegrasikan data penerima bantuan sosial dari tingkat kelurahan hingga pusat (Ramadan et al., 2024). Aplikasi ini dirancang untuk meningkatkan akurasi data, meminimalkan duplikasi, serta mendukung transparansi dan akuntabilitas pelayanan sosial (Harthamia et al., 2025). Secara normatif, implementasi SIKS-NG mengacu pada model desentralisasi, di mana pemerintah desa/kelurahan memiliki peran penting dalam proses pendataan, verifikasi, dan validasi karena kedekatannya dengan kondisi riil masyarakat.



Gambar 1. Proses Usulan Bansos dan Pembaruan

Sumber: Materi Kebijakan DTSEN

Proses Pengusulan Bansos dan Pembaruan dimulai dari pengajuan usulan bansos oleh masyarakat. Jika data desil kesejahteraan sesuai, usulan tersebut dibawa ke forum musyawarah desa/kelurahan (musdes/muskel) atau melalui Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak (SPTJM) untuk kemudian diverifikasi oleh Dinas Sosial. Apabila hasil verifikasi dinyatakan valid, maka usulan difinalisasi dan disahkan oleh bupati/walikota sebelum diteruskan ke Kementerian Sosial untuk diproses lebih lanjut bersama BPS. Namun, jika data usulan tidak sesuai, maka dilakukan usulan pembaruan yang meliputi pengisian variabel, pengecekan lapangan (*ground check*), serta musdes/muskel untuk menetapkan status miskin atau tidak miskin. Proses ini juga diverifikasi kembali oleh Dinas Sosial hingga finalisasi usulan pembaruan dilakukan. Dengan mekanisme ini, sistem memastikan bahwa data penerima bansos selalu diperbarui dan diverifikasi secara berjenjang sehingga proses penyaluran bantuan dapat berjalan lebih akurat dan tepat sasaran.

Adapun penelitian yang membahas tentang sistem informasi kesejahteraan sosial (SIKS-NG), (Dinaningrum & Fanida, 2025) yang berjudul Penerapan aplikasi SIKS-NG dalam pengusulan dan verifikasi bantuan sosial di Desa Kledokan Kecamatan Bendo

Kabupaten Magetan. Penelitian ini menunjukkan bahwa penentuan sasaran bantuan sosial dilakukan secara berjenjang dengan melibatkan pemerintah desa/kelurahan sebagai pelaksana pendataan dan verifikasi melalui aplikasi SIKS-NG, sementara kecamatan hingga provinsi berperan sebagai koordinator dan pengawas guna meningkatkan ketepatan sasaran dan kepuasan masyarakat (Dinaningrum & Fanida, 2025). Penelitian kedua yang dilakukan (Harthamia et al., 2025) yang berjudul Implementasi Kebijakan Aplikasi Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial – Next Generation (SIKS-NG) Studi Kasus Desa Pemecutan Kaja Kecamatan Denpasar Utara. Penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi SIKS-NG cukup membantu pengelolaan data bantuan sosial, namun belum optimal karena masih terdapat kendala teknis dan keterbatasan pemahaman SDM. Penelitian ini memiliki perbedaan pada permasalahan implementasi yang lebih menekankan pada kendala operasional di lapangan.

Penelitian ketiga yang dilakukan (Yulfa & Suhita, 2025) yang berjudul Efektivitas Program Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial *Next Generation* (SIKS-NG) Berbasis *E-Government* Di Dinas Sosial Kabupaten Sragen. Penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan program sudah berjalan, namun belum sepenuhnya efektif karena masih terdapat kesalahan data dan kurangnya sosialisasi. Perbedaannya terletak pada fokus penelitian yang lebih menekankan pada aspek efektivitas program dalam penyaluran bantuan sosial. Penelitian keempat yang dilakukan oleh (Andriani et al., 2023) yang berjudul Penerapan *E-Government* Melalui Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial *Next Generation* (SIKS-NG) Sebagai Aplikasi Pengolah Data Kemiskinan Di Kabupaten Bengkulu Selatan. Penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi belum maksimal akibat keterbatasan sarana prasarana dan sumber daya manusia. Penelitian ini berbeda karena lebih menyoroti faktor pendukung dan penghambat dari sisi kapasitas organisasi.

Penelitian kelima yang dilakukan (Purwanti, 2023) yang berjudul Penerapan *E-Government* Pada Aplikasi SIKS-NG di Desa Sihiong Kecamatan Bonatua Lunasi Kabupaten Toba. Penelitian ini menunjukkan bahwa sistem mampu meningkatkan kesesuaian data dengan kondisi lapangan, meskipun masih ditemukan ketidaksinkronan data seperti NIK. Perbedaannya terletak pada fokus penelitian yang lebih mengarah pada kualitas dan validitas data hasil implementasi sistem.

Berdasarkan penelitian terdahulu, dapat diketahui bahwa sebagian besar kajian masih berfokus pada aspek implementasi, efektivitas, serta kendala operasional Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial Next Generation (SIKS-NG) dalam kondisi yang relatif normal. Namun demikian, belum terdapat penelitian yang secara khusus mengkaji perubahan kebijakan dalam model implementasi SIKS-NG, terutama terkait pergeseran dari sistem desentralisasi menuju sentralisasi akses aplikasi. Padahal, perubahan kebijakan tersebut membuka peluang untuk menganalisis secara lebih mendalam bagaimana kebijakan sentralisasi memengaruhi proses pengelolaan data, koordinasi antarlevel pemerintahan, serta kualitas pelayanan bantuan sosial. Selain itu, penelitian ini juga menyoroti peran dukungan kebijakan sebagai bagian dari dimensi *support* dalam *e-government* dalam menentukan efektivitas implementasi SIKS-NG di tingkat daerah.

