

## Efektivitas Program Sistem Informasi Kesejahteraan Elektronik (E-SIK) di Dinas Sosial Kota Surakarta

**Alfia Nur Annisa, Is Hadri Utomo**

Program Studi Ilmu Administrasi Negara,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sebelas Maret  
email: alfianur024@student.uns.ac.id

### Abstrak

Sistem Informasi Kesejahteraan Elektronik (E-SIK) merupakan penerapan *e-government* di Kota Surakarta sebagai solusi dari permasalahan dalam pendataan warga miskin. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis efektivitas dari program aplikasi E-SIK berkaitan dengan pendataan warga miskin di Kota Surakarta. Teori yang digunakan adalah Teori Efektivitas Campbell (dalam Richard M, 2005 ) yang memiliki aspek : a) Keberhasilan program, b)Keberhasilan sasaran, c) Kepuasan terhadap program, d) Tingkat input dan output , e) Pencapaian tujuan menyeluruh. Metode penelitan yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kualitatif dengan teknik pengambilan data melalui wawancara, dan dokumentasi. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Teknik purposive sampling*. Selanjutnya, teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis penelitian dari Miles dan Huberman. Luaran dari penelitian ini adalah berupa skripsi penelitian mengenai efektivitas Sistem Informasi Kesejahteraan Elektronik (E-SIK) di Kota Surakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas dari dari Program E-SIK sudah berjalan cukup baik, dari 5 aspek yang diteliti, 3 diantaranya sudah berjalan dengan efektif yakni aspek keberhasilan program, aspek tingkat input dan output, dan aspek pencapaian tujuan secara menyeluruh. Untuk 2 aspek yang lain, yakni aspek keberhasilan sasaran memang sudah berjalan cukup baik namun dalam pelaksanaannya masih terdapat berbagai permasalahan sehingga belum optimal, kemudian untuk aspek kepuasan program masih belum efektif.

**Kata Kunci : Efektivitas; Sistem Informasi Kesejahteraan; e-government**

### Abstract

E-SIK is the implementation of e-government in Surakarta City as a solution to problems in data collection for the poor. The purpose of this study was to analyze the effectiveness of the E-SIK application program in relation to data collection of the poor in Surakarta. The theory used is Campbell's Effectiveness Theory (in Richard M, 2005) which has the following aspects: a) Program success, b) Target success, c) Satisfaction with the program, d) Input and output levels, e) Achievement of overall goals. The research method used is descriptive qualitative research method with data collection techniques through interviews, and documentation. The sampling technique used purposive sampling technique. Furthermore, the analytical technique used is the research analysis technique of Miles and Huberman. The output of this research is in the form of a research thesis on the effectiveness of the Electronic Welfare Information System (E-SIK) in Surakarta City. The results show that the effectiveness of the E-SIK Program has been running quite well, from the 5 aspects studied, 3 of them have been running effectively, namely aspects of program success, aspects of input and output levels, and aspects of overall goal achievement. For the other 2 aspects, namely the aspect of target success, it has been running quite well but

in its implementation there are still various problems so that it is not optimal, then for the aspect of program satisfaction it is still not effective.

**Keywords: Effectiveness; Welfare Information System; e-government**

## **Pendahuluan**

Dengan adanya perkembangan yang kian pesat di bidang teknologi, informasi, dan komunikasi diyakini dapat membantu kegiatan manusia di berbagai bidang, tidak terkecuali dalam hal pelayanan publik dan pemerintahan. Dalam melaksanakan pelayanan publik pemerintah memanfaatkan teknologi untuk mengembangkan serta menghadirkan pelayanan yang lebih efektif dan efisien. Hal ini dikarenakan masyarakat yang kini mulai sadar akan kebutuhan pelayanan yang cepat, mudah serta praktis, sehingga ikut memberikan kesadaran kepada pemerintah untuk terus melakukan inovasi dalam pelayanannya. Selain tuntutan dari masyarakat, hadirnya pandemi *Covid-19* yang tidak terduga ini juga mau tidak mau memaksa pemerintah untuk terus menghadirkan pelayanan publik yang aman, mudah, dan dapat menjangkau semua kalangan di tengah darurat *Covid-19*. Dengan adanya pandemi *Covid-19* ini memberi dampak serius di berbagai sektor bidang, dampak ini juga dirasakan dalam urusan pelayanan publik dan pemerintahan. Oleh karena itu, pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi memang sangat dibutuhkan di era sekarang. Istilah *e-government* pun kini sudah tidak asing lagi bagi berbagai kalangan. Hal ini juga merupakan dampak dari diberlakukannya Inpres Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi pengembangan e-government di Indonesia.

Salah satu pelayanan publik yang sangat dibutuhkan masyarakat di era Pandemi *Covid-19* ini adalah pelayanan pendataan masyarakat miskin dalam rangka penerimaan bantuan sosial. Akan tetapi, dalam pelaksanaannya masih sering ditemukan masalah terkait pendataan penerima bantuan sosial. Sistem yang masih manual dinilai membuat kinerja tidak praktis dan berpotensi tinggi terjadinya kesalahan dalam pendataan. Hasil penyelidikan dari Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan atau yang dikenal dengan BPKP menyebutkan bahwa di Indonesia pada tahun 2020 masih ada 3.877.965 data NIK yang tercatat sebagai penerima bantuan sosial yang dinyatakan sebagai data tidak valid, ditemukan juga adanya puluhan ribu data duplikasi dengan nama serta NIK yang sama ([nasional.kontan.co.id](http://nasional.kontan.co.id)). Dengan adanya berbagai permasalahan yang ditemui, tentu hal ini menuntut pemerintah melakukan perbaikan sistem pendataan, hal ini juga yang telah dilakukan oleh Pemerintah Kota Surakarta.

