

Efektivitas Penerapan Aplikasi Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial – Next Generation (SIKS-Ng) Dalam Pengusulan Bantuan Sosial Di Kecamatan Bungus Teluk Kabung Kota Padang

Mhd Zidan^{1,*}, Syamsir²

^{1,2}Departemen Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Padang

*Corresponding Author: zidanmuhammad513@gmail.com

Abstract

This study aims to describe the effectiveness of implementing the Social Welfare Information System – Next Generation (SIKS-NG) in the submission of social assistance in Bungus Teluk Kabung District, Padang City, to identify the factors influencing its effectiveness, and to explain the efforts of the Padang City Social Service in improving the quality of the application's implementation. The research employed a qualitative method with a descriptive approach. The research informants consisted of village officials, SIKS-NG operators, and social assistance recipients. Data collection techniques were carried out through direct observation and in-depth interviews, with data validity tested using source triangulation. The findings indicate that the implementation of SIKS-NG still faces several obstacles, including inconsistencies in population data, limited public understanding, technical system disruptions, and suboptimal inter-agency coordination. These factors affect the system's effectiveness in ensuring that social assistance is accurately targeted. The efforts undertaken by the Social Service include enhancing operator capacity, conducting public outreach, and strengthening coordination with the Civil Registry Office and village administrations. The more effective implementation of SIKS-NG is expected to improve transparency, accuracy, and public trust in digital-based public services.

Keywords: *Effectiveness, SIKS-NG, Social Assistance*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan efektivitas penerapan aplikasi Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial – Next Generation (SIKS-NG) dalam pengusulan bantuan sosial di Kecamatan Bungus Teluk Kabung Kota Padang, mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas, serta menjelaskan upaya Dinas Sosial Kota Padang dalam meningkatkan kualitas implementasi aplikasi tersebut. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Informan penelitian terdiri dari aparat kelurahan, operator SIKS-NG, dan masyarakat penerima bantuan sosial. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung dan wawancara mendalam, dengan uji keabsahan data menggunakan triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SIKS-NG masih menghadapi kendala berupa ketidaksesuaian data kependudukan, keterbatasan pemahaman masyarakat, gangguan teknis aplikasi, serta koordinasi antarinstansi yang belum optimal. Faktor-faktor tersebut memengaruhi efektivitas sistem dalam memastikan bantuan sosial tepat sasaran. Upaya yang dilakukan Dinas Sosial meliputi peningkatan kapasitas operator, sosialisasi kepada masyarakat, serta penguatan koordinasi dengan Dukcapil dan kelurahan. Dampak penerapan SIKS-NG yang lebih efektif diharapkan mampu meningkatkan transparansi, akurasi, dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik berbasis digital.

Keywords: *Efektivitas, SIKS-NG, Bantuan Sosial*

PENDAHULUAN

Digitalisasi pelayanan publik di Indonesia telah menjadi salah satu agenda strategis pemerintah sejak diluncurkannya program e-government pada tahun 2014. Program ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Salah satu implementasi nyata dari kebijakan tersebut adalah penggunaan aplikasi Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial – Next Generation (SIKS-NG). Aplikasi ini dirancang untuk memperbarui Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) serta memfasilitasi pengusulan bantuan sosial agar lebih cepat, transparan, dan tepat sasaran. Kehadiran SIKS-NG sejalan dengan tren digitalisasi pelayanan publik yang semakin meluas di Indonesia, di mana teknologi informasi dipandang sebagai instrumen penting untuk memperbaiki tata kelola pemerintahan dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat (Prasetyo, Merini, & Wulandari, 2024).

Secara regulasi, penerapan SIKS-NG memiliki dasar hukum yang jelas. Permensos No. 5 Tahun 2019 mengatur tentang DTKS sebagai acuan utama dalam penyaluran bantuan sosial. Di tingkat lokal, Peraturan Wali Kota Padang Nomor 12 Tahun 2020 mengenai Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) dan Pusat Kesejahteraan Sosial (Puskesos) memperkuat pelaksanaannya. Regulasi ini menegaskan bahwa SIKS-NG menjadi instrumen utama dalam memperbarui data masyarakat miskin dan memastikan penyaluran bantuan sosial lebih akurat serta dapat dipertanggungjawabkan. Dengan adanya regulasi tersebut, pemerintah daerah diharapkan mampu mengoptimalkan pemanfaatan aplikasi digital untuk

mendukung proses verifikasi dan validasi data penerima bantuan sosial. Namun, meskipun regulasi sudah jelas, implementasi di lapangan sering kali menghadapi berbagai kendala yang membuat efektivitas sistem belum sepenuhnya tercapai (BPS, 2025).

