Journal of Innovative and Creativity
Journal Homepage: https://joecy.org/index.php/joecy
e-mail: journaljoecy@gmail.com

Faculty of Education
University of Pahlawan Tuanku Tambusai
ISSN 2775-771X (Online)
ISSN 2962-570X **(Printed)**
6 (2) 2026, Page: 33163-33167

Menggali Transformasi Sistem Online Pembuatan SIKS-NG di Kelurahan Plawad

Fany[1], Evi Priyanti[2],Indra Aditya [3]
[1,2,3]Universitas Singaperbangsa Karawang
email: 1910631180157@student.unsika.ac.id

Published: June, 2026

ABSTRAK

Reformasi birokrasi kini menjadi kebutuhan mendesak untuk meningkatkan kualitas sistem sipil negara. Dari sudut pandang masyarakat. Birokratisme dianggap sulit, kompleks, dan tidak profesional. Dari sudut pandang pemerintah sendiri, mulai menyinggung masyarakat sipil negara yang berpredikat sewenang-wenang, korupsi, dan tidak mengabdi. Karena pemerintah ingin meningkatkan citra birokrat, maka pemerintah sendiri ingin segera memperbaiki citra masyarakat sipil nasional melalui program reformasi birokrasi. Siklus pendanaan reformasi birokrasi desa juga patut dipertanyakan. Melalui reformasi birokrasi, peran dan ruang lingkup intervensi negara dalam hal ini adalah meredefinisi pemerintah untuk menjawab tantangan zaman, karena reformasi birokrasi nasional merupakan bagian dari upaya penguatan negara. Pelayanan publik sendiri dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan seseorang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Hal ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan perlu ditinjau mulai dari pelayanan yang paling dasar. Pelayanan yang paling dasar adalah pelayanan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah yang disebut dengan Kelurahan. Pelayanan yang diberikan oleh instansi kelurahan ini meliputi pelayanan administrasi dasar, misalnya : Layanan Sistem Data Terpadu Nasional Pengentasan Kemiskinan (SIKS-NG).

Kata kunci: Reformasi Birokrasi, Pelayanan SIKS-NG, Pelayanan Publik

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Atibution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit http://creativecommons.org/licenses/by/4.0

PENDAHULUAN

Melalui reformasi birokrasi, peran dan ruang lingkup intervensi negara dalam hal ini adalah meredefinisi pemerintah untuk menjawab tantangan zaman, karena reformasi birokrasi nasional merupakan bagian dari upaya penguatan negara. Oleh karena itu, reformasi birokrasi tidak hanya menyederhanakan struktur birokrasi, tetapi juga mengubah pola pikir dan budaya birokrasi untuk berbagi peran dalam pemerintahan. Birokrasi negara merupakan faktor yang sangat penting dalam menentukan arah keberhasilan penyelenggaraan negara. Mengingat kemajuan teknologi khususnya teknologi informasi dan komunikasi, serta persaingan global yang semakin ketat, masyarakat sangat peka terhadap kinerja birokrasi negara dan sangat berkepentingan untuk meningkatkan kualitas hidupnya. Baik buruknya kinerja birokrasi pemerintah sangat mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Pelayanan publik menurut Harbani Pasolong (2007:128) adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sementara Sinambela dalam buku "Reformasi Pelayanan Publik" (2014:5) menyatakan bahwa "Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Pemerintah tidak bisa menghindari situasi untuk memenuhi tuntutan pelayanan publik secara transparan pada tingkat saling pengertian. Semakin baik kualitas pelayanan publik, maka semakin tumbuh dan kuat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah dan sebaliknya, semakin buruk kualitas pelayanan yang diterima masyarakat maka semakin hilang

kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Hubungan sebab akibat tersebut mulai terlihat pada saat pegawai melaksanakan pekerjaannya yang ditampilkan sebagai sikap dan perilaku dalam bekerja yang merupakan budaya kerja pegawai.

Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung sekaligus upaya penciptaan keadilan sosial di tengah masyarakat. Hakekat pemerintah adalah pelayan rakyat, dimana pemerintah dituntut untuk menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkan. Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada rakyat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan rakyat. Dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis, birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran dalam memberikan pelayanan publik. Dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani, dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan berubah menjadi suka menolong tanpa diskriminatif.

Pelayanan publik sendiri dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan seseorang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pengertian ini memberikan pemahaman bahwa segala sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan, hendaknya harus dilaksanakan dengan sebaik mungkin agar masyarakat yang menerima pelayanan itu merasa puas. Pelayanan aparatur harus lebih proaktif dalam mencermati paradigma baru agar pelayanan yang diberikan mempunyai daya saing yang tinggi dalam berbagai aktivitas publik sehingga pemerintah semakin dituntut untuk menciptakan kualitas pelayanan yang dapat mendorong dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Hal ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan perlu ditinjau mulai dari pelayanan yang paling dasar. Pelayanan yang paling dasar adalah pelayanan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah yang disebut dengan Kelurahan. Pelayanan yang diberikan oleh instansi kelurahan ini meliputi pelayanan administrasi dasar, misalnya : Layanan Sistem Data Terpadu Nasional Pengentasan Kemiskinan (SIKS-NG).