Kota Surakarta termasuk ke dalam salah satu kota yang memiliki jumlah penerima bantuan sosial yang cukup tinggi di Jawa Tengah. Terlebih dengan adanya pandemi *Covid-19*, jumlah penerima bantuan sosial mengalami peningkatan di setiap daerah. Kementerian Keuangan menyatakan bahwa hingga pada tanggal 31 Desember 2020 diketahui bantuan sosial yang telah berhasil direalisasikan menembus angka Rp

205,06 triliun di seluruh Indonesia, jika dibandingkan dengan tahun 2019 terjadi peningkatan yang signifikan karena akibat adanya pandemi *Covid-19*. Peningkatannya mencapai sekitar 82,3 persen ([www.merdeka.com](http://www.merdeka.com)).

Pemerintah Kota Surakarta sendiri masih sering menemui berbagai permasalahan terkait dengan pendataan penerima bantuan sosial. Berdasarkan data dari Dinas Sosial Kota Surakarta, dari tahun 2017 hingga bulan September 2019 setidaknya masih ada sekitar lebih dari 10.000 data warga miskin penerima bantuan sosial yang harus diverifikasi dan validasi karena terdapat indikator data yang ada tidak lengkap. Dari 10.000 an data tersebut disebutkan bahwa kurang lebih 30% nya merupakan data ganda atau duplikasi karena terdapat perpindahan domisili warga. Berkaitan dengan masalah pendataan bantuan sosial, Pemerintah Kota Surakarta menghadirkan aplikasi E-SIK atau Sistem informasi Kesejahteraan Elektronik. Penerapan E-SIK telah dikembangkan dan dikenalkan sejak tahun 2019 dan terus mengalami perbaikan, karena dalam pengujiannya masih terdapat beberapa masalah misalnya pada awalnya aplikasi ini belum ada filter otomatis jika terdapat data ganda warga yang masuk golongan warga miskin maupun rentan miskin. Pada tahun 2020 penyempurnaan aplikasi E-SIK telah selesai dan digunakan pada seluruh aktivitas pendataan dan validasi warga miskin yang berhak mendapatkan bantuan sosial. Data hasil dari aplikasi E-SIK contohnya diterapkan pada saat pengadaan bantuan sosial tunai pada bulan Desember tahun 2020 di Kota Surakarta, dimana masyarakat Kota Surakarta mendapat bantuan berbentuk uang tunai dengan besarnya senilai Rp 600.000,00. Adapun yang menerima bantuan tersebut adalah masyarakat yang telah terdaftar di E-SIK dimana total jumlah penerima bantuan sosial tunai di Kota Surakarta mencapai 12.076 Kepala Keluarga (KK) ([halosemarang.id](http://halosemarang.id)). Selain itu, pada tahun 2020 setidaknya sekitar 15.000 data warga Kota Surakarta sempat dihilangkan sebagai penerima bantuan sosial. Namun setelah adanya revisi akhirnya sebagian besar dari 15.000 data kembali terdaftar sebagai penerima bantuan sosial, semua data tersebut juga diambil dari E-SIK ([kbr.id](http://kbr.id)). Aplikasi E-SIK sendiri merupakan terobosan yang diharapkan mampu mendukung implementasi program-program anti kemiskinan. Sebelum diberlakukannya E-SIK, petugas pendata warga miskin penerima bantuan sosial harus menyerahkan formulir ke kantor Dinas Sosial, dan petugas juga perlu mendatangi rumah warga jika perlu merevisi data yang salah. Namun dengan adanya aplikasi E-SIK, petugas cukup mengirimkan data lewat aplikasi yang sudah tersedia. Dengan aplikasi tersebut data yang dimasukkan akan dinyatakan lengkap oleh sistem, sehingga pendataan harus sesuai dengan apa yang disyaratkan misalnya adanya lampiran foto pendukung seperti foto kondisi rumah warga, kartu bantuan dari pemerintah yang dimiliki warga dan sebagainya. Selain itu, masyarakat juga dapat mengecek langsung keakuratan data pada aplikasi tersebut terlebih aplikasi

ini dikembangkan untuk ponsel berbasis android dimana hampir setiap orang memilikinya.

Oleh karena itu, penting bagi pemerintah Kota Surakarta untuk memastikan dan mengetahui seberapa efektif program tersebut. Efektivitas program menurut Sedamaryanti (2009) dapat digunakan sebagai tolak ukuran yang menggambarkan mengenai seberapa jauh target yang bisa dicapai.

Berdasarkan berbagai pernyataan - pernyataan mengenai pelayanan pendataan penerima bantuan sosial melalui aplikasi E-SIK yang sudah dipaparkan, maka penulis membuat penelitian dengan rumusan masalah yakni, “Bagaimana efektivitas program Sistem informasi Kesejahteraan Elektronik (E-SIK) di kota Surakarta dalam pendataan warga miskin sebagai penerima bantuan sosial?”

### **Metode**

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian mengenai efektivitas program aplikasi Sistem informasi Kesejahteraan Elektronik (E-SIK) di Dinas Sosia Kota Surakarta adalah penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif menurut Creswell (2008) didefinisikan sebagai suatu penelusuran yang dapat digunakan untuk mengeksplorasi serta memahami suatu gejala sentral.

Menurut Muhammad Rohmadi, Eddy S., & Aninditya S. N. (2015) deskriptif sendiri digunakan untuk menyampaikan sebuah gambaran secara obyektif dari suatu kondisi sehingga informasi dapat dipahami. Penelitian deskriptif memiliki tujuan untuk melakukan eksplorasi serta mengklarifikasi bahasan tentang sebuah fenomena atau kenyataan sosial, dengan cara mendeskripsikannya ke dalam beberapa variabel dimana variabel tersebut berhubungan pada masalah yang menjadi fokus penelitian, tidak hanya itu, tetapi juga digunakan untuk memberikan gambaran yang jelas tentang situasi sosial (Mohammad Mulyadi, 2011).