Kecamatan Bungus Teluk Kabung dipilih sebagai lokasi penelitian karena memiliki jumlah penerima bantuan sosial yang cukup besar dibandingkan dengan total penduduknya. Data menunjukkan bahwa jumlah penduduk miskin meningkat dari 8.602 orang pada tahun 2022 menjadi 9.244 orang pada tahun 2025, sementara penerima PKH dan bantuan sembako juga mengalami fluktuasi. Kondisi ini menegaskan perlunya sistem pengelolaan informasi yang efektif agar bantuan sosial benar-benar diterima oleh masyarakat yang berhak. Namun, pelaksanaan SIKS-NG di Bungus Teluk Kabung masih menghadapi berbagai kendala, seperti ketidaksesuaian data kependudukan dengan data penerima bantuan sosial, keterbatasan pemahaman masyarakat mengenai prosedur pengusulan, serta hambatan teknis berupa gangguan jaringan internet dan error aplikasi. Situasi ini menunjukkan bahwa efektivitas penerapan SIKS-NG tidak hanya bergantung pada kualitas sistem aplikasi, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia, infrastruktur digital, serta pemahaman masyarakat terhadap layanan berbasis teknologi (Mursyidah & Arydianti, 2021; Harthamia, Prabawati, & Wirantari, 2025).

Selain faktor teknis dan administratif, pemahaman masyarakat terhadap layanan berbasis digital juga memengaruhi keberhasilan SIKS-NG. Tingkat literasi digital yang rendah membuat sebagian warga kesulitan mengikuti prosedur

pengajuan bantuan. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi pelayanan publik tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga kesiapan masyarakat dalam beradaptasi dengan sistem baru. Oleh karena itu, sosialisasi dan pendampingan masyarakat menjadi aspek penting yang harus diperhatikan dalam penerapan SIKS-NG.

Kondisi geografis Kecamatan Bungus Teluk Kabung juga turut memengaruhi efektivitas penerapan aplikasi SIKS-NG. Wilayah ini memiliki cakupan yang luas dengan beberapa daerah yang kualitas jaringan internetnya masih rendah. Hambatan jaringan internet menyebabkan proses penginputan dan sinkronisasi data sering mengalami kendala, sehingga pelayanan kepada masyarakat menjadi kurang optimal. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan penerapan aplikasi digital tidak hanya bergantung pada kualitas sistem, tetapi juga kesiapan infrastruktur pendukung. Penelitian oleh Mulyadi & Magriasti (2025) menekankan bahwa sistem informasi publik yang berjalan efektif memerlukan dukungan perangkat keras, perangkat lunak, dan jaringan internet yang handal. Tanpa dukungan tersebut, aplikasi digital berisiko hanya menjadi formalitas tanpa memberikan manfaat nyata bagi masyarakat.

Selain itu, rendahnya pemahaman masyarakat mengenai prosedur pengusulan bantuan sosial juga menjadi tantangan besar. Berdasarkan observasi awal, sebagian masyarakat belum memahami persyaratan administrasi, mekanisme verifikasi, maupun proses pembaruan data DTKS. Banyak warga yang tidak mengetahui apakah permohonan bantuan mereka sudah diterima, diverifikasi, atau ditolak dalam sistem. Kondisi ini membuat masyarakat

bergantung pada aparat kelurahan, bahkan harus datang berkali-kali untuk memastikan status pengajuan mereka. Situasi ini memperlihatkan bahwa literasi digital masyarakat masih rendah, sehingga sosialisasi dan pendampingan menjadi aspek penting yang harus diperkuat dalam penerapan SIKS-NG (Pratama Putra, 2024).

Koordinasi antarinstansi juga menjadi faktor krusial yang memengaruhi efektivitas penerapan SIKS-NG. Proses validasi data seharusnya melibatkan kerja sama yang erat antara kelurahan, Dinas Sosial, dan Dukcapil. Namun, dalam praktiknya, koordinasi ini belum berjalan optimal. Keterlambatan validasi dan prosedur yang tidak jelas sering menimbulkan kebingungan di lapangan. Harthamia, Prabawati, & Wirantari (2025) menegaskan bahwa lemahnya koordinasi antarinstansi menjadi salah satu faktor utama yang menyebabkan rendahnya efektivitas kebijakan berbasis aplikasi digital. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi pelayanan publik tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada sinergi antar lembaga yang terlibat dalam implementasi kebijakan.

Sejumlah penelitian terdahulu telah mengkaji penerapan sistem informasi dalam pelayanan publik dan pengelolaan data kesejahteraan sosial. Penelitian Prasetyo et al. (2024) menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi dalam pelayanan publik dapat mendukung efisiensi dan pengelolaan pelayanan melalui pemanfaatan teknologi digital. Penelitian lainnya mengenai penerapan SIKS-NG menunjukkan bahwa aplikasi tersebut dapat membantu proses pengelolaan data kesejahteraan sosial, tetapi pelaksanaannya masih menghadapi kendala yang berkaitan dengan kualitas data, kemampuan pengguna, dan kondisi teknis

sistem. Penelitian tentang sistem informasi pelayanan publik juga menunjukkan bahwa keberhasilan suatu sistem dipengaruhi oleh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan yang diberikan kepada pengguna.

