



Pengaruh Penerapan Program Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial- Next Generation (SIKS-NG) terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat di Desa Mohili Kecamatan Ulugawo

Yudiaman Halawa^{1*}, Cardinal Pranatal Mendrofa², Odaligoziduhu Halawa³, Maria Magdalena
Bate'e⁴

^{1,2,3,4}Fakultas Ekonomi, Universitas Nias, Gunungsitoli, Indonesia

E-mail korespondensi: esterlase001@gmail.com

Informasi Artikel

Historis Artikel:

Diterima: 19 Mei 2026

Revisi: 30 Juni 2026

Disetujui: 11 Agustus 2026

Tersedia online: 11 Agustus 2026

Kata Kunci:

SIKS-NG, kualitas pelayanan, e-government, kesejahteraan sosial, pemerintah desa

Keywords:

SIKS-NG, service quality, e-government, social welfare, village government



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

Hak cipta © 2026 oleh Penulis. Diterbitkan oleh Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM) Universitas Nias

Abstrak/Abstract

Digitalisasi pengelolaan data kesejahteraan sosial di tingkat desa diharapkan memperkuat akurasi administrasi dan kualitas pelayanan, tetapi pelaksanaannya masih menghadapi kendala data, kapasitas operator, dan infrastruktur. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh penerapan Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial-Next Generation (SIKS-NG) terhadap kualitas pelayanan masyarakat di Desa Mohili, Kecamatan Ulugawo. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif eksplanatori dengan sampel jenuh sebanyak 57 kepala keluarga penerima manfaat. Data dikumpulkan melalui kuesioner skala Likert yang masing-masing terdiri atas 15 butir untuk variabel SIKS-NG dan kualitas pelayanan, kemudian dianalisis menggunakan korelasi Pearson dan regresi linear sederhana. Instrumen reliabel dengan koefisien alfa 0,830 dan 0,785. Hasil menunjukkan hubungan positif sedang ($r = 0,474$) dan pengaruh positif signifikan ($B = 0,456$; $t = 3,990$; $p < 0,001$). Model menjelaskan 22,45% variasi kualitas pelayanan. Temuan menegaskan bahwa SIKS-NG berkontribusi nyata, namun peningkatan pelayanan juga memerlukan penguatan kapasitas operator, kualitas data, komunikasi, dan dukungan infrastruktur.

Digitalization of social welfare data management at the village level is expected to strengthen administrative accuracy and service quality, yet implementation remains constrained by data quality, operator capacity, and infrastructure. This study examines the influence of the Social Welfare Information System-Next Generation (SIKS-NG) on community service quality in Mohili Village, Ulugawo District. An explanatory quantitative design was employed with a saturated sample of 57 beneficiary household heads. Data were collected using two 15-item Likert questionnaires measuring SIKS-NG implementation and service quality, and were analyzed through Pearson correlation and simple linear regression. The instruments were reliable, with alpha coefficients of 0.830 and 0.785. Results indicated a moderate positive relationship ($r = 0.474$) and a significant positive regression effect ($B = 0.456$; $t = 3.990$; $p < 0.001$). The model explained 22.45% of service-quality variance. SIKS-NG therefore contributes meaningfully, but service improvement also requires operator capacity, data quality, communication, and infrastructure support.

1. PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam administrasi publik mengubah cara pemerintah memperoleh, memutakhirkan, mengintegrasikan, dan menggunakan data untuk pelayanan. Dalam penyelenggaraan perlindungan sosial, kualitas data memiliki konsekuensi langsung terhadap

ketepatan identifikasi penerima manfaat, kecepatan verifikasi, transparansi proses, serta kemampuan pemerintah menanggapi perubahan kondisi rumah tangga. Widyaningsih et al. (2023) menegaskan bahwa pemutakhiran data kemiskinan yang berkelanjutan dan berkualitas merupakan prasyarat penting untuk meningkatkan efektivitas program perlindungan sosial. Pada tingkat operasional, kebutuhan tersebut mendorong pemanfaatan sistem informasi yang memungkinkan pemerintah pusat dan daerah bekerja dengan basis data yang lebih terstruktur, terdokumentasi, dan dapat diperbarui secara berkala.

Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial-*Next Generation* (SIKS-NG) merupakan salah satu instrumen digital yang digunakan dalam pengelolaan data kesejahteraan sosial. Dalam praktik pemerintahan desa dan kelurahan, aplikasi ini berfungsi untuk mendukung proses pendataan, perbaikan, pengusulan, verifikasi, dan validasi informasi calon maupun penerima bantuan sosial. Penelitian Wati et al. (2022) menunjukkan bahwa penerimaan dan efektivitas penggunaan SIKS-NG dipengaruhi oleh persepsi kemudahan, kegunaan, sikap pengguna, dan kepuasan penggunaan. Sementara itu, Asrandi et al. (2022) memperlihatkan bahwa integrasi SIKS-NG dengan layanan sosial dapat mendukung pendataan dan pelayanan, walaupun keberhasilan implementasi tetap bergantung pada kesiapan pelaksana dan koordinasi antarlevel pemerintahan.