Penggunaan jenis dan metode penelitian ini dimaksudkan agar penulis dapat memperoleh data deskriptif yang dapat menggambarkan masalah yang diteliti berupa tulisan, kata, serta dokumen – dokumen dari berbagai sumber informasi yang diteliti. Dengan menggunakan metode penelitian ini, penulis dapat menjelaskan dan menggambarkan secara rinci mengenai efektivitas program aplikasi E-SIK di Kota Surakarta. Sehingga dapat dikatakan metode penelitian ini telah sesuai dengan fokus penelitian yang dilakukan.

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling. Teknik purposive sampling menurut J.R. Raco (2010) dapat diartikan sebagai pemilihan sampel dilakukan berdasarkan kesesuaian dengan maksud dan tujuan dari penelitian. Pada penelitian ini, penulis mewawancarai narasumber yang terlibat langsung dengan pelaksanaan program Sistem informasi Kesejahteraan Elektronik (E-SIK) di Kota Surakarta adalah sebagai berikut :

- 1) Kasi Pendataan dan Pengelolaan Data Kemiskinan Kota Surakarta, yakni petugas di Dinas Sosial Kota Surakarta dalam Bidang Penanganan Fakir Miskin dan Perlindungan Sosial
- 2) Pengolah Data E-SIK di Dinas Sosial Kota Surakarta yang termasuk ke dalam Bidang Penanganan Fakir Miskin dan Perlindungan Sosial
- 3) TKPK ( Tim Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan) pengolah data di Kelurahan Pasar Kliwon.
- 4) Petugas pengolah data kemiskinan & Petugas Home di Kelurahan Joyosuran.
- 5) Pengolah Data/ SLRT( Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu) & Petugas Home visit di Kelurahan Semanggi.
- 6) Masyarakat kota Surakarta sebagai penerima manfaat program, masyarakat sebagai pihak pengguna pelayanan berupa aplikasi E-SIK juga diwawancarai.

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah :

1. Wawancara.

Menurut Steward & Cash (1982) wawancara dapat didefinisikan sebagai suatu proses komunikasi secara interpersonal, dengan tujuannya sudah ditetapkan sebelumnya, sifatnya serius, serta dirancang supaya dapat menciptakan interaksi yang melibatkan kegiatan bertanya dan menjawab pertanyaan.

2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan salah satu cara dalam pengambilan data melalui dokumen-dokumen.

Teknik analisis penelitian penulis menggunakan teknik analisis penelitian dari Miles dan Huberman (1992), aktivitas dalam analisis data meliputi 3 proses yakni, reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*) serta Penarikan kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing/ verification*).

### Hasil dan Pembahasan

Adapun hasil dan pembahasan penelitian mengenai Efektivitas E-SIK (Sistem Informasi Kesejahteraan Elektronik) di Kota Surakarta melalui pengumpulan data dengan wawancara dan pengkajian dokumen, dapat diketahui sebagai berikut :

**a. (Keberhasilan Program E-SIK (Sistem Informasi Kesejahteraan Elektronik)**

Aspek keberhasilan program dapat dinilai dari apakah program yang dilaksanakan telah berhasil berjalan sesuai dengan yang diharapkan dan berhasil mengatasi masalah yang ada. Dalam aspek keberhasilan program E-SIK sendiri dapat diketahui dari bagaimana E-SIK telah berhasil mengatasi permasalahan kemiskinan di Kota Surakarta, masalah data warga miskin yang tidak valid, hingga masalah kesulitan pendataan warga. Dari berbagai permasalahan tersebut, E-SIK sendiri telah berhasil mengatasi permasalahan yang ada sehingga dapat dikatakan dari aspek keberhasilan program ini

pelaksanaan E-SIK terbilang cukup baik. Hal ini dapat diketahui melalui wawancara dengan beberapa petugas baik dari Dinas Sosial Kota Surakarta maupun petugas TKPK (Tim Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan. E-SIK berhasil menekan angka kemiskinan di Kota Surakarta meskipun dalam situasi dan kondisi pandemi *Covid-19*, selain itu dengan adanya E-SIK juga berhasil menciptakan kemudahan bagi petugas pengisi data dan pengolah data.

Keberhasilan dalam menciptakan kemudahan dalam pendataan warga miskin ini seperti halnya yang telah diungkapkan melalui wawancara oleh pihak Dinas Sosial Kota Surakarta dalam hal ini Ibu Tutut selaku Kasi Pendataan dan Pengelolaan Data Kemiskinan Kota Surakarta di Bidang Penanganan Fakir Miskin dan Perlindungan Sosial :

*“2016 dulu belum berbasis seperti sekarang andorid, dulu istilahnya namanya kuesioner lebar, kita dulu untuk menyatakan warga miskin atau tidak itu harus di home visit dulu oleh petugas Kelurahan nah menggunakan kuesioner data. Kalau dulu seperti kertas. Jadi dulu pertama kali seperti ini manual, kalau manual dua kali kerja kan, ini nanti masih interview ke warga masih ninput lagi ke sistem ke komputer yang ada di Kelurahan itu, nah itu nanti dua kali kerja. “*

Pak Angga selaku pengolah data E-SIK di Dinas Sosial Kota Surakarta juga turut menambahkan mengenai kemudahan dan kecepatan pendataan E-SIK berbanding dengan dulu masih manual, yakni :

*“Kalau dulu menginputnya dua kali dari kertas itu, petugas menginput menulis dikertas, lalu disetorkan ke pengelola data kelurahan, kalau sekarang nggak, nggak dua kali, jadi kalau android ini dari petugas home visit di lapangan, data lalu dikirimkan ke ndatabase E-SIK, hasilnya langsung masuk datanya, dan terdata di E-SIK. Dulu ninputnya satu-satu, lebih lama karna kan dari kertas dilaporkan dulu ke petugas kelurahan, ninput sekitar 20-30 menit kalau yang dulu, kalau yang sekarang 10 menit pun sudah bisa masuk datanya.”*

Berkaitan dengan kemudahan dan percepatan pendataan E-SIK, hal ini juga sesuai dengan apa yang diungkapkan oleh petugas *home visit* E-SIK, Ibu Reni :