Berdasarkan penelitian terdahulu tersebut, dapat diketahui bahwa penelitian mengenai sistem informasi pelayanan publik maupun SIKS-NG telah banyak dilakukan, tetapi sebagian penelitian lebih berfokus pada pemanfaatan sistem dalam mendukung pengelolaan data dan pelayanan secara umum. Penelitian yang secara khusus menganalisis efektivitas penerapan SIKS-NG dalam proses pengusulan bantuan sosial dengan melihat keterkaitan antara kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat yang dihasilkan pada tingkat kecamatan masih terbatas. Selain itu, penelitian mengenai penerapan SIKS-NG di Kecamatan Bungus Teluk Kabung belum banyak ditemukan. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan penelitian yang perlu dikaji lebih lanjut, khususnya untuk memahami bagaimana efektivitas penerapan aplikasi SIKS-NG dalam proses pengusulan bantuan sosial pada tingkat lokal.

Penelitian ini menggunakan model keberhasilan sistem informasi yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean (2003) sebagai landasan teoritis. Model tersebut menjelaskan bahwa keberhasilan suatu sistem informasi dapat dianalisis melalui enam dimensi yang saling berkaitan, yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dan manfaat bersih (*net*

benefits). Kualitas sistem berkaitan dengan kemampuan sistem dalam menjalankan fungsi dan memberikan kemudahan bagi pengguna. Kualitas informasi berkaitan dengan akurasi, relevansi, kelengkapan, dan ketepatan informasi yang dihasilkan oleh sistem. Kualitas layanan berkaitan dengan dukungan yang diberikan kepada pengguna dalam menggunakan sistem. Ketiga dimensi tersebut dapat memengaruhi penggunaan dan kepuasan pengguna yang selanjutnya berkaitan dengan manfaat yang diperoleh dari penerapan sistem informasi. Model DeLone dan McLean relevan digunakan dalam penelitian ini karena dapat membantu menganalisis efektivitas penerapan SIKS-NG secara menyeluruh, baik dari aspek teknis sistem, kualitas informasi, layanan pendukung, penggunaan, kepuasan pengguna, maupun manfaat yang dihasilkan dalam proses pengusulan bantuan sosial (DeLone & McLean, 2003).

Penelitian mengenai efektivitas penerapan SIKS-NG penting dilakukan karena kualitas pengelolaan data kesejahteraan sosial berkaitan erat dengan ketepatan proses pengusulan dan penyaluran bantuan sosial. Ketidaksesuaian data, kesalahan NIK, data masyarakat yang belum diperbarui, serta keterbatasan pemahaman pengguna dapat menghambat proses pengusulan dan berpotensi memengaruhi ketepatan sasaran penerima bantuan sosial. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang dapat memberikan gambaran mengenai sejauh mana aplikasi SIKS-NG telah diterapkan secara efektif, faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas penerapannya, serta upaya yang dilakukan oleh Dinas Sosial Kota Padang untuk meningkatkan efektivitas sistem tersebut. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan pelayanan sosial

berbasis digital dan menjadi bahan masukan bagi Dinas Sosial Kota Padang serta pihak terkait dalam meningkatkan kualitas data, kemampuan pengguna, dan proses pengusulan bantuan sosial agar lebih efektif dan tepat sasaran.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk: (1) menganalisis efektivitas penerapan aplikasi SIKS-NG dalam proses pengusulan bantuan sosial di Kecamatan Bungus Teluk Kabung; (2) mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas penerapan aplikasi SIKS-NG dalam pengusulan bantuan sosial; dan (3) menganalisis upaya yang dilakukan Dinas Sosial Kota Padang dalam meningkatkan efektivitas penerapan aplikasi SIKS-NG dalam proses pengusulan bantuan sosial.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan secara rinci fenomena penerapan aplikasi SIKS-NG dalam pengusulan bantuan sosial di Kecamatan Bungus Teluk Kabung. Lokasi penelitian dipilih karena wilayah ini memiliki jumlah penerima bantuan sosial yang cukup besar dan masih menghadapi berbagai kendala dalam implementasi sistem digital. Informan penelitian ditentukan melalui teknik purposive sampling, meliputi aparat kelurahan sebagai operator SIKS-NG, pihak Dinas Sosial Kota Padang, serta masyarakat penerima bantuan sosial. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan studi dokumentasi, dengan uji keabsahan menggunakan triangulasi teknik untuk memastikan konsistensi informasi (Sugiyono, 2022). Analisis data dilakukan melalui tahapan

reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, yang kemudian dihubungkan dengan teori efektivitas sistem informasi, khususnya model keberhasilan sistem informasi DeLone & McLean (2003) serta kritik dari Seddon (1997). Dengan kerangka tersebut, penelitian ini berupaya menilai sejauh mana penerapan SIKS-NG efektif dalam pengusulan bantuan sosial, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat keberhasilannya (Fadlillah, 2025).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Efektivitas Penerapan Aplikasi SIKS-NG dalam Pengusulan Bantuan Sosial

Penerapan aplikasi SIKS-NG di Kecamatan Bungus Teluk Kabung secara umum telah memberikan kontribusi positif dalam mempercepat proses pengusulan bantuan sosial dan memperbaiki tata kelola data penerima. Sistem ini memungkinkan aparat kelurahan melakukan input, verifikasi, dan pembaruan data secara lebih terstruktur serta terintegrasi dengan DTKS. Namun, efektivitasnya belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat kendala teknis, administratif, dan sosial. Evaluasi efektivitas dilakukan dengan lima indikator utama, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, tingkat penggunaan, dan kepuasan pengguna.

a. Kualitas Sistem

Kualitas sistem merupakan salah satu indikator utama dalam menilai efektivitas penerapan aplikasi SIKS-NG. Menurut William H. DeLone dan Ephraim R. McLean (2003), kualitas sistem mencakup aspek kemudahan penggunaan, kecepatan akses, keandalan, fleksibilitas, serta kemampuan sistem dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Semakin tinggi kualitas sistem, semakin efektif pula sistem

informasi digunakan dalam mendukung pelayanan publik.