Literatur mutakhir juga menunjukkan bahwa keberadaan aplikasi tidak secara otomatis menghasilkan pelayanan yang optimal. Ratnasari et al. (2024) menemukan bahwa SIKS-NG membantu proses pengusulan data kesejahteraan, tetapi pelaksanaannya dapat terhambat oleh keterbatasan sumber daya manusia, jaringan, serta fasilitas pendukung. Mursyidah dan Arydianti (2024) melaporkan persoalan serupa berupa keterbatasan pelatihan operator, kendala pembaruan sistem, ketidaksesuaian data usulan desa dengan data yang ditetapkan pada tingkat pusat, dan kurangnya sosialisasi kepada masyarakat. Di Desa Tinggarbuntut, Pratama dan Rodiyah (2025) juga mengidentifikasi bahwa komunikasi dan ketersediaan sumber daya belum sepenuhnya mendukung implementasi SIKS-NG, meskipun komitmen pelaksana dan struktur birokrasi relatif memadai.

Temuan dari berbagai daerah memperlihatkan bahwa kualitas implementasi SIKS-NG sangat kontekstual. Di Desa Balohili Botomuzoi, Nias, Zebua et al. (2024) menemukan kendala sarana-prasarana, listrik, kestabilan jaringan internet, sosialisasi, dan gangguan teknis aplikasi. Sebaliknya, Rismawati dan Choiriyah (2025) melaporkan bahwa pemutakhiran data melalui SIKS-NG di Desa Kebonagung dapat berjalan efektif ketika komunikasi antarpelaksana, integrasi kegiatan, serta sarana pendukung tersedia secara memadai. Penelitian Putri dan Rodiyah (2026) kembali menunjukkan bahwa aplikasi dapat meningkatkan akurasi dan transparansi data bantuan sosial, tetapi efektivitas optimal tetap memerlukan peningkatan kapasitas operator dan perbaikan teknis. Variasi ini menunjukkan bahwa teknologi, kapasitas manusia, proses kerja, dan lingkungan pelayanan saling berinteraksi.

Dalam konteks pelayanan publik, masyarakat tidak hanya menilai apakah data dapat dimasukkan ke dalam sistem, tetapi juga bagaimana proses tersebut diterjemahkan menjadi pelayanan yang dapat diandalkan, cepat, jelas, aman, transparan, dan responsif. Kualitas pelayanan dalam penelitian ini dipahami melalui lima dimensi yang lazim digunakan dalam penilaian layanan, yaitu *reliability*, *assurance*, *tangibles*, *empathy*, dan *responsiveness*. Pada lingkungan pelayanan sosial, kompetensi petugas merupakan salah satu faktor yang berkaitan dengan mutu interaksi dan penyelesaian kebutuhan masyarakat. Murni dan Setiawan (2022) menunjukkan bahwa kompetensi petugas layanan sosial berpengaruh terhadap kualitas pelayanan bagi masyarakat miskin. Dengan demikian, penggunaan SIKS-NG perlu dilihat bukan hanya sebagai persoalan keberadaan aplikasi, tetapi sebagai bagian dari sistem pelayanan yang melibatkan kualitas informasi dan kapasitas pelaksana.

Desa Mohili, Kecamatan Ulugawo, Kabupaten Nias, telah menggunakan SIKS-NG dalam proses administrasi kesejahteraan sosial. Berdasarkan observasi awal yang terdokumentasi dalam penelitian, masih ditemukan data warga yang tidak sinkron dengan dokumen kependudukan, keterlambatan penyampaian informasi mengenai kelengkapan berkas, keterbatasan kemampuan sebagian perangkat dalam mengoperasikan sistem, serta kendala listrik dan jangkauan jaringan. Ketidaksesuaian NIK, nama, alamat, atau informasi keluarga dapat menghambat proses verifikasi dan berpotensi memengaruhi persepsi masyarakat terhadap

ketepatan pelayanan. Permasalahan ini sejalan dengan Purwanti (2023) yang menunjukkan bahwa ketidaksesuaian identitas dalam SIKS-NG dapat menghambat pengusulan dan pemutakhiran data.

Persoalan kualitas data menjadi penting karena data kesejahteraan sosial bukan sekadar keluaran administratif, melainkan dasar pengambilan keputusan program. Data yang akurat, tepat waktu, relevan, dan lengkap memungkinkan petugas mengurangi pengulangan proses, memperkecil kebutuhan koreksi, dan menyampaikan informasi kepada masyarakat secara lebih konsisten. Sebaliknya, data yang tidak valid atau terlambat diperbarui dapat menimbulkan ketidakpastian, keluhan, dan persepsi tidak adil. Dalam penelitian ini, implementasi SIKS-NG karena itu dioperasionalkan melalui empat dimensi kualitas informasi dan proses, yaitu accuracy, timeliness, relevance, dan completeness. Keempatnya dipandang sebagai karakteristik yang secara teoritis dapat berhubungan dengan kualitas pelayanan yang dirasakan pengguna.