*“E-SIK Semuanya mudah, pengisian datanya mudah karna kan indikatornya lebih lengkap misalnya KIS APBD , ABPN atau KIS mandiri sudah ada fiturnya disitu, sudah ada indikator-indikatornya juga di dalamnya, kita begitu cari NIK atau cari KK pun semua data anggota keluarga semua sudah keluar, Kalau yang manual susah, karna kan manual formnya besar, kolomnya kecil- kecil jadi kita harus hati – hati, apalagi disitu ada KK, KTP, NIK kita harus nulis itu, jadi lebih lama yang manual.”*

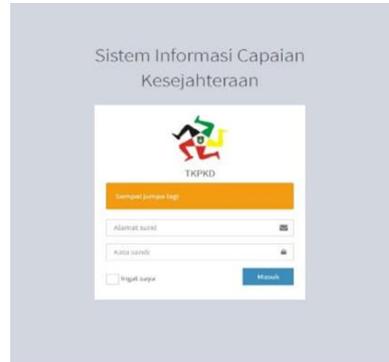
Kemudian berkaitan dengan kevalidan data dan penanggulangan kemiskinan, E-SIK sendiri juga terbilang cukup baik, seperti yang diungkapkan oleh Pengolah Data/ SLRT( Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu) & Petugas Home visit, Bapak Deni :

*“E-SIK ini justru malah lebih valid karna kita petugas itu dipantau oleh Dinas Sosial, aplikasi E-SIK ini terintegrasi dengan GPS dan kemudian harus ada bukti foto, misal foto tampak depan rumah, foto kamar, foto kamar mandi, kalau foto-foto itu tidak dipenuhi tidak bisa data yang sudah kita survey itu masuk dalam servernya Dinsos, nah jadi justru dengan E-SIK ini datanya lebih valid”*

Pada saat pandemi *Covid-19*, angka kemiskinan di Kota Surakarta berhasil ditekan untuk tidak naik secara signifikan. Hal ini sesuai dengan data di Dinas Sosial Kota Surakarta, berdasarkan data dari Dinas Sosial Kota Surakarta mengenai Rekapitulasi Penduduk Miskin Kota Surakarta dari Tahun 2018 hingga tahun 2021, dapat diketahui bahwa jumlah penduduk miskin sebelum E-SIK digunakan yakni pada tahun 2018 sebanyak 37.889 Kepala Keluarga pada semester satu dan 36.939 Kepala Keluarga pada semester 2, pada tahun 2019 dimana E-SIK baru digunakan pada akhir 2019 tercatat bahwa penduduk miskin pada semester 1 mencapai 14.835 Kepala Keluarga dan 15.058 Kepala Keluarga di semester duanya. Hal ini tergolong masih tinggi jika dibandingkan dengan tahun 2020 dimana E-SIK sudah mulai digunakan secara menyeluruh dalam pendataan warga miskin, jumlahnya mengalami penurunan yakni sebanyak 13.431 Kepala Keluarga, dan pada tahun 2021 mengalami sedikit kenaikan karena dampak dari *Covid-19* yakni menjadi 13.966 Kepala Keluarga. Dari data tersebut dapat diketahui keberhasilan program dari E-SIK dimana dengan adanya aplikasi E-SIK ini tingkat angka kemiskinan dapat ditekan meskipun dengan situasi adanya pandemi *Covid-19*. Bahkan jika dibandingkan dengan tahun sebelum E-SIK digunakan terdapat penurunan yang cukup signifikan terkait dengan jumlah Kepala Keluarga yang tergolong penduduk miskin.

Tidak hanya dari data penduduk yang mengalami kemiskinan saja, Keberhasilan program juga dapat diketahui dengan semakin mudahnya dalam pendataan warga, dimana dengan aplikasi E-SIK semua data diolah secara online serta pendataannya menggunakan sarana *android* bukan lagi kertas kuesioner besar yang dapat mengakibatkan petugas dua kali kerja. Waktu dalam pendataan dan pengolahan datanya pun semakin cepat dimana hanya perlu 10 menit hasil dari pendataan sudah dapat terlihat warga masuk prioritas mana, berbanding terbalik jika menggunakan sistem manual seperti dulu yang menghabiskan waktu hingga 30 menit hanya untuk mendata satu orang saja.

**Gambar 1.**  
**Tampilan Awal E-SIK**



*Sumber : TKPKD Kelurahan Semanggi,2022*

**Gambar 2.**  
**Tampilan Formulir Pendataan Secara Manual**



*Sumber : Dinas Sosial Kota Surakarta,2022*

**b. Keberhasilan Sasaran E-SIK (Sistem Informasi Kesejahteraan Elektronik)**

Untuk mengetahui keberhasilan sasaran E-SIK sendiri, dapat dimulai dengan mengetahui siapa target sasaran dari adanya program E-SIK ini, kemudian seberapa sesuai target sasaran yang telah terlaksana. Dalam hal ini, Masyarakat miskinlah yang menjadi sasaran target dari program E-SIK, adapun kriteria yang menjadikan warga termasuk ke dalam warga miskin adalah apabila warga termasuk ke dalam Prioritas 1(P1) dan Prioritas 2 (P2), hal ini ditentukan dari jumlah poin dari hasil survei petugas setempat.