Oleh karena itu, penelitian ini menghadirkan kebaruan dengan menganalisis implementasi SIKS-NG dalam perubahan kebijakan organisasi, yaitu adanya sentralisasi akses aplikasi dari tingkat kelurahan ke tingkat Dinas Sosial Kota Pasuruan. Analisis dalam penelitian ini tidak hanya mencakup latar belakang kebijakan tersebut, tetapi juga mengkaji secara komprehensif implikasinya terhadap akurasi data, efisiensi proses, dan kualitas

pelayanan bantuan sosial. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya berfokus pada implementasi dalam kondisi stabil, tetapi juga mengkaji dampak pergeseran model implementasi terhadap aspek *support*, *capacity*, dan *value* dalam *e-government* yang belum banyak dibahas dalam penelitian sebelumnya. Namun, implementasi di lapangan menunjukkan dinamika yang berbeda. Di Kota Pasuruan, akses SIKS-NG yang sebelumnya diberikan kepada kelurahan sejak 2018 dicabut dan disentralisasikan ke Dinas Sosial pada tahun 2023. Kebijakan ini dilatarbelakangi oleh berbagai permasalahan. Kepala Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial Dinas Sosial Kota Pasuruan menyatakan bahwa:

“Akses di kelurahan sebelumnya memang pernah diberikan, tetapi karena sering terjadi pergantian operator, baik karena mutasi maupun keluar kerja maka pengelolaan data menjadi tidak berkelanjutan, sehingga perlu mengkader ulang dari awal. Selain itu, masih ditemukan data yang tidak diperbarui, sehingga penerima yang seharusnya sudah tidak layak justru tetap menerima bantuan. Oleh karena itu, akses kemudian kami tarik dan dipusatkan di Dinas Sosial.” (Wawancara, 14 November 2025).

Pernyataan tersebut diperkuat oleh operator SIKS-NG yang menyebutkan bahwa:

“Salah satu alasan utama pencabutan akses adalah karena data yang diusulkan belum tepat sasaran. Pihak kelurahan cenderung mengusulkan tanpa memahami secara mendalam kriteria penerima bantuan sosial, sehingga banyak data yang tidak sesuai. Atas arahan pimpinan daerah, dilakukan pembenahan data secara menyeluruh dan akses aplikasi akhirnya dinonaktifkan di tingkat kelurahan.” (Wawancara, 18 Desember 2025).

Gambar 2. Wawancara dengan Operator SIKS-NG Dinas Sosial



Sumber : Dokumentasi Pribadi, 18 Desember 2025

Selain faktor sumber daya manusia, kendala teknis juga turut memengaruhi kebijakan tersebut. Sebagaimana diungkapkan oleh operator kelurahan:

“Pada saat itu, sistem sering mengalami keterlambatan karena jaringan yang tidak stabil, sehingga proses penginputan data menjadi terhambat. Hal ini juga menjadi salah satu alasan akses kami dicabut.” (Wawancara, 19 Desember 2025).

Akumulasi permasalahan tersebut mendorong pemerintah daerah mengambil kebijakan sentralisasi pengelolaan SIKS-NG di tingkat dinas. Namun, kebijakan ini menimbulkan konsekuensi baru berupa penumpukan data usulan yang berpotensi menghambat proses verifikasi dan validasi. Kondisi ini menunjukkan adanya dilema antara peningkatan akurasi data dan efisiensi pelayanan. Dengan demikian, implementasi SIKS-NG tidak hanya dipengaruhi oleh aspek teknologi, tetapi juga oleh kebijakan, kapasitas sumber daya manusia, dan kondisi teknis di lapangan. Oleh karena itu, penelitian ini menghadirkan kebaruan dengan menganalisis dampak sentralisasi akses SIKS-NG terhadap

akurasi data, efisiensi proses, dan kualitas pelayanan bantuan sosial. Analisis dilakukan dengan meninjau dimensi *support*, *capacity*, dan *value* dalam *e-government*, sehingga diharapkan mampu memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian implementasi kebijakan berbasis teknologi di sektor kesejahteraan sosial serta memperluas perspektif *e-government* dalam dinamika kebijakan dan realitas implementasi.

Metode

Jenis metode yang diterapkan pada penelitian ini yaitu metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Moleong (2013) dalam (Rita Fiantika et al., 2022) mendeskripsikan bahwa Penelitian kualitatif sebagai penelitian yang mengamati fenomena berdasarkan subjek yang diteliti dan disajikan melalui deskriptif dalam bentuk kalimat terhadap suatu konteks yang memanfaatkan berbagai sumber ilmiah (Rita Fiantika et al., 2022). Observasi dan pengkajian lapangan dalam penelitian ini dilaksanakan di Dinas Sosial Kota Pasuruan, Jawa Timur, dipilih sebagai lokasi tempat berlangsungnya kegiatan penelitian. Pemilihan lokasi tersebut didasarkan pada pertimbangan akademik bahwa hingga saat ini belum terdapat penelitian yang secara khusus mengkaji efektivitas penerapan aplikasi SIKS-NG berdasarkan DTSEN di instansi tersebut. Teknik pengumpulan data diperoleh melalui observasi, wawancara, dokumentasi dan triangulasi/gabungan. Waktu penelitian berlangsung selama 6 bulan dari September - Februari. Penentuan key informan pada penelitian menggunakan *purposive sampling*.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah efektivitas penerapan aplikasi SIKS-NG dengan menggunakan tiga elemen dari teori Indrajit (2016), yaitu *Support*, *Capacity*, dan *Value* (Indrajit, 2016). Ketiga elemen ini merupakan indikator keberhasilan implementasi *e-government* menurut *Harvard JFK School of Government*, yang juga digunakan Indrajit untuk menilai kesiapan dan keberhasilan digitalisasi sektor publik.

1. *Support*: Aspek dasar dalam keberhasilan implementasi aplikasi SIKS-NG yang menekankan pada adanya komitmen dan kemauan politik (*political will*) dari para pemangku kepentingan, dan pengambil kebijakan untuk benar-benar mengimplementasikan aplikasi SIKS-NG secara serius, bukan sekadar mengikuti tren.
2. *Capacity*: Aspek yang berkaitan dengan kemampuan pemerintah dengan menyediakan sumber daya manusia dan finansial serta infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena fasilitas ini merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan aplikasi SIKS-NG.
3. *Value*: Elemen ketiga menekankan pada manfaat yang dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan (*demand side*). Implementasi aplikasi SIKS-NG tidak akan memiliki arti apabila tidak memberikan nilai tambah bagi publik.