Sebagian besar penelitian terdahulu mengenai SIKS-NG menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan fokus pada efektivitas program, kendala implementasi, integrasi, adaptasi, atau pengalaman operator (Andriani et al., 2023; Mursyidah & Arydianti, 2024; Ramadhani & Agustina, 2025; Rismawati & Choiriyah, 2025). Pendekatan tersebut penting untuk menjelaskan proses dan konteks, tetapi belum banyak memberikan ukuran kuantitatif mengenai besarnya keterkaitan antara kualitas penerapan SIKS-NG dan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat penerima manfaat. Studi Wati et al. (2022) telah menggunakan pengukuran kuantitatif berbasis penerimaan teknologi, namun fokusnya adalah efektivitas dan penerimaan sistem, bukan hubungan langsung antara implementasi SIKS-NG dengan kualitas pelayanan masyarakat.

Kesenjangan tersebut menjadi dasar kebaruan penelitian ini. Berbeda dari studi yang menilai aplikasi dari perspektif operator atau menggambarkan efektivitas implementasi secara kualitatif, penelitian ini menggunakan data persepsi 57 kepala keluarga penerima manfaat untuk menguji secara kuantitatif hubungan dan kontribusi penerapan SIKS-NG terhadap kualitas pelayanan di tingkat desa. Analisis dilakukan dengan korelasi Pearson dan regresi linear sederhana sehingga menghasilkan ukuran arah hubungan, koefisien regresi, signifikansi statistik, dan proporsi variasi kualitas pelayanan yang dapat dijelaskan oleh SIKS-NG. Pendekatan ini memberikan bukti empiris yang lebih terukur sekaligus memungkinkan identifikasi batas kontribusi sistem digital terhadap pelayanan.

Berdasarkan uraian tersebut, tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh penerapan SIKS-NG terhadap kualitas pelayanan masyarakat di Desa Mohili, Kecamatan Ulugawo. Secara praktis, hasil penelitian diharapkan menjadi dasar evaluasi bagi pemerintah desa dalam memperkuat ketelitian pemutakhiran data, kapasitas operator, prosedur verifikasi, komunikasi dengan penerima manfaat, dan kesiapan infrastruktur. Secara akademik, penelitian ini memperluas literatur mengenai digitalisasi pelayanan sosial dengan menunjukkan bahwa kualitas implementasi sistem informasi perlu dianalisis bersama faktor pelayanan manusia dan organisasi, bukan diperlakukan sebagai satu-satunya penentu kualitas pelayanan.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain eksplanatori potong lintang untuk menguji hubungan statistik antara penerapan SIKS-NG sebagai variabel independen (X) dan kualitas pelayanan masyarakat sebagai variabel dependen (Y). Data penelitian berasal dari pengumpulan lapangan tahun 2023 di Desa Mohili, Kecamatan Ulugawo, Kabupaten Nias. Karena analisis dilakukan pada satu periode pengukuran tanpa manipulasi perlakuan, istilah pengaruh dalam penelitian ini merujuk pada pengaruh statistik dalam model regresi, bukan kesimpulan kausal eksperimental. Pendekatan kuantitatif dipilih karena memungkinkan pengukuran tingkat kecenderungan jawaban responden serta pengujian hubungan antarvariabel secara terstruktur (Sugiyono, 2022).

Populasi penelitian adalah kepala keluarga yang terdaftar dalam administrasi SIKS-NG dan tercatat sebagai penerima manfaat program kesejahteraan sosial di Desa Mohili. Berdasarkan daftar penerima manfaat yang tersedia pada periode penelitian, jumlah populasi yang memenuhi

kriteria adalah 57 kepala keluarga. Seluruh anggota populasi digunakan sebagai responden sehingga teknik sampling yang diterapkan adalah sampling jenuh atau sensus. Kriteria responden meliputi kepala keluarga yang terdaftar dalam SIKS-NG dan telah memiliki pengalaman menerima atau mengakses layanan kesejahteraan sosial melalui administrasi desa, sehingga mereka dapat menilai proses pelayanan yang berkaitan dengan pendataan dan pengusulan bantuan.

Data primer dikumpulkan melalui kuesioner tertutup dengan skala Likert lima tingkat, yaitu sangat tidak setuju (1), tidak setuju (2), ragu-ragu (3), setuju (4), dan sangat setuju (5). Variabel penerapan SIKS-NG diukur dengan 15 butir yang mencakup akurasi, ketepatan waktu, relevansi, dan kelengkapan informasi. Variabel kualitas pelayanan masyarakat juga diukur dengan 15 butir yang mencakup *reliability*, *assurance*, *tangibles*, *empathy*, dan *responsiveness*. Operasionalisasi variabel diringkaskan pada Tabel 1. Sebelum analisis utama, kelayakan instrumen diperiksa melalui korelasi butir dengan skor total dan reliabilitas internal menggunakan *Cronbach's alpha*.