Berdasarkan hasil penelitian, aplikasi SIKS-NG telah memberikan kemudahan bagi aparat kelurahan dan Dinas Sosial dalam proses pengusulan bantuan sosial karena seluruh data dapat diinput dan diverifikasi secara digital tanpa harus dilakukan secara manual. Namun, efektivitas sistem belum sepenuhnya optimal karena masih sering terjadi gangguan teknis berupa error aplikasi, lambatnya proses input, serta kesulitan sinkronisasi data. Selain itu, ketidaksesuaian data kependudukan seperti NIK yang tidak valid juga memperlambat proses verifikasi dan menurunkan keandalan sistem.

Hasil wawancara dengan aparat kelurahan dan Dinas Sosial menunjukkan bahwa meskipun aplikasi relatif mudah digunakan setelah mengikuti sosialisasi, gangguan sistem dan keterbatasan jaringan internet di wilayah Bungus Teluk Kabung tetap menjadi hambatan utama. Kondisi ini memperlihatkan bahwa kualitas sistem tidak hanya bergantung pada perangkat lunak, tetapi juga pada dukungan infrastruktur digital dan integrasi data kependudukan. Dengan demikian, kualitas sistem aplikasi SIKS-NG dapat dikatakan cukup memenuhi standar efektivitas, tetapi masih memerlukan peningkatan pada aspek keandalan sistem, kecepatan akses, serta integrasi data. Perbaikan pada aspek tersebut akan sangat menentukan keberhasilan aplikasi dalam mendukung pengusulan bantuan sosial yang lebih cepat, akurat, dan transparan.

b. Kualitas Informasi

Kualitas informasi merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan sistem informasi. Menurut DeLone dan McLean (2003), kualitas informasi dapat dilihat dari aspek keakuratan, kelengkapan, relevansi,

ketepatan waktu, serta kemudahan informasi dipahami oleh pengguna. Dalam konteks aplikasi SIKS-NG, kualitas informasi sangat menentukan efektivitas pengusulan bantuan sosial karena seluruh proses verifikasi dan penetapan penerima bantuan bergantung pada data yang tersimpan dalam sistem.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas informasi dalam aplikasi SIKS-NG di Kecamatan Bungus Teluk Kabung masih menghadapi hambatan, terutama terkait ketidaksesuaian data kependudukan. Kasus seperti Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang tidak sesuai dengan Kartu Keluarga (KK) menyebabkan proses verifikasi menjadi lebih lama. Hal ini diperkuat oleh keterangan Efi Susanti, S.Sos dari Dinas Sosial Kota Padang, yang menyebutkan bahwa kesalahan data sering muncul sehingga pengajuan bantuan harus melalui pengecekan tambahan sebelum diproses. Kondisi ini menegaskan bahwa keakuratan data merupakan faktor utama dalam menjaga kualitas informasi.

Selain itu, validitas data penerima bantuan juga masih menjadi masalah. Berdasarkan wawancara dengan Adrizon, S.Pd, ditemukan bahwa masih ada penerima bantuan yang sudah meninggal, pindah alamat, atau bahkan secara ekonomi sudah mampu tetapi tetap terdaftar sebagai penerima. Hal ini menunjukkan bahwa pembaruan data secara berkala sangat diperlukan agar informasi dalam sistem tetap relevan dengan kondisi masyarakat. Ketelitian operator kelurahan dalam memeriksa dokumen sebelum data dimasukkan ke aplikasi juga berperan penting dalam menjaga akurasi informasi sejak tahap awal.

Secara keseluruhan, kualitas informasi dalam aplikasi SIKS-NG dapat dikategorikan cukup baik karena sistem

telah membantu proses pengusulan menjadi lebih terstruktur dan transparan. Namun, masih diperlukan peningkatan pada aspek keakuratan data, ketepatan waktu pembaruan, serta koordinasi antarinstansi agar informasi yang dihasilkan benar-benar valid dan dapat digunakan untuk menyalurkan bantuan sosial secara tepat sasaran. Dengan perbaikan pada aspek tersebut, kualitas informasi dalam SIKS-NG akan semakin mendukung efektivitas pelayanan publik berbasis digital.

c. Kualitas Layanan

Kualitas layanan merupakan salah satu indikator penting dalam model keberhasilan sistem informasi menurut DeLone dan McLean (2003), yang menekankan dukungan, responsivitas, serta pendampingan bagi pengguna sistem. Dalam konteks aplikasi SIKS-NG, kualitas layanan tidak hanya bergantung pada kemampuan teknis sistem, tetapi juga pada pelayanan yang diberikan oleh Dinas Sosial, kecamatan, kelurahan, dan instansi terkait kepada operator maupun masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Sosial Kota Padang secara rutin melakukan sosialisasi kepada operator kelurahan dan kecamatan. Sosialisasi ini membantu meningkatkan pemahaman operator terhadap prosedur penginputan data dan mekanisme verifikasi, sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan lebih efektif. Namun, perbedaan kemampuan antaroperator masih menjadi hambatan yang memengaruhi kualitas layanan. Selain itu, koordinasi dengan Dukcapil juga berperan penting dalam mempercepat proses pemadanan data kependudukan, sehingga pelayanan tidak mengalami keterlambatan.