Keterangan Prioritas GAKIN :

P1 = 100 < 80

P2 = 80 < 75

P3 = 75 < 70

P4 = 70 < 65

P5 = 65 < 60

P6 = 60 < 55

P1-P2 = Masyarakat miskin yang diusulkan mendapatkan bantuan sosial

P3-P6 = Masyarakat Rentan Resiko Sosial

Hasil wawancara dengan Ibu Fitri selaku petugas TKPK ( Tim Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan) pengolah data mengenai siapa yang menjadi sasaran dari program E-SIK ini adalah sebagai berikut : “ *Yang jelas adalah warga miskin yang ada di Kota Surakarta sendiri itu sasarnya* ”

Senada dengan Ibu Fitri, hasil dari wawancara dengan Ibu Reni sebagai petugas pengolah data kemiskinan & petugas *home visit* juga mengungkapkan hal yang sama : “ *Kriterianya ya ini warga penduduk miskin lebih tepatnya untuk warga miskin, karna kan sistemnya untuk menanggulangi kemiskinan.* ”

Jadi dapat dikatakan bahwa sasaran dari adanya program E-SIK ini adalah warga miskin yang ada di Kota Surakarta. Mengenai keberhasilan sasaran dari program E-SIK sendiri sudah cukup baik namun masih terdapat beberapa kendala sehingga dapat lebih ditingkatkan lagi, hal ini dapat diketahui dari hasil wawancara dengan petugas Ibu Reni sebagai pengolah data kemiskinan & Petugas *Home visit* berikut ini : “ *Kalau sampe selama ini masih ada yang kurang maksimal ya, tapi kalau secara keseluruhan kemungkinan ya 70 lah, 100 banding 70 (70%)* ”

Berkaitan dengan ketepatan sasaran Ibu Tutut dari Dinas Sosial pun mengaku sudah baik tetapi masih belum semua mendapatkan bantuan karena kuota bantuan yang terbatas. Pak Deni selaku Pengolah Data/ SLRT( Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu) & Petugas *home visit* juga mengungkapkan hal yang senada, yakni :

*“yaa bisa dikatakan sudah tepat sasaran, karena aplikasi E-SIK ini digunakan untuk survei dan sebelum survei dilaksanakan kita mengadakan uji publik data Gakin dulu, dari tingkat RT/RW sampe kelurahan, Pak RT diminta mengundang seluruh warganya dalam rapat terbatas itu untuk dibacakan siapa saja yang masuk data Gakin, kemudian dikembalikan ke warga apakah nama-nama yang sudah dibacakan itu layak atau tidak. Apabila salah satu nama disebutkan itu disepakati tidak layak masuk untuk masuk data Gakin, tidak layak miskin maka itu akan dicoret dan tidak akan kita survei, kemudian bagi warga yang merasa kalau dia termasuk Gakin tetapi namanya belum ada boleh mendaftarkan ke Pak RT, nanti Pak RT yang meneruskan ke Kelurahan, nah setelah pelaksanaan uji publik tingkat masing-masing RT, kemudian uji publik tingkat RW, uji publik tingkat RW sih Cuma pengesahan aja, kemudian dibawa ke Kelurahan, Kelurahan nanti akan diolah datanya oleh SLRT yang kemudian akan bekerja sama dengan TPCK untuk melaksanakan home visit sesuai hasil uji publik yang disepakati tadi, siapa saja yang layak dan siapa saja yang diusulkan akan kita survei semua dan itu pelaksanaannya setiap 2 tahun sekali, jadi*

*validitas dari E-SIK ini sudah sangat tinggi karena peran masyarakat sendiri disitu yang paling banyak dominan, karna lebih tau kesehariannya.*” Meski sudah tergolong cukup baik dalam ketepatan sasaran, namun tetap saja aspek ini belum bisa 100% baik karena masih ada kendala yang terjadi di lapangannya, ini sesuai dengan hasil wawancara oleh Ibu Reni yang bertugas sebagai pengolah data kemiskinan & Petugas *home visit*, yakni sebagai berikut :

*“Kalau kendala biasanya lebih ke RTSnya rumah tangga sarannya, karna ketika kita home visit terkadang respondennya kurang jujur itu juga bisa, jadi sebenarnya dia itu mampu tapi karna dia tau untuk survei kemiskinan jadi dia bilang tidak mampu. Apalagi kan warga sini kebanyakan suka yang dibantu jadi merasa dia mampu itu ga mau.”*

Sebagai petugas *home visit* yang langsung berhadapan dengan masyarakat yang menjadi target sasaran, tentu harus memiliki cara untuk mengatasi kendala tersebut agar program tepat sasaran, hal ini diungkapkan oleh Ibu Reni sebagai berikut :

*“Biasanya kita gini, sebelum survei kita cari informasi keterangannya dulu ke Pak RT/RW dulu, kita tanya ini warga sini kira-kira yang mampu siapa saja bu, biasanya bu bapak RW nya ngasih tau, setelah itu kita turun ke RT lagi untuk melihat data lebih valid lagi, terus tadi yang dibbilang mampu ternyata pak RT nya bilang ga mampu kita tandai lagi terus kita bertanya ke warganya kesekitar tetangga – tetangganya, iya nanti setelah ke tetangga baru kita ke responden rumah tangga sarannya.”*

Selain itu, upaya inovasi juga terus dilakukan, sesuai dengan hasil wawancara dengan Pak Angga selaku pengolah data E-SIK di Dinas Sosial Kota Surakarta, sebagai berikut :

*“Besuk tahun 2023 ada uji publik itu nanti kita akan menggandeng KTI (karang taruna Indonesia), disetiap kelurahan ada, KTI kan juga dikelola oleh dinas sosial keorganisasiannya, nah kita bisa menggandeng KTI itu, lalu di tahun ini itu ada filter dari KORCAM yang ada dinas sosial jadi data nggak langsung masuk, itu harus pake persetujuan dulu dari koordinator kecamatan dulu, kalau dia setuju korcamnya baru dia masuk di database, kalau ditolak dia ngga masuk.”*

Dari hasil wawancara tersebut, ketepatan sasaran program E-SIK sudah cukup baik sebenarnya hanya saja masih ada kendala sehingga pelaksanaannya tidak bisa optimal, untuk itu dari pihak yang terkait misalnya Dinas Sosial Kota Surakarta melakukan inovasi yang berkaitan dengan kendala yang terjadi saat menemui target sasaran, begitu juga dengan petugas *home visit* yang terus mengupayakan ketepatan sasaran pada E-SIK.