Tabel 1. Operasionalisasi Variabel Penelitian

Variabel	Dimensi	Fokus indikator	Item
SIKS-NG (X)	Akurasi	ketepatan sasaran dan kebenaran data	1-4
	Ketepatan waktu	kesesuaian waktu pemrosesan dan pembaruan	5-8
	Relevansi	kesesuaian informasi dengan kondisi lapangan	9-11
	Kelengkapan	kelengkapan dokumen dan data pendukung	12-15
Kualitas pelayanan (Y)	Reliability	keandalan perangkat/operator dalam memberikan layanan	1-3
	Assurance	jaminan kebenaran dan keabsahan informasi	4-6
	Tangibles	ketersediaan bukti/dokumen pendukung pelayanan	7-9
	Empathy	perhatian dan kepedulian dalam pelayanan	10-12
	Responsiveness	ketanggapan menangani kebutuhan dan masalah	13-15

Analisis data dilakukan terhadap skor total setiap variabel. Statistik deskriptif digunakan untuk menggambarkan nilai minimum, maksimum, rata-rata, dan simpangan baku. Validitas butir dinilai melalui korelasi Pearson item-total dengan nilai pembanding $r = 0,256$ pada $N = 57$; butir dinyatakan memenuhi kriteria apabila koefisien korelasinya melampaui nilai pembanding. Reliabilitas dinilai dengan *Cronbach's alpha* dan koefisien minimal 0,60 digunakan sebagai batas konsistensi internal sebagaimana prosedur yang diterapkan dalam penelitian awal. Selanjutnya, hubungan X dan Y diuji menggunakan korelasi Pearson, sedangkan pengaruh statistik diuji melalui regresi linear sederhana dengan persamaan $Y = a + bX$. Tingkat signifikansi ditetapkan pada 0,05, dan koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk menunjukkan proporsi variasi kualitas pelayanan yang dapat dijelaskan oleh penerapan SIKS-NG (Ghozali, 2021).

Data mentah pada lembar jawaban responden diperiksa kembali untuk memastikan konsistensi skor dan perhitungan statistik. Koefisien determinasi dihitung sebagai kuadrat koefisien korelasi, sehingga $r = 0,474$ menghasilkan R^2 sekitar 0,2245 atau 22,45%. Analisis regresi mengacu pada keluaran koefisien yang menunjukkan $B = 0,456$ dan $t = 3,990$. Tahap pemeriksaan ini memastikan bahwa interpretasi besaran kontribusi model konsisten dengan data mentah dan keluaran statistik.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Sebanyak 57 kuesioner dinyatakan lengkap dan digunakan dalam analisis. Responden merupakan kepala keluarga penerima manfaat yang terdaftar dalam administrasi SIKS-NG Desa Mohili. Berdasarkan data demografis yang konsisten pada naskah sumber, kelompok umur terbesar adalah 45-56 tahun sebanyak 25 orang (43,85%), diikuti usia 35-44 tahun sebanyak 21 orang (36,84%) dan 25-34 tahun sebanyak 11 orang (19,29%). Tingkat pendidikan responden didominasi SLTA/ sederajat sebanyak 37 orang, kemudian SMP 12 orang, SD 6 orang, dan S-1 sebanyak 2 orang.

Statistik deskriptif memperlihatkan bahwa skor penerapan SIKS-NG memiliki rata-rata 55,72 (SD = 4,39) dengan rentang 41-62. Skor kualitas pelayanan masyarakat memiliki rata-rata 55,79 (SD = 4,23) dengan rentang 45-64. Dengan jumlah maksimum teoritis 75 untuk masing-masing skala, kedua rata-rata menunjukkan kecenderungan penilaian responden yang relatif positif. Namun, variasi skor tetap cukup untuk menguji apakah responden yang menilai implementasi SIKS-NG lebih baik juga cenderung menilai kualitas pelayanan lebih tinggi.

Tabel 2. Statistik Deskriptif dan Kualitas Instrumen

Variabel	N	Min	Maks	Mean	SD	Cronbach alpha
Penerapan SIKS-NG	57	41	62	55,72	4,39	0,830
Kualitas pelayanan	57	45	64	55,79	4,23	0,785

Uji validitas menunjukkan bahwa seluruh 15 butir variabel SIKS-NG memiliki koefisien item-total antara 0,427 dan 0,684, sedangkan 15 butir kualitas pelayanan berada pada rentang 0,428-0,579. Semua nilai tersebut melebihi r pembanding 0,256 sehingga seluruh butir dipertahankan. Konsistensi internal juga memadai: Cronbach's alpha sebesar 0,830 untuk skala SIKS-NG dan 0,785 untuk skala kualitas pelayanan. Dengan demikian, instrumen memiliki reliabilitas yang cukup untuk analisis pada sampel penelitian ini.

Korelasi Pearson antara penerapan SIKS-NG dan kualitas pelayanan menghasilkan $r = 0,474$ dengan $p < 0,001$. Nilai positif menunjukkan bahwa semakin baik penilaian responden terhadap akurasi, ketepatan waktu, relevansi, dan kelengkapan implementasi SIKS-NG, semakin tinggi pula kecenderungan penilaian terhadap kualitas pelayanan. Besarnya r berada pada kategori hubungan sedang, sehingga asosiasi antara kedua variabel nyata tetapi tidak menunjukkan hubungan yang sangat kuat.

Regresi linear sederhana menghasilkan persamaan prediksi $Y = 30,362 + 0,456X$. Koefisien B sebesar 0,456 menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu poin skor penerapan SIKS-NG berkaitan dengan kenaikan rata-rata sekitar 0,456 poin skor kualitas pelayanan. Koefisien tersebut signifikan secara statistik ($t = 3,990$; $p < 0,001$), dengan beta terstandar 0,474. Hasil ini mendukung hipotesis penelitian bahwa penerapan SIKS-NG memiliki pengaruh statistik positif terhadap kualitas pelayanan masyarakat.