Hasil dan Pembahasan

Di Kota Pasuruan, penerapan SIKS-NG bertujuan meningkatkan akurasi data masyarakat miskin dan rentan miskin guna mendukung penyaluran bantuan sosial, namun dalam praktiknya akses aplikasi dipusatkan di Dinas Sosial sebagai kebijakan daerah, yang tidak sepenuhnya sejalan dengan Peraturan Menteri Sosial Nomor 3 Tahun 2025 yang menegaskan bahwa proses pengusulan data seharusnya dilakukan melalui pemerintah desa/kelurahan. Secara umum, penerapan aplikasi SIKS-NG di Kota Pasuruan menunjukkan perbedaan dibandingkan dengan daerah lain, khususnya dalam hal kebijakan akses yang telah disentralisasikan di tingkat Dinas Sosial. Oleh karena itu, diperlukan penilaian terhadap efektivitas penerapan SIKS-NG sebagai tolok ukur keberhasilan program dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan, di mana menurut Indrajit (2016), efektivitas dapat diukur melalui tiga indikator utama yang mencerminkan sejauh mana program mampu mendukung kelancaran dan ketepatan pelaksanaan bantuan sosial. Pengukuran efektivitas menurut Indrajit (2016) dapat dilakukan melalui beberapa indikator utama yang terdapat 3 indikator untuk mengukur efektivitas sebagai berikut:

1. Support

Elemen *support* dalam implementasi SIKS-NG di Kota Pasuruan menunjukkan bahwa dukungan pimpinan telah hadir secara nyata, namun masih menyisakan aspek yang perlu dikritisi secara lebih mendalam. Berdasarkan teori Indrajit (2016), *support* tidak hanya dimaknai sebagai adanya komitmen normatif, tetapi juga mencakup konsistensi kebijakan, kejelasan arah implementasi, serta keselarasan dengan prinsip tata kelola *e-government* yang partisipatif dan terintegrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kepala Dinas Sosial telah menunjukkan *political will* yang kuat melalui arahan strategis, pelaksanaan program yang mengacu pada kebijakan nasional, serta penyelenggaraan sosialisasi dan bimbingan teknis sebagai bentuk penguatan kapasitas aparatur. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh Bapak Firman selaku Kepala Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial (Linjamsos) di Dinas Sosial Kota Pasuruan bahwa:

“Implementasi SIKS-NG mendapatkan dukungan penuh, yang diwujudkan melalui sosialisasi dan bimbingan teknis kepada pelaksana di lapangan.” (Wawancara, 21 Januari 2026)

Selain itu, dukungan juga diwujudkan melalui penugasan operator secara formal serta penyediaan layanan di Mall Pelayanan Publik (MPP) sebagai bentuk penguatan fasilitas dan mekanisme pelayanan yang terpusat. Temuan ini menunjukkan bahwa aspek sumber daya manusia dan fasilitas sebagai bagian dari *support* telah diupayakan secara sistematis untuk meningkatkan kualitas pengelolaan data bantuan sosial.

Namun demikian, dalam praktiknya terdapat dinamika kebijakan berupa pencabutan akses SIKS-NG di tingkat kelurahan dan pemusatan pengelolaan data di Dinas Sosial. Kebijakan ini dilatarbelakangi oleh permasalahan ketidaktepatan sasaran dan keterbatasan pemahaman pelaksana, sebagaimana diungkapkan oleh operator SIKS-NG Dinsos bahwa:

“Akses dinonaktifkan karena data tidak tepat sasaran dan kelurahan belum memahami kriteria penerima bansos.” (Wawancara, 14 November 2025)

Jika dianalisis lebih lanjut, kebijakan sentralisasi tersebut memperlihatkan adanya

bentuk dukungan yang bersifat responsif dan *problem-solving* terhadap permasalahan di lapangan. Dalam hal ini, pimpinan menunjukkan peran aktif dalam menjaga kualitas data dan mengurangi potensi penyalahgunaan, sehingga mencerminkan adanya *political will* yang kuat sebagaimana dikemukakan oleh Indrajit (2016). Akan tetapi, kebijakan tersebut tidak disertai dengan regulasi tertulis dan cenderung mengabaikan prinsip desentralisasi peran yang seharusnya melibatkan pemerintah kelurahan sebagai ujung tombak pendataan. Kondisi ini menunjukkan bahwa *support* yang diberikan masih bersifat *top-down* dan belum sepenuhnya diimbangi dengan tata kelola yang partisipatif dan terintegrasi. Temuan ini sejalan sekaligus berbeda dengan penelitian terdahulu. Penelitian Dinaningrum & Fanida (2025) menunjukkan bahwa *support* telah diberikan melalui penyediaan sumber daya, namun masih lemah pada aspek sosialisasi dan keterbatasan akses. Penelitian (Andriani et al., 2023) menekankan bahwa dukungan pemerintah menjadi faktor kunci keberhasilan, meskipun terkendala kapasitas infrastruktur dan kompetensi SDM. Sementara itu, (Purwanti, 2023) menegaskan bahwa *political will* perlu diwujudkan dalam bentuk kebijakan formal sebagai dasar implementasi. Dalam hal ini, dukungan pimpinan tampak kuat, namun memiliki karakteristik yang berbeda, yaitu lebih menonjol pada penguatan kontrol melalui kebijakan internal dibandingkan dengan penguatan akses dan partisipasi, sehingga menunjukkan adanya pergeseran orientasi *support* dari perluasan akses menuju pengendalian kualitas data.

Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa implementasi *support* dalam bentuk dukungan kebijakan di Kota Pasuruan tidak hanya mencerminkan komitmen pimpinan, tetapi juga memperlihatkan adanya dinamika antara kebutuhan akan akurasi data dan prinsip tata kelola *e-government* yang inklusif, yang selanjutnya perlu dilihat keterkaitannya dengan aspek dukungan lainnya seperti kapasitas dan operasional.

Selain itu, Dukungan dalam aspek sumber daya pada implementasi SIKS-NG di Kota Pasuruan diwujudkan melalui penyiapan operator yang ditugaskan secara resmi serta penguatan kapasitas melalui kegiatan bimbingan teknis (bimtek) yang dilakukan secara berkelanjutan. Operator yang mengelola sistem telah dipersiapkan dan secara rutin diikutsertakan dalam pelatihan untuk meningkatkan kemampuan teknis dan pemahaman terhadap sistem. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh Pak firman selaku Kabid Linjamsos Dinsos kopas berikut ini:

“Ada sekitar 4 orang yang menguasai SIKS-NG, yang selalu kami ikutkan bimtek bimtek yang diadakan di Malang dan diikuti operator SIKS-NG di Jawa Timur. Kementerian mengadakan diklat itu tidak sekali dua kali, tetapi beberapa kali.” (Wawancara, 14 November 2025)

Selain itu, dukungan operasional juga terlihat dari penyediaan mekanisme kerja dan fasilitas pelayanan melalui pemusatan layanan di Dinas Sosial serta penyediaan layanan di Mall Pelayanan Publik (MPP) sebagai titik akses masyarakat untuk pengecekan, pengaduan, dan pembaruan data.