**c. Kepuasan terhadap program E-SIK (Sistem Informasi Kesejahteraan Elektronik)**

Berkaitan dengan aspek kepuasan program E-SIK, meski program sudah berjalan dengan baik dan memberikan kemudahan dibandingkan dengan cara manual,

namun masih banyak masyarakat yang belum puas terhadap program E-SIK, mulai dari pelaksanaan sosialisasi program hingga tidak puas akan penentuan hasil yang diberikan oleh aplikasi E-SIK sendiri. Hal ini dapat diketahui dari hasil wawancara dengan masyarakat solo Pak Suyono Hadi sebagai penerima manfaat program sebagai berikut :

*“Ada, masih ada protes, kadang sosialisasinya kurang intensif, kurang sering gitu, ini baru pertama terus sudah beberapa bulan sampe sekarang belum ada lagi, kurang pelayanan tindak lanjutnya, rentang waktunya lama \ mulai awal tahun Januari sampe sekarang belum ada lagi sosialisasi, berarti rentang 6 bulan belum ada, mereka (masyarakat) mengharapkan kelanjutannya.”*

Ketidakpuasan hasil perhitungan dari sistem aplikasi E-SIK ini juga sama seperti dengan hasil wawancara dari Petugas pengolah data kemiskinan sekaligus petugas *home visit* E-SIK itu sendiri, Ibu Reni : *“ Kalau terkait warga protes banyak, karna warga itu ga pernah puas dengan kinerja kita pun kita rasa sudah maksimal warga itu kadang tetap aja protes, apalagi terkait dengan bantuan.”*

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat sebagai penerima manfaat, petugas terkait mulai dari Pihak Dinas Sosial hingga petugas yang turun langsung ke lapangan yakni petugas *home visit*, maka aspek kepuasan program mengenai E-SIK ini belum terpenuhi, masih banyak masyarakat yang menyayangkan sosialisasi mengenai program E-SIK yang dilakukan masih tergolong tidak rutin, kemudian petugas juga mengakui masih banyak terjadi kecemburuan sosial di tengah masyarakat terkait dengan hasil perhitungan dari E-SIK sendiri yang nantinya akan berpengaruh terhadap bantuan sosial yang diterima masyarakat.

**d. Tingkat input dan output E-SIK (Sistem Informasi Kesejahteraan Elektronik)**

Aspek Tingkat Input dan Output adalah sebuah proses permulaan program dan keluarannya sebagaimana telah direncanakan sesuai dengan prosedur awal program ini dibuat. E-SIK sendiri dalam proses awalnya dimulai dengan uji publik di masyarakat setingkat RT/RW, hasil tersebut baru akan ditanggapi oleh petugas pendataan Kelurahan setempat dengan melakukan survei *home visit*, Setelah survei dilakukan, data diolah oleh petugas pengolah data di Dinas Sosial Kota Surakarta, yang kemudian hasil dari E-SIK langsung dapat diketahui warga masuk prioritas warga miskin atau tidak. Proses awalan ini berlangsung dengan baik dan secara konsisten terus dilakukan dengan melakukan koordinasi dengan pihak-pihak yang terlibat, berbagai persiapan awal pun juga dilakukan untuk menjalankan program aplikasi E-SIK ini. Adapun sebagai hasil dari pendataan E-SIK ini akan menghasilkan keluaran akhir berupa SK WaliKota Gakin dan SK WaliKota Rentan Resiko Sosial yang secara konsisten terus dikeluarkan tiap tahunnya berdasarkan hasil dari program E-SIK.

Hal ini dapat diketahui melalui hasil wawancara dengan Ibu Fitri selaku TKPK ( Tim Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan) pengolah data sebagai berikut :

*“ Sebelum melakukan pendataan kita harus koordinasikan dulu sama dinas sosial, selain itu nanti di tim kita menyiapkan kayak SK seperti surat tugas yang kita bawa ke lapangan karna sangat penting, kemudian kita menyiapkan id card, terus hp andorid pastinya.”*

Ibu Tutut Kasi Pendataan dan Pengelolaan Data Kemiskinan Kota Surakarta yang ada di Dinas Sosial Kota Surakarta juga mengungkapkan dalam proses penginputan data berjalan dengan baik karena kerja sama antar petugas sangat baik, berikut hasil wawancaranya :

*“Teamwork kami Alhamdulillah solid dan sudah punya beban tanggung jawab sendiri- sendiri, dan temen – temen disini juga ada koordinator perkecamatan, jadi misalkan satu orang ditugasi sebagai koordinator di Kecamatan jadi temen – temen itu yang bertanggung jawab terkait dengan olah data di per Kecamatan. Nah itu nanti teman-teman tidak sendiri ada tim SLRT atau TKPK pengolah data Kelurahan, jadi nanti mereka yang akan memberikan data kepada koordinator tadi atau mengirimkan data lewat sistem tapi kita nanti akan mengecek.”*

Adapun berkaitan dengan petugas atau SDM yang menjalankan pengolahan data, dapat dikatakan dalam program E-SIK ini sudah cukup, hasil wawancara dengan Pak Angga selaku pengolah data E-SIK di Dinas Sosial Kota Surakarta adalah sebagai berikut :

*“SDM yang dikantor? yang dikantor udah cukup, karna kan kita di Solo itu kan nggak banyak ada 5 kecamatan, 5 kecamatan itu diampu satu satu orang dan yang lainnya kan jadi pelayanan jadi udah cukup, 9 orang pengolah data. Semua sudah terorganisasi, jadi nanti jadi koordinator bermacam-macam kecamatan itu, jadi satu koordinator untuk masing – masing 5 kecamatan terus 4 orangnya itu di front office untuk melayani pelayanan yang datang langsung ke kantor dinsos.”*

Dengan pernyataan tersebut dapat diketahui proses dalam penginputan dan pengolahan data pada Aplikasi E-SIK sudah berjalan dengan cukup efektif, baik dari segi SDM petugasnya, persiapannya, maupun kerja sama antar petugas. Sehingga dapat terus menyediakan keluaran berupa SK Walikota bagi warga miskin secara konsisten dan baik.