Koefisien determinasi yang dihitung dari r^2 adalah 0,2245. Dengan demikian, model menjelaskan sekitar 22,45% variasi kualitas pelayanan, sedangkan sekitar 77,55% variasi lainnya berkaitan dengan faktor di luar variabel SIKS-NG yang tidak dimasukkan dalam model. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kontribusi SIKS-NG bermakna tetapi tidak dominan, sehingga interpretasi hasil perlu mempertimbangkan faktor pelayanan lain yang tidak tercakup dalam model.

Tabel 3. Rata-rata Skor per Dimensi

Variabel	Dimensi	Mean per item
SIKS-NG	Akurasi	3,737
	Ketepatan waktu	3,671
	Relevansi	3,737
	Kelengkapan	3,719
Kualitas pelayanan	Reliability	3,678
	Assurance	3,731
	Tangibles	3,743
	Empathy	3,696
	Responsiveness	3,749

Pada tingkat dimensi, skor rata-rata per item SIKS-NG tertinggi terdapat pada akurasi dan relevansi (masing-masing 3,737), sedangkan ketepatan waktu merupakan dimensi terendah (3,671). Pada kualitas pelayanan, responsiveness memperoleh rata-rata tertinggi (3,749), disusul

tangibles (3,743) dan *assurance* (3,731), sementara *reliability* menjadi dimensi terendah (3,678). Pola ini menunjukkan bahwa ruang perbaikan utama tidak hanya terletak pada kebenaran data, tetapi terutama pada konsistensi waktu proses dan keandalan pelayanan dari awal sampai tindak lanjut.

Tabel 4. Ringkasan Korelasi dan Regresi Linear Sederhana

Prediktor	r	B	SE B	Beta	t	p	R2
SIKS-NG	0,474	0,456	0,114	0,474	3,990	<0,001	0,2245

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SIKS-NG berhubungan positif dan signifikan dengan kualitas pelayanan masyarakat di Desa Mohili. Temuan ini berarti bahwa responden yang merasakan proses pendataan lebih akurat, tepat waktu, relevan, dan lengkap juga cenderung menilai pelayanan desa lebih andal, meyakinkan, tanggap, berempati, dan didukung bukti administratif yang lebih baik. Secara substantif, hubungan tersebut masuk akal karena sistem informasi berfungsi sebagai infrastruktur informasi bagi petugas. Ketika informasi yang digunakan dalam pelayanan lebih benar dan tersedia pada waktu yang dibutuhkan, petugas memiliki dasar yang lebih kuat untuk menjelaskan status data, mengurangi koreksi berulang, dan menindaklanjuti kebutuhan masyarakat.

Analisis per dimensi memperjelas area yang perlu diprioritaskan. Ketepatan waktu menjadi dimensi SIKS-NG dengan rata-rata paling rendah, sedangkan *reliability* menjadi dimensi kualitas pelayanan terendah. Keduanya saling beririsan pada konsistensi proses: masyarakat membutuhkan layanan yang bukan hanya benar, tetapi juga dapat diprediksi waktunya dan diselesaikan dengan cara yang seragam. Di sisi lain, *responsiveness* memperoleh skor paling tinggi, yang menunjukkan adanya modal positif berupa kesediaan petugas merespons kebutuhan. Peningkatan ketepatan waktu dan *reliability* karena itu berpotensi memperkuat manfaat *responsivitas* yang sudah dirasakan masyarakat.

Temuan ini konsisten dengan gagasan bahwa digitalisasi administrasi dapat meningkatkan kualitas pelayanan ketika sistem benar-benar terintegrasi dalam proses kerja. Ratnasari et al. (2024) menunjukkan bahwa SIKS-NG membantu proses pengusulan data kesejahteraan dan mempermudah pekerjaan administrasi. Wati et al. (2022) juga menemukan bahwa kemudahan dan kegunaan sistem berkontribusi pada efektivitas penggunaan. Dalam konteks Desa Mohili, koefisien regresi positif mengindikasikan bahwa manfaat tersebut dapat dirasakan pada tingkat keluaran pelayanan, bukan hanya pada penerimaan teknologi oleh operator.

Namun, kekuatan hubungan yang hanya sedang ($r = 0,474$) menunjukkan bahwa teknologi tidak dapat diposisikan sebagai determinan tunggal kualitas pelayanan. Nilai R^2 sebesar 22,45% berarti lebih dari tiga perempat variasi kualitas pelayanan berada di luar model. Angka ini justru memberikan interpretasi yang lebih realistis: SIKS-NG merupakan salah satu komponen penting dari pelayanan sosial desa, tetapi kualitas pelayanan juga dibentuk oleh kompetensi petugas, komunikasi interpersonal, kejelasan prosedur, ketersediaan sarana, kepemimpinan, disiplin administrasi, kecepatan koordinasi dengan instansi lain, serta tingkat kepercayaan masyarakat. Temuan Murni dan Setiawan (2022) tentang pengaruh kompetensi petugas terhadap kualitas pelayanan bagi masyarakat miskin mendukung penjelasan tersebut.