Upaya lain yang dilakukan pemerintah adalah pengembangan aplikasi pendukung seperti Perlinsos, yang memungkinkan

masyarakat mengecek kelayakan sebagai penerima bantuan sosial secara mandiri. Kehadiran aplikasi ini memperkuat kualitas layanan karena mempercepat akses informasi dan mengurangi ketergantungan masyarakat pada aparat kelurahan. Dari perspektif operator, sosialisasi dan bimbingan yang diberikan terbukti meningkatkan efektivitas kerja, sementara dari perspektif masyarakat, pelayanan yang diberikan petugas kelurahan dinilai cukup baik dalam hal penjelasan persyaratan dan pendampingan administrasi.

Secara keseluruhan, kualitas layanan dalam penerapan aplikasi SIKS-NG di Kecamatan Bungus Teluk Kabung dapat dikategorikan cukup baik. Adanya sosialisasi, koordinasi antarinstansi, serta inovasi aplikasi pendukung menunjukkan komitmen pemerintah dalam meningkatkan mutu pelayanan. Meski demikian, masih diperlukan perbaikan pada aspek komunikasi informasi kepada masyarakat dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia agar kualitas layanan semakin efektif, transparan, dan tepat sasaran.

d. Tingkat Penggunaan

Penggunaan aplikasi SIKS-NG merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan sistem informasi, sebagaimana dijelaskan oleh DeLone dan McLean (2003), yang menekankan pada tingkat pemanfaatan sistem oleh pengguna, konsistensi penggunaan, serta kemampuan dalam mengoptimalkan fitur yang tersedia.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi SIKS-NG telah menjadi sistem utama dalam seluruh tahapan pengusulan bantuan sosial di Kecamatan Bungus Teluk Kabung. Proses input data, verifikasi, hingga pengusulan calon penerima bantuan dilakukan sepenuhnya melalui aplikasi ini, sehingga penggunaannya bukan lagi pilihan

melainkan kewajiban bagi operator kelurahan dan kecamatan. Sosialisasi dan pelatihan yang diberikan oleh Dinas Sosial turut membantu meningkatkan kemampuan operator dalam memahami menu dan fitur aplikasi, sehingga penggunaan sistem dapat berjalan lebih efektif.

Meskipun masih terdapat hambatan teknis seperti error sistem dan gangguan jaringan internet, operator tetap menggunakan aplikasi karena merupakan prosedur resmi yang telah ditetapkan. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna telah beradaptasi dengan sistem dan tetap konsisten memanfaatkannya dalam menjalankan tugas pelayanan bantuan sosial. Selain itu, kehadiran aplikasi pendukung seperti Perlinsos juga memperluas penggunaan teknologi informasi dengan melibatkan masyarakat secara langsung dalam proses pengecekan kelayakan bantuan.

Secara keseluruhan, tingkat penggunaan aplikasi SIKS-NG di Kecamatan Bungus Teluk Kabung dapat dikategorikan cukup baik. Sistem ini digunakan secara aktif oleh Dinas Sosial, kecamatan, dan kelurahan dalam setiap tahap pengusulan bantuan sosial, meskipun masih menghadapi kendala teknis. Dengan dukungan sosialisasi dan bimbingan yang berkelanjutan, penggunaan aplikasi semakin optimal dan sesuai dengan indikator keberhasilan sistem informasi menurut DeLone dan McLean (2003).

e. Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna merupakan indikator penting dalam model keberhasilan sistem informasi menurut DeLone dan McLean (2003), yang menilai sejauh mana sistem mampu memberikan pengalaman positif bagi penggunanya. Dalam konteks aplikasi SIKS-NG, kepuasan pengguna diukur dari persepsi operator, aparat kecamatan, Dinas Sosial, serta masyarakat penerima layanan

terhadap kemudahan penggunaan, manfaat yang dirasakan, dan kualitas pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar operator merasa cukup puas dengan aplikasi SIKS-NG karena sistem ini mempermudah proses penginputan dan pengusulan bantuan sosial. Operator Kelurahan Bungus Barat dan Bungus Timur menilai aplikasi relatif mudah digunakan setelah mengikuti sosialisasi, meskipun masih sering terjadi error teknis. Kemudahan dalam mengakses data yang sudah terintegrasi menjadi faktor utama yang meningkatkan kepuasan pengguna, meski gangguan sistem tetap menjadi hambatan.