**e. Pencapaian tujuan menyeluruh E-SIK (Sistem Informasi Kesejahteraan Elektronik)**

Dalam aspek pencapaian tujuan menyeluruh dari E-SIK (Sistem Informasi Kesejahteraan Elektronik) artinya adalah sebagaimana tujuan terbentuknya program E-SIK ini dan bagaimana hasil pada saat sudah berjalannya program, bagaimana tujuan awal program E-SIK sampai tahap akhir dalam berjalannya program. Dari berbagai program yang sudah di buat di apakah program E-SIK ini efektif dalam penggunaannya atau tidak.

Tujuan awal dari E-SIK sendiri Kota Surakarta dapat mempunyai data kesejahteraan dan kemiskinan yang valid, hal ini diungkapkan oleh petugas TKPK

( Tim Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan) pengolah data, Ibu Fitri Kurniasih :

*“Jadi tujuannya agar Kota Surakarta punya data yang benar – benar valid untuk masalah kesejahteraan ,masalah kemiskinan, juga setiap OPD yang akan memberikan bantuan itu bisa tepat sasaran jadi mereka punya dasar memberikan bantuan kepada warga miskin yang masuk ke dalam datanya”*

Bu Tutut selaku dari pihak Dinas Sosial Kota Surakarta di Bidang Penanganan Fakir Miskin dan Perlindungan Sosial sebagai Kasi Pendataan dan Pengelolaan Data Kemiskinan Kota Surakarta turut mengungkapkan tujuan dari adanya program E-SIK, yakni : *“E-SIK biar mendapatkan data yang tepat sasaran dan tepat manfaat bagi penerima manfaat.”*

Dalam mencapai tujuan dari E-SIK, upaya yang dilakukan oleh pihak-pihak terkait sangat baik, hal ini karena setiap pihak selalu bekerja sama dan berkoordinasi antar petugas sehingga mendorong pencapaian tujuan, seperti halnya yang diungkapkan pada hasil wawancara dengan Ibu Tutut selaku Kasi Pendataan dan Pengelolaan Data Kemiskinan Kota Surakarta, yakni sebagai berikut :

*“ Kita selalu koordinasi monitoring dengan teman-teman di wilayah jadi biasanya kita setiap bulan atau paling tidak maksimal 3 bulan kita selalu koordinasi dengan teman-teman SLRT (Sistem Layanan Rujukan Terpadu) atau TKPK pengolah data di wilayah atau kelurahan, kita punya tangan panjang di wilayah namanya SLRT, SLRT itu ini akan mengolah data atau menampung aduan masyarakat yang ada di kelurahan, tapi juga tidak lupa itu koordinasi oleh ASN kelurahan setempat untuk membantu fasilitas misalkan ada keterbatasan SDM terkait home visit itu bisa secara emergency temen-temen membantu langsung ke lokasi seperti itu, lha nanti biasanya setiap sebulan sekali maksimal paling lama paling 2-3 bulan sekali temen-temen kita undang untuk koordinasi untuk evaluasi apa kendala yang ada di wilayah atau ada yang perlu kita segera cari solusi bersama”*

Usaha lain untuk mencapai tujuan dari E-SIK yang telah dilakukan adalah dengan melakukan kerja sama antar OPD yang lain, hal ini sesuai dengan wawancara dari Pak Deni sebagai selaku Pengolah Data/ SLRT( Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu) & Petugas home visit

*“ Sudah ada kerja sama, ini kan TKPKD ini kan dari BAPPEDA, sudah ada kerja sama dengan OPD lain juga, contohnya di E-SIK ini kita bisa cek SIAKnya, SIAK ini data kependudukannya aktif nggak, kerja sama dengan DISDUKCAPIL karena servernya ada di DISDUKCAPIL.ya kurang lebih seperti itu.”*

Program E-SIK sendiri diyakini telah bermanfaat sesuai dengan tujuan dan kebutuhan yang diperlukan dari Pemerintah Kota Surakarta sendiri. Hal ini diungkapkan oleh Pak Deni selaku Pengolah Data/ SLRT( Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu) & Petugas home visit, Pak Deni mengungkapkan sebagai berikut :

*“E-SIK ini sangat bermanfaat sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan Pemkot Surakarta, karna dengan E-SIK ini kita bisa mengontrol atau melihat warga Solo ini masih tinggal di Solo atau tidak karna banyak warga Solo, KTP Solo, tidak tinggal di Solo, tetapi masih mencari fasilitas di Solo, misalkan KIS APBD, APBN, nah dengan adanya E-SIK ini ada ketentuan dari OPD yang sudah disepakati Dinas Sosial, Kelurahan, Kecamatan, sesuai dengan intruksi pak Wali pada waktu itu bahwa yang boleh disurvei hanya yang tinggal di Solo saja, berKTP Solo dan tinggal di Solo, supaya program bantuan dari Pemkot Solo ini bisa tepat sasaran ke warga Solo yang tinggal di Solo.”*

Meski terbilang dalam pencapaian tujuannya sudah cukup efektif, dalam pelaksanaannya mewujudkan hal tersebut masih ada kendala di lapangan, misalnya seperti hasil wawancara dengan Ibu Fitri yang juga sebagai petugas *home visit* sekaligus bagian dari TKPK ( Tim Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan) pengolah data, mengungkapkan bahwa :

*“Di server jaringannya kadang yang agak lemot, tapi sudah ada perbaikan-perbaikan dari E-SIKnya sendiri sudah, terkait dengan jaringan setiap kita ada WA Grup jadi setiap kita ada hambatan kita langsung komunikasi di Wa Grup itu, jadi nanti dari Kominfo sendiri pihak yang membuat aplikasi itu langsung bisa diperbaiki, jadi kita selalu komunikasi setiap ada hambatan didalam penggunaan E-SIK.”*

Dalam aspek pencapaian tujuan menyeluruh, bisa dikatakan E-SIK sudah cukup efektif dalam tujuannya menyediakan data secara lengkap dan tepat, bahkan dapat datanya dapat dimanfaatkan di berbagai bidang, misalnya pendidikan, kesehatan, dll. Meskipun dalam penerapannya masih ada sejumlah kendala, seperti dari segi SDM maupun masalah mengenai sinyal jaringan, namun dari pihak terkait semua selalu berkomunikasi dan menciptakan solusi dari setiap permasalahan yang ditemui khususnya oleh petugas yang langsung turun ke lapangan dan bertemu dengan masyarakat.