“Di Mall Pelayanan Publik ada stand Dinas Sosial, dan operator SIKS-NG ada di situ, jadi masyarakat bisa langsung dilayani.” (Wawancara, 23 Desember 2025)

Meskipun operator kelurahan tidak lagi memiliki akses langsung terhadap aplikasi, mereka tetap mendapatkan dukungan dalam bentuk bimbingan teknis yang berfokus pada

pemahaman regulasi, kriteria penerima bantuan sosial, serta mekanisme pengusulan. Hal ini menunjukkan adanya pola *knowledge transfer* dari tingkat pusat ke daerah hingga ke kelurahan. Berdasarkan pernyataan yang disampaikan oleh Bu Sahara selaku staf pegawai bidang linjamsos dinas sosial kota pasuruan sebagai berikut:

“Kami tetap memberikan bimbingan teknis ke operator kelurahan, terutama terkait regulasi dan kriteria penerima bantuan sosial.” (Wawancara, 21 Januari 2026)

Namun demikian, dukungan dalam aspek sumber daya belum sepenuhnya optimal, khususnya terkait pembiayaan operasional. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak terdapat insentif khusus bagi operator SIKS-NG, terutama di tingkat kelurahan, sehingga peran tersebut dijalankan sebagai tugas tambahan. Hal tersebut disampaikan oleh Bu Syamsiah selaku operator kelurahan Randusari:

“Tidak ada penggajian atau honor khusus, peran sebagai operator SIKS-NG hanya tugas tambahan.” (Wawancara, 20 Januari 2026)

Meskipun terdapat alokasi anggaran untuk kegiatan bimbingan teknis, keterbatasan dukungan finansial ini menunjukkan bahwa *support* dalam bentuk pembiayaan masih belum memadai. Temuan ini sejalan dengan penelitian Andriani et al. (2023) yang menyoroti keterbatasan kapasitas sebagai kendala implementasi, serta memperkuat pandangan Indrajit (2016) bahwa keberhasilan *e-government* sangat dipengaruhi oleh dukungan sumber daya, termasuk aspek finansial. Ketiadaan insentif tersebut berpotensi memengaruhi motivasi dan kinerja operator, sekaligus menunjukkan bahwa dukungan yang diberikan belum sepenuhnya menyentuh aspek kesejahteraan pelaksana di lapangan. Dengan demikian, dukungan dalam aspek sumber daya dan operasional pada implementasi SIKS-NG di Kota Pasuruan telah diwujudkan melalui penyediaan SDM, pelaksanaan bimtek, serta fasilitas pelayanan yang terpusat. Namun, jika ditinjau secara kritis, masih terdapat keterbatasan pada aspek pembiayaan dan insentif yang menunjukkan bahwa *support* yang diberikan belum sepenuhnya optimal dan masih menyisakan ruang perbaikan dalam mendukung keberlanjutan implementasi sistem.

2. Capacity

Elemen *capacity* dalam implementasi SIKS-NG di Kota Pasuruan menunjukkan bahwa kemampuan pemerintah daerah dalam mendukung transformasi digital pada dasarnya telah tersedia, namun belum sepenuhnya optimal dan masih menyisakan persoalan struktural yang signifikan. Mengacu pada Indrajit (2016), *capacity* ditentukan oleh terpenuhinya tiga prasyarat utama, yaitu sumber daya manusia, sumber daya finansial, dan infrastruktur teknologi informasi. Pada ketiga aspek tersebut telah tersedia, tetapi belum bekerja secara seimbang dalam menunjang efektivitas implementasi. Dari aspek sumber daya manusia, temuan penelitian menunjukkan bahwa secara kualitas, operator SIKS-NG di Dinas Sosial Kota Pasuruan telah memiliki kompetensi yang memadai. Hal ini ditunjukkan melalui pelaksanaan bimbingan teknis secara berkelanjutan serta adanya tuntutan kemampuan dasar di bidang teknologi informasi bagi setiap operator. Sebagaimana disampaikan oleh Pak Firman selaku Kabid Linjamsos Dinsos Kota pasuruan bahwa:

“kita sudah punya SDM yang terlatih dan terbiasa menangani berbagai pengaduan, serta pelayanan sekarang dipusatkan di MPP agar lebih terintegrasi” (Wawancara, 14

November 2025).

Pernyataan ini menunjukkan bahwa dari sisi kompetensi, SDM telah memenuhi kriteria dasar dalam pengoperasian sistem berbasis digital. Namun demikian, permasalahan utama justru terletak pada aspek kuantitas dan keberlanjutan SDM. Kebijakan sentralisasi akses SIKS-NG di Dinas Sosial menyebabkan seluruh beban pelayanan terpusat hanya pada sejumlah kecil operator, sehingga menimbulkan ketimpangan antara volume pekerjaan dan jumlah tenaga yang tersedia. Kondisi ini diperkuat oleh pernyataan Bu Siti operator SIKS-NG Dinas Sosial Kota Pasuruan, dijelaskan sebagai berikut:

“yang melakukan verifikasi lapangan hanya sekitar empat orang, sehingga tidak sebanding dengan jumlah data yang harus ditangani” (Wawancara, 21 Januari 2026).

Selain itu, keberlanjutan SDM di tingkat kelurahan juga menjadi persoalan, mengingat banyaknya operator yang telah dilatih namun tidak lagi bertugas akibat status kepegawaian non-ASN. Hal ini menyebabkan kompetensi yang telah dibangun tidak dapat dipertahankan secara berkelanjutan dan berdampak pada ketidakkonsistenan pengelolaan sistem. Sebagaimana diungkapkan oleh pak firman:

“Kendala kita kan cuma di SDM-nya, kalau SDM sudah bisa tapi kemudian bergantinya operator, maka prosesnya seperti mengulang dari awal.” (Wawancara, 14 November 2025).