Kapasitas operator menjadi faktor penting karena fungsi aplikasi pada akhirnya dijalankan melalui keputusan dan tindakan manusia. Operator harus memahami prosedur pemutakhiran, memeriksa dokumen, mengidentifikasi ketidaksesuaian, dan menjelaskan kepada warga mengapa suatu data perlu diperbaiki. Jika operator kurang terlatih, maka aplikasi yang secara

teknis baik pun dapat menghasilkan pelayanan lambat atau informasi yang tidak konsisten. Mursyidah dan Arydianti (2024) menemukan bahwa kurangnya pelatihan dan kendala teknis menghambat efektivitas SIKS-NG. Pratama dan Rodiyah (2025) juga menekankan masalah komunikasi dan sumber daya dalam implementasi di desa. Oleh karena itu, intervensi peningkatan kualitas pelayanan perlu memasukkan pelatihan operator secara berkala, pendampingan saat pembaruan sistem, dan dokumentasi prosedur kerja yang mudah digunakan.

Kualitas data merupakan dimensi kedua yang sangat menentukan. Dalam naskah penelitian awal di Desa Mohili ditemukan kasus NIK, nama, dan alamat yang tidak sinkron dengan dokumen kependudukan. Permasalahan seperti ini berpotensi menimbulkan keterlambatan karena petugas harus melakukan klarifikasi dan koreksi sebelum pengusulan dapat diproses. Purwanti (2023) juga melaporkan ketidaksesuaian NIK sebagai salah satu hambatan implementasi SIKS-NG. Widyarningsih et al. (2023) lebih luas menunjukkan bahwa pemutakhiran data terpadu yang berkualitas perlu dilakukan secara berkelanjutan dan didukung pembagian peran antarlembaga. Dengan demikian, penguatan SIKS-NG di Desa Mohili perlu disertai mekanisme pengecekan dokumen, daftar kesalahan umum, dan koordinasi verifikasi dengan instansi kependudukan.

Dimensi ketepatan waktu juga memiliki konsekuensi pelayanan yang langsung dirasakan. Keterlambatan penyampaian informasi mengenai kelengkapan berkas dapat membuat warga kehilangan waktu dan harus kembali ke kantor desa. Demikian pula, keterlambatan pembaruan data dapat menyebabkan status administrasi tidak segera mencerminkan kondisi aktual rumah tangga. Temuan Putri dan Rodiyah (2026) memperlihatkan bahwa keterlambatan pembaruan masih menjadi salah satu kendala dalam penerapan SIKS-NG, sedangkan Rismawati dan Choiriyah (2025) menunjukkan bahwa efektivitas lebih mudah dicapai ketika komunikasi dan koordinasi pemutakhiran berjalan baik. Karena itu, ketepatan waktu sebaiknya diterjemahkan ke dalam standar layanan internal yang konkret, misalnya jadwal pemeriksaan data, batas waktu tindak lanjut, dan pemberitahuan proaktif kepada warga bila dokumen belum lengkap.

Infrastruktur merupakan faktor yang tidak dapat diabaikan terutama pada wilayah yang menghadapi keterbatasan jaringan dan listrik. Observasi awal di Mohili mencatat adanya kendala listrik dan jangkauan sinyal. Temuan lokal ini sejalan dengan Zebua et al. (2024) di Desa Balohili Botomuzoi, Kabupaten Nias, yang menunjukkan bahwa listrik padam dan jaringan tidak stabil menghambat penggunaan SIKS-NG. Ratnasari et al. (2024) juga menemukan kendala infrastruktur dan konektivitas pada pelaksanaan e-government berbasis SIKS-NG. Kesamaan konteks kepulauan dan pelayanan desa memperkuat kebutuhan akan strategi mitigasi, seperti penjadwalan sinkronisasi pada waktu jaringan stabil, penyimpanan dokumen kerja secara tertib, perangkat cadangan, dan prosedur pelayanan ketika aplikasi tidak dapat diakses.

Hasil penelitian juga memberi implikasi terhadap transparansi dan kepercayaan. Dalam pelayanan bantuan sosial, masyarakat sering menilai kualitas pemerintah desa melalui keputusan yang terlihat langsung, misalnya apakah nama mereka terdaftar, mengapa status bantuan berubah, dan kapan usulan diproses. Padahal sebagian keputusan akhir tidak sepenuhnya berada di tingkat desa. Jika batas kewenangan dan tahapan proses tidak dikomunikasikan dengan jelas, keterlambatan atau perubahan status dapat ditafsirkan sebagai kesalahan atau ketidakadilan perangkat desa. Mursyidah dan Arydianti (2024) menunjukkan bahwa ketidaksesuaian antara usulan desa dan data dari tingkat pusat dapat menjadi masalah implementasi. Karena itu, kualitas pelayanan harus mencakup kemampuan petugas menjelaskan status proses secara transparan dan membedakan antara tahapan yang dapat dikendalikan desa dan tahapan yang bergantung pada sistem atau instansi lain.