Dari perspektif aparat kecamatan dan Dinas Sosial, aplikasi SIKS-NG dinilai memberikan manfaat besar dalam meningkatkan efisiensi administrasi dibandingkan metode manual sebelumnya. Namun, kepuasan mereka masih dipengaruhi oleh masalah keakuratan data dan keterlambatan verifikasi. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna tidak hanya bergantung pada kemudahan teknis, tetapi juga pada kualitas informasi yang dihasilkan sistem.

Sementara itu, masyarakat sebagai penerima layanan memiliki tingkat kepuasan yang lebih beragam. Sebagian merasa terbantu karena proses pengajuan lebih terstruktur dan jelas, tetapi ada juga yang mengeluhkan ketidaktepatan sasaran bantuan serta kurangnya informasi mengenai status pengajuan. Kondisi ini menegaskan bahwa kepuasan masyarakat sangat bergantung pada transparansi data dan keadilan dalam penyaluran bantuan sosial.

Secara keseluruhan, kepuasan pengguna terhadap aplikasi SIKS-NG dapat dikategorikan cukup baik. Operator dan

instansi pemerintah merasa terbantu karena sistem mempermudah pekerjaan, sedangkan masyarakat masih berharap adanya peningkatan akurasi data dan transparansi informasi. Dengan demikian, berdasarkan indikator user satisfaction menurut DeLone dan McLean (2003), aplikasi SIKS-NG telah memenuhi sebagian besar harapan pengguna, namun tetap memerlukan perbaikan pada aspek keandalan sistem dan kejelasan informasi agar kepuasan masyarakat dapat lebih maksimal.

Faktor-Faktor yang Memengaruhi Efektivitas Penerapan Aplikasi SIKS-NG dalam Pengusulan Bantuan Sosial di Kecamatan Bungus Teluk Kabung

Efektivitas penerapan aplikasi SIKS-NG dalam pengusulan bantuan sosial di Kecamatan Bungus Teluk Kabung dipengaruhi oleh sejumlah faktor yang saling berkaitan. Berdasarkan hasil penelitian, faktor-faktor tersebut meliputi kualitas data kependudukan, kompetensi sumber daya manusia, kondisi teknis sistem dan jaringan internet, koordinasi antarinstansi, serta sosialisasi kepada masyarakat. Kelima faktor ini berperan penting dalam menentukan kelancaran proses pengusulan bantuan sosial sehingga memengaruhi tingkat efektivitas penerapan aplikasi (DeLone & McLean, 2003).

Faktor pertama yang paling dominan adalah kualitas data kependudukan. Penelitian menemukan masih adanya ketidaksesuaian data, seperti NIK yang tidak sesuai dengan Kartu Keluarga, masyarakat yang sudah pindah domisili tetapi tetap tercatat sebagai penerima bantuan, hingga penerima yang sudah meninggal namun masih terdaftar. Ketidakakuratan data ini memperlambat proses verifikasi dan berpotensi menimbulkan ketidaktepatan sasaran dalam

penyaluran bantuan sosial (Mursyidah & Arydianti, 2021).

Selain itu, kompetensi sumber daya manusia juga berpengaruh besar. Operator kelurahan yang telah mengikuti sosialisasi dan pelatihan cenderung lebih mampu mengoperasikan aplikasi dengan baik, sehingga proses penginputan dan verifikasi data berjalan lebih lancar. Namun, pembaruan sistem yang terus terjadi menuntut operator untuk terus meningkatkan keterampilan agar dapat menyesuaikan diri dengan perubahan kebijakan maupun fitur aplikasi (Harthamia, Prabawati, & Wirantari, 2025).

Faktor ketiga adalah infrastruktur teknologi dan jaringan internet. Gangguan jaringan serta error aplikasi sering kali menghambat proses penginputan dan pembaruan data. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan penerapan aplikasi tidak hanya bergantung pada kualitas sistem, tetapi juga pada dukungan infrastruktur yang memadai (Putri & Rodiyah, 2026).

Selain itu, koordinasi antarinstansi seperti kelurahan, Dinas Sosial, dan Dukcapil menjadi kunci dalam mempercepat verifikasi dan pemutakhiran data. Koordinasi yang baik mampu mengurangi hambatan teknis maupun administratif, sehingga proses pengusulan bantuan sosial dapat berjalan lebih lancar (Mulyadi & Magriasti, 2025).

Faktor berikutnya adalah sosialisasi kepada masyarakat. Penelitian menunjukkan masih ada masyarakat yang belum memahami prosedur pengusulan bantuan sosial, persyaratan administrasi, maupun mekanisme pemutakhiran data. Kurangnya pemahaman tersebut menyebabkan keterlambatan dan kebingungan dalam proses pengajuan. Sosialisasi yang berkelanjutan diperlukan agar masyarakat lebih memahami alur pengusulan dan dapat

berpartisipasi secara aktif (Prasetyo, Merini, & Wulandari, 2024).

Hasil penelitian juga memperlihatkan perspektif masyarakat sebagai penerima layanan. Masyarakat yang memiliki data administrasi lengkap dan sesuai dengan ketentuan cenderung lebih mudah dalam proses pengusulan bantuan sosial. Sebaliknya, masyarakat dengan data yang tidak valid harus menunggu lebih lama karena proses verifikasi tambahan. Hal ini menunjukkan bahwa kelengkapan data menjadi faktor pendukung utama dalam efektivitas penerapan aplikasi.