Dengan demikian, meskipun secara kualitas SDM cukup memadai, keterbatasan jumlah, distribusi yang tidak merata, serta ketidakstabilan tenaga kerja menunjukkan bahwa *capacity* SDM belum terpenuhi secara optimal.

Kondisi tersebut jika dikaitkan dengan penelitian terdahulu menunjukkan adanya pergeseran karakter permasalahan *capacity*. Berbeda dengan penelitian Dinaningrum & Fanida (2025) serta Andriani et al. (2023) yang menekankan pada keterbatasan kompetensi dan infrastruktur, permasalahan di Kota Pasuruan lebih terletak pada aspek distribusi dan pengelolaan sumber daya yang kurang optimal. Hal ini menegaskan bahwa tantangan utama bukan lagi pada ketersediaan sumber daya, melainkan pada bagaimana sumber daya tersebut didistribusikan dan dimanfaatkan secara efektif. Kebijakan sentralisasi akses yang diterapkan untuk meningkatkan kontrol kualitas data juga memunculkan paradoks dalam *capacity*. Namun, kebijakan ini mampu meminimalkan kesalahan data di tingkat kelurahan, namun di sisi lain justru meningkatkan beban kerja di tingkat Dinas Sosial. Dampaknya adalah terjadinya penumpukan data, keterlambatan proses verifikasi, serta munculnya fenomena “lempar tanggung jawab” antar level pelaksana. Hal ini tercermin dari pernyataan Bu Farida selaku operator SIKS-NG di kelurahan petahunan yang menyebutkan bahwa:

“untuk mengakses data warga yang disini menjadi terbatas dan sering terjadi proses yang berulang karena harus melalui dinas terlebih dahulu” (Wawancara, 20 Januari 2026).

Dengan demikian, permasalahan *capacity* ini tidak terletak pada ketiadaan kapasitas, melainkan pada ketidakseimbangan distribusi dan pemanfaatannya.

Dari aspek sumber daya finansial, temuan penelitian menunjukkan bahwa dukungan anggaran masih terbatas pada kegiatan peningkatan kapasitas seperti bimbingan teknis,

sementara untuk operasional harian, termasuk insentif operator, belum tersedia secara khusus. Kondisi ini menunjukkan bahwa dukungan finansial belum sepenuhnya mampu menjawab kebutuhan implementasi di lapangan. Sebagaimana disampaikan oleh Bu Siti selaku operator Dinsos bahwa:

“untuk kegiatan operasional tidak ada anggaran khusus, itu sudah menjadi tugas rutin operator” (Wawancara, 21 Januari 2026).

Hal ini sejalan dengan temuan Andriani et al. (2023) yang menunjukkan bahwa keterbatasan dukungan finansial menjadi salah satu kendala dalam *implementasi e-government*. Padahal, menurut Indrajit (2016), kecukupan sumber daya finansial merupakan faktor penting dalam menjamin keberlanjutan implementasi. Ketiadaan insentif ini berpotensi menurunkan motivasi kerja serta menjadikan peran operator sebagai beban tambahan, bukan sebagai fungsi yang didukung secara sistematis.

Sementara itu, dari aspek infrastruktur, kondisi di Kota Pasuruan dapat dikatakan relatif memadai. Ketersediaan perangkat komputer, fasilitas pelayanan di Mal Pelayanan Publik (MPP), serta dukungan jaringan internet seperti *Wi-fi* Madinah Van Java menunjukkan bahwa secara fisik pemerintah daerah telah siap dalam mendukung implementasi SIKS-NG. Hal ini diperkuat oleh pernyataan Pak Firman bahwa:

“Sarana prasarana seperti komputer dan jaringan sudah tersedia baik di MPP maupun di kelurahan” (Wawancara, 23 Desember 2025).

Namun demikian, masih terdapat kendala teknis yang bersumber dari sistem pusat, seperti *maintenance* berkala dan gangguan akses akibat tingginya jumlah pengguna. Sebagaimana diungkapkan oleh Bu Siti dalam wawancaranya bahwa:

“Kendala sering terjadi bukan pada jaringan lokal, tetapi pada sistem pusat yang mengalami gangguan atau pembaruan” (Wawancara, 21 Januari 2026).

Kondisi ini menunjukkan adanya ketergantungan terhadap sistem pusat yang berada di luar kendali pemerintah daerah, sehingga turut memengaruhi kelancaran pelayanan. Secara keseluruhan, temuan ini menunjukkan bahwa *capacity* dalam implementasi SIKS-NG di Kota Pasuruan belum terpenuhi secara optimal. Meskipun kompetensi SDM dan infrastruktur telah relatif memadai, keterbatasan pada kuantitas dan keberlanjutan SDM, ketimpangan distribusi beban kerja akibat kebijakan sentralisasi, serta belum memadainya dukungan finansial operasional menjadi faktor utama yang menghambat efektivitas implementasi. Temuan ini menegaskan bahwa *capacity* tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan sumber daya, tetapi juga oleh bagaimana sumber daya tersebut dikelola, didistribusikan, dan dipertahankan secara berkelanjutan dalam mendukung implementasi *e-government*.

3. Value

Elemen *value* dalam implementasi SIKS-NG di Kota Pasuruan menunjukkan bahwa manfaat sistem telah mulai terbentuk, namun belum sepenuhnya optimal apabila ditinjau dari perspektif masyarakat sebagai pengguna layanan. Mengacu pada teori Indrajit (2016), *value* dalam *e-government* tidak hanya diukur dari keberhasilan sistem dalam mendukung proses internal organisasi (*supply side*), tetapi terutama dari sejauh mana manfaat tersebut dirasakan secara nyata oleh masyarakat (*demand side*). Hasil penelitian menunjukkan

bahwa penerapan SIKS-NG telah memberikan kontribusi positif dalam tata kelola data kesejahteraan sosial, khususnya melalui proses pendataan, pemutakhiran, serta verifikasi dan validasi yang lebih terintegrasi, sistematis, dan terdokumentasi. Hal ini memperkuat fungsi data sebagai dasar pengambilan keputusan dalam penyaluran bantuan sosial. Temuan tersebut diperkuat oleh pernyataan informan yang menyampaikan bahwa melalui SIKS-NG, proses pembaruan dan evaluasi data menjadi lebih tertib dan terdokumentasi. Sebagaimana disampaikan oleh Pak Firman:

“Melalui SIKS-NG, proses pembaruan data dapat dilakukan secara lebih tertib dan terstruktur, sehingga secara bertahap membantu meningkatkan ketepatan sasaran penyaluran bantuan sosial.” (Wawancara tanggal 11 November 2025)

Pernyataan ini menunjukkan bahwa secara konseptual, sistem telah memberikan *value* pada aspek administratif dan manajerial, terutama dalam meningkatkan kualitas pengelolaan data.