## **Penutup**

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa efektivitas dari dari Program Sistem Informasi Kesejahteraan Elektronik (E-Sik) di Dinas Sosial Kota Surakarta sudah berjalan cukup baik, hanya saja ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan karena masih berjalan belum optimal karena permasalahan-permasalahan yang terjadi selama pelaksanaan program. Dari 5 aspek yang diteliti, 3 diantaranya sudah berjalan dengan efektif yakni aspek keberhasilan program, aspek tingkat input dan output, dan aspek pencapaian tujuan secara menyeluruh. Untuk 2 aspek yang lain, yakni aspek keberhasilan sasaran memang sudah berjalan cukup baik namun dalam pelaksanaannya masih terdapat berbagai permasalahan sehingga belum optimal, kemudian untuk aspek kepuasan program masih belum

efektif karena masih ditemukan banyak protes dari masyarakat yang merupakan penerima manfaat. Adapun saran yang peneliti berikan antara lain:

1) Berkaitan dengan tingkat kepuasan program khususnya terhadap sosialisasi yang dirasa masih kurang, sebaiknya setiap petugas terkait baik dari pihak Dinas Sosial Kota Surakarta maupun pihak petugas Kelurahan secara rutin mengadakan sosialisasi terkait dengan E-SIK. Sosialisasi ini sangat penting dilakukan agar masyarakat lebih mengenal E-SIK secara detail dan memahami fungsinya.

2) Masih banyaknya masalah yang berkaitan dengan sinyal jaringan saat akan mengupload data, sebaiknya setiap petugas dipastikan mendapat fasilitas berupa provider yang baik secara sinyal atau setiap wilayah dapat memberikan fasilitas berupa wifi secara gratis.

3) Memberikan edukasi yang baik terhadap masyarakat tentang sistem penilaian prioritas aplikasi dari E-SIK. Masih seringnya protes warga terhadap hasil penilaian E-SIK yang menentukan warga miskin atau tidak dipengaruhi karena warga tidak memahami bagaimana sistem penilaian, maka dari itu, akan lebih baik setiap wilayah atau Kelurahan memberikan edukasi terlebih dahulu kepada masyarakat sehingga tingkat kecemburuan sosial dapat menurun.

## Referensi

- Al Faqir, A., Situmorang, A, P. (2021, Januari 16). Kemenkeu: Penyaluran Bantuan Sosial Naik 82 Persen Akibat Pandemi Virus Corona. Diakses dari <https://www.merdeka.com/uang/kemenkeu-penyalaran-bantuan-sosial-naik-82-persen-akibat-pandemi-virus-corona.html>
- Apriellyany, T, D., Widyastuti, Y., & Jumiati, I, E. (2019). Efektivitas program kawasan desa mandiri pangan di Kecamatan Baros Kabupaten Serang. *Jurnal Administrasi Publik*, 10(2), 193-210.
- Campbell, J. (2005). Teori Efektivitas Dalam Richard M : Efektivitas Organisasi. Bandung: Erlangga.
- Cantika, D., RFS, H,T. (2021). Elemen sukses pelaksanaan e-government dalam penanggulangan kemiskinan di Dinas Sosial Kota Pekanbaru. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara (JUAN)*, 9 (1), 49-60.
- Database Data Terpadu Kesejahteraan Sosial Dinas Sosial Provinsi Jawa Tengah. (2020). Diakses dari <https://caribdt.dinsos.jatengprov.go.id/public/dashboard>
- Gon, S., Rawekar, A. (2017). Effectivity of e-learning through whatsapp as a teaching learning tool. *Journal of Medical Sciences*, 4(1), 19–25.
- Hakim, L, N. (2013). Ulasan metodologi kualitatif: wawancara terhadap elit. *Aspirasi: Jurnal Masalah-Masalah Sosial*, 4(2), 165-172.
- Marlina, N., Nurasa, H., & Pancasilawan, R. (2017). Efektivitas program pengembangan destinasi pariwisata di Kabupaten Ciamis (studi pada objek wisata Situ Lengkong). *Jurnal Administrasi Negara*, 2(1), 37- 42.
- Mulyadi,M. (2011). Penelitian kuantitatif dan kualitatif serta pemikiran dasar menggabungkannya. *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 15(1), 127-138.

- Nugraha, J, T. (2018). E-government dan pelayanan publik (studi tentang elemen sukses pengembangan e-government di pemerintah kabupaten sleman). *Jurnal Komunikasi dan Kajian Media*, 2(1), 32-42.
- Raco, J, R. (2010). *Metode penelitian kualitatif : jenis, karakteristik, dan keunggulannya*. Jakarta : PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Rohmadi, M., Sugiri, E., & Nugraheni, A, S. (2015). *Belajar bahasa Indonesia*. Surakarta : Cakrawala media.
- Satriawan, Y. (2021, 3 Februari). E-SIK, aplikasi data khusus penerima bansos dari Solo. Diakses dari [https://kbr.id/nusantara/022021/e\\_sik\\_\\_aplikasi\\_data\\_khusus\\_penerima\\_bansos\\_dari\\_solo/104734.html](https://kbr.id/nusantara/022021/e_sik__aplikasi_data_khusus_penerima_bansos_dari_solo/104734.html)
- Setiawan, H, H. (2017). Penanggulangan kemiskinan melalui pusat kesejahteraan sosial poverty reduction through the social welfare center. *Sosio Informa*, 3(3), 273 - 286.
- Susanto, V, Y. (2021, Mei 26). Mensos risma ungkap temuan permasalahan bansos tahun 2020. Diakses dari <https://nasional.kontan.co.id/news/mensos-risma-ungkap-temuan-permasalahan-bansos-tahun-2020>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2009 Tentang Kesejahteraan Sosial.