Kebaruan utama studi ini terletak pada pengukuran kuantitatif kontribusi penerapan SIKS-NG terhadap kualitas pelayanan dari perspektif penerima manfaat. Banyak penelitian sebelumnya

menyimpulkan bahwa SIKS-NG efektif atau belum efektif berdasarkan indikator kualitatif seperti adaptasi, integrasi, pencapaian tujuan, sarana, atau pengalaman operator (Zebua et al., 2024; Ramadhani & Agustina, 2025; Rismawati & Choiriyah, 2025). Penelitian ini melengkapi literatur tersebut dengan menunjukkan bahwa hubungan antara implementasi sistem dan kualitas pelayanan memang signifikan, tetapi besarnya kontribusi statistik tidak dominan. Temuan ini mencegah simplifikasi bahwa digitalisasi dengan sendirinya akan menyelesaikan seluruh persoalan pelayanan sosial.

Dari sudut pandang manajerial, pemerintah desa dapat menggunakan empat dimensi SIKS-NG dalam penelitian ini sebagai kerangka evaluasi rutin. Akurasi dapat dipantau melalui jumlah data yang harus dikoreksi atau ditolak karena ketidaksesuaian; ketepatan waktu melalui lama pemrosesan dan jeda pembaruan; relevansi melalui kesesuaian data dengan kondisi lapangan; dan kelengkapan melalui proporsi berkas yang memenuhi persyaratan sejak pengajuan awal. Evaluasi tersebut sebaiknya dipadukan dengan indikator kualitas pelayanan seperti keandalan penjelasan petugas, kepastian informasi, ketanggapan terhadap keluhan, dan perlakuan yang empatik. Dengan kerangka tersebut, pembenahan teknologi dan pembenahan layanan berjalan bersamaan.

Implikasi lain adalah pentingnya membangun mekanisme umpan balik dari masyarakat. Responden penelitian merupakan penerima manfaat, sehingga penilaian mereka mencerminkan pengalaman pengguna layanan. Pemerintah desa dapat menyediakan kanal pengaduan sederhana, mencatat jenis masalah yang berulang, serta menginformasikan hasil tindak lanjut. Data pengaduan dapat digunakan sebagai indikator tambahan untuk melihat apakah perbaikan SIKS-NG benar-benar mengurangi masalah pelayanan. Pendekatan ini sejalan dengan prinsip bahwa teknologi pemerintahan harus dinilai berdasarkan nilai layanan yang dihasilkan, bukan hanya berdasarkan keberadaan perangkat lunak atau jumlah data yang dimasukkan.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, desain potong lintang tidak memungkinkan penarikan kesimpulan kausal yang kuat; hubungan positif dapat dipengaruhi faktor lain yang tidak diukur. Kedua, kedua variabel diukur melalui persepsi responden pada waktu yang sama sehingga common-method bias mungkin meningkatkan korelasi. Ketiga, sampel hanya mencakup 57 kepala keluarga pada satu desa sehingga generalisasi ke wilayah lain perlu dilakukan secara hati-hati. Keempat, data dikumpulkan pada 2023; karena sistem dan kebijakan data kesejahteraan sosial berkembang, hasil harus dibaca sebagai potret implementasi pada periode tersebut. Penelitian selanjutnya perlu menggunakan desain multidesa, memasukkan variabel kompetensi operator, kualitas infrastruktur, transparansi, dan kepercayaan, serta mengombinasikan data persepsi dengan indikator objektif seperti waktu layanan, jumlah koreksi data, dan tingkat keberhasilan verifikasi.

Walaupun demikian, konsistensi arah temuan dengan berbagai penelitian terkini menunjukkan relevansi hasil untuk perbaikan praktik. Studi 2024-2026 terus melaporkan bahwa manfaat SIKS-NG berjalan berdampingan dengan persoalan pelatihan, komunikasi, kualitas data, fasilitas, dan keterlambatan pembaruan (Mursyidah & Arydianti, 2024; Rismawati & Choiriyah, 2025; Putri & Rodiyah, 2026). Dengan demikian, strategi peningkatan pelayanan di Desa Mohili sebaiknya tidak berhenti pada pengoperasian aplikasi, tetapi membangun ekosistem layanan yang memastikan data valid, operator kompeten, prosedur konsisten, dan masyarakat memperoleh informasi yang jelas.

4. SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan SIKS-NG berpengaruh statistik positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan masyarakat di Desa Mohili, Kecamatan Ulugawo. Hubungan kedua variabel berada pada tingkat sedang ($r = 0,474$; $p < 0,001$), sedangkan regresi

menghasilkan koefisien $B = 0,456$ dengan $t = 3,990$. Koefisien determinasi yang benar adalah 22,45%, sehingga SIKS-NG memberikan kontribusi yang bermakna tetapi bukan merupakan penentu utama kualitas pelayanan. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan akurasi, ketepatan waktu, relevansi, dan kelengkapan pengelolaan data melalui sistem digital dapat mendukung pelayanan, namun sebagian besar variasi kualitas pelayanan tetap dipengaruhi faktor lain di luar model.

Berdasarkan hasil tersebut, Pemerintah Desa Mohili disarankan memperkuat pemeriksaan dan sinkronisasi data, meningkatkan kompetensi operator melalui pelatihan berkala, menetapkan prosedur dan batas waktu pemrosesan yang jelas, memperbaiki komunikasi kepada penerima manfaat, serta menyiapkan langkah mitigasi ketika jaringan atau listrik bermasalah. Penelitian selanjutnya perlu memperluas lokasi dan sampel serta memasukkan variabel kompetensi petugas, infrastruktur, transparansi, dan kepercayaan masyarakat agar model penjelas kualitas pelayanan menjadi lebih komprehensif.

5. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada Pemerintah Desa Mohili, Kecamatan Ulugawo, Kabupaten Nias, yang telah memberikan izin dan dukungan data dalam pelaksanaan penelitian, serta kepada seluruh responden yang berpartisipasi dalam pengisian kuesioner. Apresiasi juga disampaikan kepada pihak-pihak yang memberikan masukan akademik dalam penyusunan dan penyempurnaan naskah.

6. DAFTAR PUSTAKA

- 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>
- Asrandi T, A. M., Wati, S. A., Wahab, A., & Alfian. (2022). Efektivitas program Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial (SIKS-NG) dalam mendukung program SLRT dan Puskesmas Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Selatan. *Jurnal Indonesia Sosial Sains*, 3(9), 1294–1305. <https://doi.org/10.59141/jiss.v3i09.695>
- Badan Pusat Statistik. (2023). *Profil kemiskinan di Indonesia Maret 2023*. Berita Resmi Statistik.
- Ghozali, I. (2021). *Analisis multivariate lanjutan dengan program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Haromin, & Andriyansyah, D. (2022). Efektivitas penerapan e-government melalui Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial Next Generation (SIKS-NG) sebagai aplikasi pengolah data kemiskinan di Desa Lamajang Kecamatan Pangalengan Kabupaten Bandung. *JISIPOL*, 6(3), 34–56.
- Murni, R., & Setiawan, H. H. (2022). Pengaruh kompetensi petugas Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu terhadap kualitas pelayanan bagi masyarakat miskin. *Sosio Konsepsia: Jurnal Penelitian dan Pengembangan Kesejahteraan Sosial*, 11(2), 379–393.
- Mursyidah, L., & Arydianti, F. P. (2024). Efektivitas penerapan aplikasi Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial-Next Generation (SIKS-NG) dalam pengusulan bantuan sosial. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 10(3), 227–240. <https://doi.org/10.26618/kjap.v10i3.16182>
- Pratama, M. D. H., & Rodiyah, I. (2025). Implementasi Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial Next Generation (SIKS-NG) di Desa Tinggarbuntut Kecamatan Bangsal. *Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 14(4), 410–423. <https://doi.org/10.33005/jdg.v14i4.4999>
- Purwanti, E. H. (2023). Penerapan e-government pada aplikasi SIKS-NG di Desa Sihiong Kecamatan Bonatua Lunasi Kabupaten Toba. *PARAPOLITIKA: Journal of Politics and Democracy Studies*, 4(1), 91–103. <https://doi.org/10.33822/jpds.v4i1.6580>
- Putri, M. A., & Rodiyah, I. (2026). Efektivitas penerapan aplikasi SIKS-NG dalam pengusulan bantuan sosial di Desa Plintahan Kecamatan Pandaan. *Jurnal Ilmiah Muqoddimah: Jurnal*

- Ilmu Sosial, Politik, dan Humaniora*, 10(1), 89–94.
<https://doi.org/10.31604/jim.v10i1.2026.89-94>
- Ramadhani, S. A. P., & Agustina, I. F. (2025). Efektivitas Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial Next Generation (SIKS-NG) sebagai aplikasi pengolah data kemiskinan desa. *Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 14(4), 399–409.
- Ratnasari, I., Ramadan, E., Nurlatifah, I., Ginanjar, S. E., & Santa, R. (2024). Penerapan e-government melalui Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial Next Generation (SIKS-NG) untuk pengajuan DTKS. *Jurnal Sosial Teknologi*, 4(2), 109–115.
<https://doi.org/10.59188/jurnalsostech.v4i2.1140>
- Rismawati, P., & Choiriyah, I. U. (2025). Efektivitas Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial Next Generation dalam pemutakhiran data terpadu di Desa Kebonagung. *Jurnal Ilmiah Muqoddimah: Jurnal Ilmu Sosial, Politik, dan Humaniora*, 9(2), 768–778.
<https://doi.org/10.31604/jim.v9i2.2025.768-778>
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif*. Alfabeta.
- Wati, F., Utamajaya, J. N., & Pratama, A. (2022). Efektivitas Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial Next Generation di Kelurahan Gunung Seteleng menggunakan framework TAM. *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, 9(2), 492–498. <https://doi.org/10.30865/jurikom.v9i2.4057>
- Widyaningsih, D., Ruhmaniyati, & Toyamah, N. (2023). Urgensi memutakhirkan data terpadu kemiskinan secara berkelanjutan dan berkualitas: Pembelajaran dari studi kasus di enam daerah di Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Pembangunan*, 31(2), 179–200.
<https://doi.org/10.55981/jep.2023.1013>
- Zebua, D. E. A., Hulu, F., Waruwu, M. H., & Mendrofa, M. S. D. (2024). Efektivitas penerapan aplikasi Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial Next Generation untuk pengolahan data kemiskinan di Desa Balohili Botomuzoi. *Innovative: Journal of Social Science Research*, 4(2), 1993–2000. <https://doi.org/10.31004/innovative.v4i2.9649>