Namun, masih ditemukan masyarakat yang merasa belum puas karena lamanya proses verifikasi dan kurangnya kepastian informasi mengenai status pengajuan bantuan. Kondisi ini menegaskan bahwa selain faktor teknis dan administratif, transparansi informasi kepada masyarakat juga menjadi aspek penting dalam meningkatkan efektivitas penerapan aplikasi.

Secara keseluruhan, efektivitas penerapan aplikasi SIKS-NG di Kecamatan Bungus Teluk Kabung dipengaruhi oleh kualitas data kependudukan, kompetensi operator, dukungan infrastruktur, koordinasi antarinstansi, serta sosialisasi masyarakat. Di antara faktor tersebut, kualitas data kependudukan menjadi faktor paling krusial karena menjadi dasar dalam penetapan penerima bantuan sosial. Oleh karena itu, peningkatan efektivitas aplikasi memerlukan perhatian terpadu terhadap seluruh faktor tersebut agar tujuan penyaluran bantuan sosial yang tepat sasaran, transparan, dan akuntabel dapat tercapai.

2. Upaya Dinas Sosial Kota Padang dalam Meningkatkan Efektivitas Penerapan Aplikasi SIKS-NG

Efektivitas penerapan aplikasi SIKS-NG dalam pengusulan bantuan sosial di Kecamatan Bungus Teluk Kabung tidak terlepas dari berbagai hambatan teknis maupun administratif. Oleh karena itu, Dinas Sosial Kota Padang melakukan sejumlah upaya strategis untuk memastikan sistem dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan tepat sasaran. Upaya ini mencakup sosialisasi dan bimbingan teknis, pemutakhiran data secara berkala, penguatan koordinasi antarinstansi, pemanfaatan aplikasi pendukung, serta evaluasi berkelanjutan terhadap pelaksanaan sistem (DeLone & McLean, 2003).

Sosialisasi dan bimbingan teknis menjadi langkah utama dalam meningkatkan efektivitas aplikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kegiatan ini membantu operator memahami cara penggunaan aplikasi, mulai dari penginputan data hingga proses verifikasi. Dengan adanya sosialisasi rutin, operator lebih siap menghadapi kendala teknis dan mampu mengurangi kesalahan dalam pengelolaan data (Prasetyo, Merini, & Wulandari, 2024).

Dinas Sosial melakukan pemutakhiran data penerima bantuan sosial secara berkala. Verifikasi dan validasi dilakukan melalui koordinasi dengan kelurahan dan Dukcapil agar data yang tersimpan dalam aplikasi sesuai dengan kondisi riil masyarakat. Kualitas data yang baik akan menghasilkan informasi yang akurat dalam penetapan calon penerima bantuan sosial (Mursyidah & Arydianti, 2021).

Penguatan koordinasi antarinstansi juga menjadi fokus penting. Dinas Sosial Kota Padang bekerja sama dengan Dukcapil dan pemerintah kecamatan untuk mempercepat proses pemadanan data serta menyelesaikan permasalahan administrasi. Koordinasi ini membantu mempercepat verifikasi dan

memastikan bahwa perubahan data masyarakat segera diperbarui dalam sistem (Muliyadi & Magriasti, 2025).

Dinas Sosial memanfaatkan aplikasi pendukung Perlinsos yang terintegrasi dengan berbagai lembaga. Aplikasi ini digunakan untuk memverifikasi kelayakan penerima bantuan sosial secara lebih cepat dan akurat. Dengan adanya sistem pendukung ini, kesalahan data dapat diminimalkan dan proses pengajuan bantuan menjadi lebih tepat sasaran (Efi Susanti, 2026).

Dari perspektif masyarakat, upaya sosialisasi dan pendampingan yang dilakukan melalui petugas kelurahan telah memberikan manfaat nyata. Masyarakat penerima bantuan menilai bahwa pelayanan yang diberikan cukup membantu mereka memahami prosedur pengajuan, sehingga proses pengusulan dapat berjalan lebih baik. Informasi yang jelas mengenai persyaratan administrasi membuat masyarakat lebih mudah melengkapi dokumen yang dibutuhkan (Wisnida, 2026).

Namun, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa masih terdapat masyarakat yang mengeluhkan kurangnya kepastian informasi mengenai status pengajuan bantuan. Lamanya proses verifikasi dan minimnya transparansi informasi menjadi faktor yang menurunkan kepuasan masyarakat (Era, 2026).