Namun demikian, apabila dianalisis lebih lanjut, *value* yang dihasilkan masih cenderung berada pada tahap *potential value*, yaitu manfaat yang baru dirasakan pada level internal organisasi dan belum sepenuhnya terkonversi menjadi *realized value* bagi masyarakat. Hal ini terlihat dari masih ditemukannya ketidaktepatan sasaran bantuan sosial yang dipengaruhi oleh dinamika data serta proses pemutakhiran yang belum selesai secara menyeluruh. Kondisi ini juga diperkuat oleh pernyataan Bu Sahara selaku staf pegawai bidang linjamsos Dinas Sosial Kota Pasuruan yang menyatakan bahwa:

“Penerapan aplikasi SIKS-NG belum sepenuhnya memberikan nilai tambah yang signifikan apabila dilihat dari hasil akhir penetapan penerima bantuan. Hal ini disebabkan karena basis data yang digunakan masih tergolong baru dan membutuhkan pemutakhiran secara berkala.” (wawancara tanggal 21 Januari 2026)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa meskipun sistem telah berjalan, manfaatnya belum sepenuhnya dirasakan dalam bentuk peningkatan kepastian penerimaan bantuan oleh masyarakat. Selain itu, aspek transparansi dan akuntabilitas sebagai bagian dari *value* juga belum optimal. Temuan di lapangan menunjukkan adanya praktik penyalahgunaan bantuan oleh oknum tertentu, yang memanfaatkan keterbatasan akses masyarakat. Hal ini sebagaimana diungkapkan oleh Pak Daning selaku pendamping sosial dari kementerian Sosial Wilayah Kecamatan Panggungrejo yang mengatakan bahwa:

“Seharusnya warga A ini dapat, tetapi ada oknum yang mengatakan bahwa sudah tidak dapat lalu kartunya diambil, hal ini kan sebenarnya tidak boleh. Kewenangannya yang memiliki jabatan (kader) disalahgunakan sendiri.” (wawancara tanggal 20 Januari 2026)

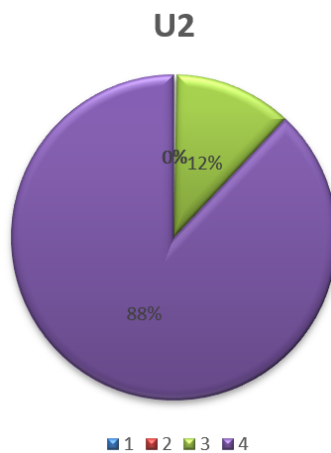
Fenomena ini mengindikasikan bahwa meskipun sistem telah dirancang untuk meningkatkan transparansi, implementasinya masih memiliki celah yang memungkinkan terjadinya penyimpangan. Hal ini sejalan dengan pandangan Indrajit (2016) bahwa ketidaksesuaian antara desain sistem dan kondisi sosial di lapangan dapat menghambat tercapainya manfaat *e-government* secara maksimal.

Kendala lain muncul akibat dinamika data serta belum selesainya proses pemutakhiran data penerima bantuan. Pemutakhiran data menjadi faktor penting dalam menjamin ketepatan sasaran bantuan sosial. SIKS-NG telah mendukung pembaruan data secara

berkala, namun masih terdapat keterbatasan dalam sinkronisasi dengan data pusat. Hal ini dijelaskan oleh Bu Siti Sebagai berikut:

“Pemutakhiran itu setiap hari bisa dilakukan, tapi update datanya dari Kemensos itu tiga bulan sekali.” (Wawancara tanggal 21 Januari 2026)

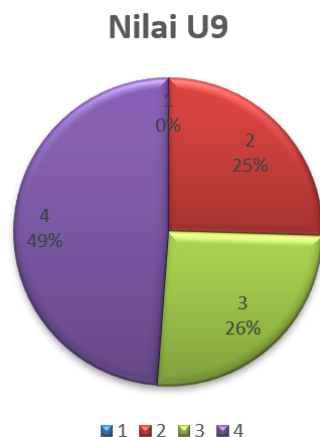
Selain pada aspek data, manfaat SIKS-NG juga terlihat pada kualitas pelayanan, khususnya dalam kejelasan prosedur. Hal ini tercermin dari mayoritas masyarakat yang menilai kesesuaian prosedur pelayanan sudah baik. Sebagaimana ditunjukkan pada gambar berikut:



Gambar 3. Grafik Prosedur Pelayanan

Sumber: Dinsos Kota Pasuruan, 30 Maret 2026

Berdasarkan diagram tersebut, mayoritas responden memberikan nilai sangat baik (4) sebesar 88%, yang menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat menilai prosedur pelayanan telah sesuai dengan jenis layanan yang diberikan. Namun, masih terdapat sebagian kecil responden yang memberikan nilai Baik (3) sebesar 12%, yang mengindikasikan bahwa standarisasi prosedur telah berjalan cukup efektif. Hal ini menunjukkan bahwa prosedur pelayanan dinilai sudah sesuai, meskipun masih terdapat ruang perbaikan agar dapat dirasakan secara merata oleh seluruh masyarakat.



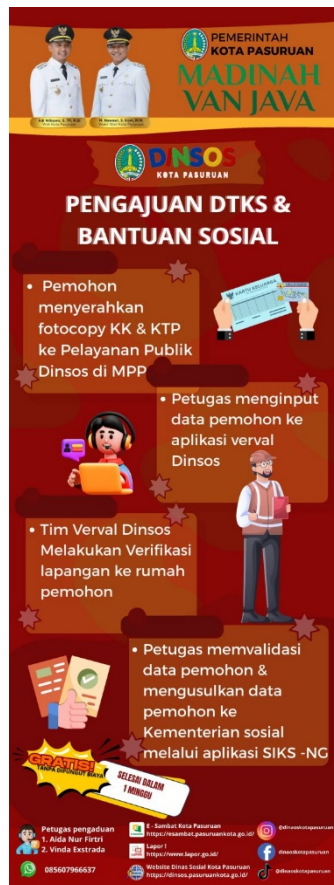
Gambar 4. Grafik Pengaduan Pelayanan

Sumber: Dinsos Kota Pasuruan, 30 Maret 2026

Namun demikian, pada aspek penanganan pengaduan pelayanan (Gambar 4.12), hasil

survei menunjukkan bahwa meskipun mayoritas responden memberikan nilai sangat baik sebesar 49%, masih terdapat penilaian baik sebesar 26% dan kurang baik sebesar 25%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pengaduan belum sepenuhnya optimal.