Selain itu, evaluasi berkelanjutan terhadap pelaksanaan aplikasi juga dilakukan oleh Dinas Sosial. Evaluasi ini bertujuan mengidentifikasi kendala yang dihadapi operator, seperti gangguan sistem, kesalahan data, maupun hambatan dalam proses pengusulan. Hasil evaluasi kemudian digunakan sebagai dasar perbaikan mekanisme pelayanan dan penyampaian kendala kepada pihak berwenang. Evaluasi

berkala ini penting untuk memastikan sistem terus berkembang sesuai kebutuhan (Harthamia, Prabawati, & Wirantari, 2025). Secara keseluruhan, upaya yang dilakukan oleh Dinas Sosial Kota Padang menunjukkan komitmen kuat dalam meningkatkan efektivitas penerapan aplikasi SIKS-NG. Langkah-langkah tersebut tidak hanya berfokus pada peningkatan kemampuan operator, tetapi juga pada perbaikan kualitas data, penguatan koordinasi, pemanfaatan aplikasi pendukung, serta evaluasi berkelanjutan. Meskipun masih terdapat kendala seperti stabilitas sistem dan akurasi data, upaya yang dilakukan secara berkesinambungan diharapkan mampu mewujudkan pelayanan bantuan sosial yang lebih efektif, efisien, transparan, dan tepat sasaran (DeLone & McLean, 2003).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa penerapan aplikasi SIKS-NG dalam pengusulan bantuan sosial di Kecamatan Bungus Teluk Kabung telah memberikan kontribusi positif dalam mempercepat proses administrasi, memperbaiki tata kelola data, serta mendukung digitalisasi pelayanan publik. Efektivitasnya masih menghadapi berbagai tantangan yang perlu diperhatikan. Hambatan utama terletak pada kualitas data kependudukan yang belum akurat dan sering tidak terverifikasi, stabilitas sistem yang masih rentan terhadap error dan gangguan jaringan, serta keterbatasan kapasitas sumber daya manusia dalam mengoperasikan aplikasi secara optimal. Selain itu, koordinasi antarinstansi belum sepenuhnya berjalan efektif, sementara literasi digital masyarakat masih rendah sehingga mereka bergantung pada aparat kelurahan dalam memahami prosedur pengajuan bantuan. Upaya yang dilakukan

Dinas Sosial Kota Padang, seperti sosialisasi dan bimbingan teknis bagi operator, pemutakhiran data secara berkala, penguatan koordinasi dengan Dukcapil, pemanfaatan aplikasi pendukung Perlinsos, serta evaluasi berkelanjutan terhadap pelaksanaan sistem, menunjukkan adanya komitmen untuk memperbaiki kelemahan tersebut. Dari perspektif masyarakat, langkah-langkah tersebut telah membantu mereka memahami persyaratan administrasi dan tahapan pengajuan, meskipun masih ada keluhan terkait lamanya proses verifikasi dan kurangnya transparansi informasi mengenai status pengajuan bantuan. Dengan demikian, penelitian ini menegaskan bahwa efektivitas penerapan aplikasi SIKS-NG hanya dapat tercapai secara optimal apabila terdapat sinergi antara faktor teknis, kelembagaan, dan sosial, sehingga tujuan utama digitalisasi pelayanan publik dalam memastikan bantuan sosial tepat sasaran, transparan, dan akuntabel dapat diwujudkan (DeLone & McLean, 2003).

DAFTAR PUSTAKA

Buku/Disertasi

- DeLone, W. H. dan McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4).
- Seddon, P. B. (1997). A Respecification and Extension of the DeLone and McLean Model of IS Success. *Information Systems Research*, 8(3), 240–253.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Jurnal

- Badan Pusat Statistik Kota Padang. (2025). Kecamatan Bungus Teluk Kabung Dalam Angka 2025. Padang: BPS Kota Padang.
- Mursyidah, N. dan Arydianti, R. (2021) ‘Efektivitas Penerapan Aplikasi SIKS-NG dalam Pengelolaan Data Kesejahteraan Sosial’, *Jurnal Administrasi Publik*, 9(2), doi: 10.26618/kjap.v10i3.16182.
- Putri, A. dan Rodiyah, S. (2026) ‘Implementasi Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial Next Generation (SIKS-NG) dalam Penyaluran Bantuan Sosial’, *Jurnal Kebijakan Sosial*, 14(1), doi: 10.31604/jim.v10i1.2026.89-94.
- Muliyadi, R., & Magriasti, L. (2025). Pemanfaatan Aplikasi SIKS-NG dalam Mendukung Pengambilan Keputusan Program Kesejahteraan Sosial dan Kemiskinan di Kabupaten Pasaman. *J-TRAP (Jurnal Teori dan Riset Administrasi Publik)*, 9(1), doi: 10.24036/jtrap.v9i1.146.
- Harthamia, L., Prabawati, D., dan Wirantari, S. (2025) ‘Evaluasi Implementasi Sistem Informasi Pelayanan Publik’, *Jurnal Teknologi Informasi dan Administrasi*, 7(4), doi: 10.61292/shkr.251.
- Prasetyo, A., Merini, R., dan Wulandari, F. (2024) ‘Peran Sosialisasi dalam

Peningkatan Literasi Digital Masyarakat terhadap Sistem Informasi Publik', Jurnal Komunikasi Publik, 5(2), doi: 10.31603/ce.10138.

Peraturan

Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 78. Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa. (1978). Pedoman Penulisan Laporan Penelitian. Jakarta: Depdikbud.

Menteri Sosial Republik Indonesia. (2019). Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS).

Pemerintah Kota Padang. (2020). Peraturan Wali Kota Padang Nomor 12 Tahun 2020 tentang Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) dan Pusat Kesejahteraan Sosial (Puskesos).

Republik Indonesia. (2003). Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.