Dalam praktiknya, Kebijakan sentralisasi akses SIKS-NG di Dinas Sosial menjadi faktor yang paling signifikan dalam memengaruhi belum optimalnya *value* dari perspektif masyarakat. Regulasi ini dapat di lihat pada gambar berikut:



Gambar 5. Syarat Pengajuan DTSEN

Sumber: Dinsos.go.id, 23 Maret 2026

Kebijakan ini menyebabkan seluruh proses pelayanan terpusat pada satu titik layanan. Hal ini tidak sesuai dengan peraturan menteri sosial nomor 3 tahun 2025, yang pada prinsipnya mengatur bahwa proses pengajuan seharusnya dapat diakses melalui tingkat kelurahan sebagai unit pelayanan terdekat dengan masyarakat. Kebijakan sentralisasi akses SIKS-NG di Dinas Sosial pada dasarnya bertujuan untuk meningkatkan kontrol dan objektivitas dalam proses pengelolaan data. Namun, dalam praktiknya kebijakan tersebut justru menimbulkan berbagai kendala, seperti penumpukan antrean pelayanan, lamanya proses pengusulan. Hal ini diperkuat oleh pernyataan Pak Daning bahwa:

“Masyarakat sering datang jauh-jauh ke MPP, namun pada kenyataannya tetapi proses pengusulan tidak bisa langsung selesai karena harus menunggu survei dan tahapan lainnya.” (wawancara tanggal 20 Januari 2026)

Kondisi tersebut menunjukkan adanya ketidaksesuaian dengan prinsip *e-government* yang seharusnya meningkatkan efisiensi dan kemudahan akses layanan. Selain itu, sentralisasi juga menyebabkan keterbatasan akses informasi di tingkat kelurahan. Hal ini

sebagaimana disampaikan oleh informan:

“Keterbatasan akses data membuat warga harus diarahkan ke MPP karena pengecekan tidak bisa dilakukan di kelurahan sehingga terkesan saling lempar informasi.”
(wawancara tanggal 21 Januari 2026)

Fenomena ini menunjukkan bahwa sistem belum mampu memberikan kemudahan akses informasi secara langsung kepada masyarakat, sehingga mengurangi nilai manfaat layanan. Jika dikaitkan dengan penelitian terdahulu, temuan ini menunjukkan posisi yang lebih kritis. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa SIKS-NG mampu meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan, namun dalam konteks Kota Pasuruan, *value* tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas sistem, tetapi juga oleh kebijakan implementasi. Kebijakan sentralisasi akses justru menjadi faktor yang menghambat transformasi *potential value* menjadi *realized value*, sehingga muncul kesenjangan antara manfaat yang diharapkan dan manfaat yang dirasakan masyarakat.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa elemen *value* dalam implementasi SIKS-NG di Kota Pasuruan telah terbentuk, terutama pada aspek tata kelola data dan standarisasi prosedur pelayanan. Namun, *value* tersebut belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat kesenjangan antara manfaat yang dihasilkan oleh sistem dengan manfaat yang dirasakan oleh masyarakat. Permasalahan seperti ketidaktepatan sasaran, keterbatasan akses layanan, panjangnya alur pelayanan, serta belum optimalnya efisiensi proses menunjukkan bahwa implementasi *e-government* belum sepenuhnya mampu memenuhi kebutuhan pengguna. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan yang berfokus pada peningkatan aksesibilitas, penyederhanaan prosedur, serta penguatan akurasi data agar *value* yang dihasilkan tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga memberikan manfaat nyata dan berkelanjutan bagi masyarakat.

Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, efektivitas penerapan aplikasi SIKS-NG untuk pendataan bantuan sosial berbasis DTSEN di Dinas Sosial Kota Pasuruan secara umum dapat dikategorikan cukup efektif, namun belum optimal. Hal ini ditunjukkan oleh adanya dukungan pimpinan (*support*) yang kuat, kapasitas dasar (*capacity*) yang relatif memadai terutama pada aspek infrastruktur dan kompetensi sumber daya manusia, serta terbentuknya manfaat (*value*) dalam tata kelola data yang lebih terintegrasi, sistematis, dan terdokumentasi. Meskipun demikian, efektivitas tersebut masih cenderung terbatas pada aspek administratif internal organisasi dan belum sepenuhnya terwujud pada aspek pelayanan publik. Kondisi ini mencerminkan adanya ketidakseimbangan antara kebijakan yang diterapkan, kapasitas pelaksana, dan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Kendala utama dalam implementasi SIKS-NG, khususnya yang berkaitan dengan kebijakan sentralisasi akses, meliputi ketimpangan kapasitas sumber daya manusia, keterbatasan jumlah operator, serta tidak berkelanjutannya tenaga di tingkat kelurahan. Permasalahan tersebut berdampak pada penumpukan beban kerja di tingkat dinas. Selain itu, tidak adanya regulasi tertulis terkait kebijakan sentralisasi, keterbatasan dukungan

anggaran operasional, serta ketergantungan terhadap sistem pusat turut menjadi faktor penghambat yang memengaruhi kelancaran proses pelayanan. Temuan ini menunjukkan bahwa kendala implementasi tidak hanya disebabkan oleh keterbatasan sumber daya, tetapi juga oleh aspek pengelolaan dan distribusi kapasitas yang belum optimal.

Dampak dari kondisi tersebut terhadap ketepatan sasaran penyaluran bantuan sosial menunjukkan bahwa akurasi data belum sepenuhnya optimal. Meskipun kebijakan sentralisasi mampu meningkatkan kontrol dan meminimalkan kesalahan data di tingkat bawah, di sisi lain kebijakan tersebut menimbulkan konsekuensi berupa keterlambatan proses, keterbatasan akses masyarakat, serta potensi terjadinya *inclusion error* dan *exclusion error*. Akibatnya, manfaat penerapan SIKS-NG belum sepenuhnya dirasakan oleh masyarakat dalam bentuk ketepatan dan keadilan penyaluran bantuan. Dengan demikian, masih terdapat kesenjangan antara tujuan sistem (*expected value*) dengan manfaat yang diterima masyarakat (*realized value*).

Saran

Berdasarkan temuan penelitian, beberapa rekomendasi yang dapat diajukan adalah sebagai berikut. Pertama, perlu dilakukan evaluasi terhadap kebijakan sentralisasi akses SIKS-NG dengan mempertimbangkan pemberian akses terbatas dan terkontrol kepada operator di tingkat kelurahan, sehingga pelayanan dapat lebih dekat kepada masyarakat tanpa mengurangi aspek akurasi dan pengawasan data.

Kedua, apabila akses aplikasi SIKS-NG kembali didistribusikan ke tingkat kelurahan, diperlukan mekanisme pengendalian akses yang lebih ketat untuk menjaga keamanan dan keberlanjutan pengelolaan sistem. Salah satu alternatif yang dapat diterapkan adalah penempatan otorisasi utama, seperti kode OTP atau kendali verifikasi akun, di bawah kewenangan Lurah sebagai penanggung jawab administratif tertinggi di tingkat kelurahan, guna meminimalkan risiko penyalahgunaan akses akibat pergantian operator.

Ketiga, penguatan kapasitas sumber daya manusia, khususnya dalam aspek keberlanjutan SDM di tingkat kelurahan, perlu dilakukan untuk mengurangi beban kerja yang terpusat di tingkat dinas serta meningkatkan efektivitas dan kecepatan pelayanan.

Keempat, diperlukan penyediaan dukungan anggaran operasional yang lebih memadai, termasuk pemberian insentif bagi operator, guna menjamin keberlanjutan implementasi SIKS-NG serta meningkatkan motivasi dan kinerja dalam pengelolaan layanan bantuan sosial.

Referensi

- Andriani, Y., Suwitri, S., & Yuniningsih, T. (2023). Penerapan E-Government Melalui Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial Next Generation (SIKS-NG) Sebagai Aplikasi Pengolah Data Kemiskinan Di Kabupaten Bengkulu Selatan. *Jurnal Agregasi : Aksi Reformasi Government Dalam Demokrasi*, 11(2), 129–147. <https://doi.org/10.34010/agregasi.v11i2.11255>
- BPS. (2025, July 25). *Persentase Penduduk Miskin Maret 2025 Turun Menjadi 8,47 Persen*. <https://www.bps.go.id/id/pressrelease/2025/07/25/2518/persentase-penduduk-miskin->

maret-2025-turun-menjadi-8-47-persen-.html

- Dinaningrum, & Fanida, E. H. (2025). Penerapan Aplikasi Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial Next Generation (SIKS-NG) Dalam Pengusulan Dan Verifikasi Bantuan Sosial di Desa Kledokan Kecamatan Bendo Kabupaten Magetan. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Manajemen*, 5.
- Hari, W., Widodo, S., Hammidah Imadudinna, A., Hidayati, A. N., Sipil, F. T., Perencanaan, D., Teknologi, I., & Malang, N. (2023). Kajian Pola Kesenjangan Ekonomi Wilayah di Kawasan Aglomerasi Malang Raya. *Jurnal Plano Buana*, 3(2).
- Harthamia, N. M. S., Prabawati, Ni Putu Anik, & Wirantari, I Dewa Ayu Putri. (2025). Implementasi Kebijakan Aplikasi Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial – Next Generation (SIKS-NG) Studi Kasus Desa Pemecutan Kaja Kecamatan Denpasar Utara. *Socio-Political Communication and Policy Review*, 2(3).
<https://doi.org/10.61292/shkr.251>
- Hujaimah, S., Fadhilah, A. A., Fiqri, R., Sasmita, P., Aisyah, ', Salsabila, N., Mariani, M., Nugraha, D. M., & Santoso, G. (2023). *Faktor, Penyebab, dan Solusi Kesenjangan Sosial Dalam Pendidikan* (Vol. 02, Number 06).
- Indrajit, R. E. (2016). *Electronic Government*.
- Kemensos. (2025). *Mulai Hari ini, Bansos PKH dan Sembako Senilai Rp10 T Disalurkan untuk 16,5 Juta Keluarga*. <https://kemensos.go.id/berita-terkini/menteri-sosial/Mulai-Hari-ini%2C-Bansos-PKH-dan-Sembako-Senilai-Rp10-T-Disalurkan-untuk-16%2C5-Juta-Keluarga>
- Madaliyah, M., Rohmah, S., & Abdurrahman Wahid Pekalongan, U. K. (2024). *Upaya Pengentasan Kemiskinan di Indonesia* (Vol. 3, Number 2).
- Menpan. (2025). *Kesalahan Data, Kemensos Coret 1,9 Juta Penerima Bansos di Triwulan I 2025*. <https://menpan.go.id/site/berita-terkini/berita-daerah/kesalahan-data-kemensos-coret-1-9-juta-penerima-bansos-di-triwulan-i-2025>
- Purwanti, E. H. (2023). Penerapan E-Government Pada Aplikasi SIKS-NG di Desa Sihiong Kecamatan Bonatua Lunasi Kabupaten Toba. In *Journal of Politics and Democracy Studies (JPDS)* (Vol. 4, Number 1).
- Ramadan, E., Nurlatifah, I., Shangadah, I. R., Sunandie, E., Ginanjar, R., Santa, S., Tinggi, I. A., & Bagasasi, I. (2024). *Penerapan E-Government Melalui Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial Next Generation (SIKS-NG) Untuk Pengajuan DTKS*.
- Rita Fiantika, F., Wasil, M., & Jumiyati, S. (2022). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. www.globaleksekitifteknologi.co.id
- Yulfa, S., & Suhita, D. (2025). Efektivitas Program Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial Next Generation (SISK-NG) Berbasis E-Government Di Dinas Sosial Kabupaten Sragen *Effectiveness Of Using The Next Generation Social Welfare Information Syteam Program (SIKS-NG) Based On E-Goverment In The Social Services Department Of Sragen District*.