METODE

Dalam penelitian ini penulis memilih untuk menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah metode yang lebih menekankan pada aspek pemahaman secara mendalam terhadap suatu masalah dari pada melihat permasalahan untuk penelitian generalisasi. Metode penelitian ini lebih suka menggunakan teknik analisis mendalam (in-depth analysis) yaitu mengkaji masalah secara kasus perkasus karena metodologi kulitatif yakin bahwa sifat suatu masalah satu akan berbeda dengan sifat dari masalah lainnya. Metode penelitian dari penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan penelitian kualitatif yaitu suatu penelitian yang memiliki tujuan untuk memberikan refleksi tentang dengan tranformasi reformasi dalam pelayanan publik. Sehingga kita dapat mengetahui cara dan dampak positif yang didapat. Sumber data yang diperoleh merupakan sumber data primer dan sekunder, maka dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Transformasi Sistem Pelayanan Pemerintah di Kelurahan Plawad Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi untuk memberikan berbagai bentuk pelayanan kepada masyarakat, mulai dari bentuk pelayanan dalam bentuk pengaturan maupun dalam bentuk pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat seperti pendidikan, kesehatan, dan lain-lain. Administrasi publik akan berkinerja lebih efektif dan efisien dengan menitikberatkan pada akuntabilitas serta lebih mengedepankan kepentingan masyarakat. Dalam meningkatkan kualitas dan mutu dari pelayanan publik di Indonesia tidak bisa dilakukan jika hanya dari pihak aparaturnya saja yang melakukan perbaikan tersebut. Keikutsertaan masyarakat untuk berperan aktif memberikan masukan dan kritikan serta melakukan komplain kepada penyedia jasa pelayanan umum juga harus dilakukan oleh masyarakat agar peningkatan kualitas dan mutu pelayanan publik.

Salah satu dari pelayanan publik tersebut adalah penerbitan (SIKS-NG) Sistem Terpadu Nasional Pengentasan Kemiskinan, dengan tujuan agar masyarakat yang kurang mampu di kelurahan palawad dapat di data dan mendapatkan bantuan dari pemerintah secara rata, sehingga bantuan

tersebut tepat sasaran. digunakan untuk membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan administrasinya, seperti mendapatkan beasiswa bidik misi, pelayanan di rumah sakit dan kebutuhan-kebutuhan lainnya untuk mempermudah masyarakat kurang mampu tersebut.

Penyesuaian Sistem dan Prosedur Kerja Pemerintah Di Kelurahan Palawad dalam Pelayanan SIKS-NG Secara Online

Prosedur pelayanan SIKS-NG atau Sistem Terpadu Nasional Pengentasan Kemiskinan secara online adalah hal yang dilakukan di Kelurahan Palawad setelah adanya covid-19 yang melanda dunia. Penulis menanyakan terkait masalah di atas, meskipun berbasis online, masih banyak kendala yang ditemukan oleh petugas kelurahan kalawad yaitu salah satu nya adalah warga yang NIK nya belum online, ujar Bapak Adi firmansyah selaku kepala desa yang merupakan narasumber kami pada penelitian ini. Dalam prosesdur pelayanan SIKS-NG Petugas melakukan pembinaaan dan monitoring baik dari verifikasi dan validasi. Petugas menginputkan data warga pada system yang mana nanti akan langsung terdata di pusat yang mana nanti system pusat akan langsung memverifikasi dan validasi terhadap system data tersebut valid atau tidaknya. Dan jika data sudah berhasil maka data akan langsung masuk di Sistem Terpadu Nasional Pengentasan Kemiskinan nasional.

Waktu petugas dalam membuat pelayanan SIKS-NG ini memakan waktu paling lama 1 hari kerja. Semua staff Bagian Pelayanan Umum dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan mengetahui prosedur pelayanan SIKS-NG. Dan SIKS-NG ini khusus ini hanya khusus dari daerah masign-masing jadi warga dari luar kelurahan palawad tidak bisa masuk ke system SIKS-NG Palawad ini.

Hasil Analisa Kualitas Pelayanan Pembuatan SIKS-NG di Kelurahan Palawad

Setelah peneliti melakukan analisa terhadap pelayanan pembuatan SIKS-NG melalui metode wawancara, maka dapat di paparkan temuan penelitian sebagai berikut: Pelayanan SIKS-NG secara online yang dilakukan oleh Pemerintah Kelurahan Palawad terbilang cukup baik . Dalam menunjang pelayanan SIKS-NG, Pemerintah Kelurahan Palawad memanfaatkan perkembangan teknologi yaitu Aplikasi SIKS-NG merupakan sistem pengelolaan data yang dikembangkan oleh pusdatin Kementerian Sosial. Dibangun mulai pertengahan 2017, SIKS-NG mulai diperkenalkan kepada Pemerintah Daerah melalui dinas sosial dengan dilakukannya bimbingan teknis (bimtek) secara nasional di Jakarta pada bulan Oktober 2017. Aplikasi ini dirilis dengan 2 platform yaitu SIKS-NG offline versi. 1.0 dan SIKS-NG online beserta dengan logonya.



Gambar 1. Aplikasi SIKS-NG

Prosedur yang harus dilakukan untuk mengakses aplikasi SIKS-NG ini pertama download aplikasi dari SIKS-NG ini kemudian masukkan email yang aktif sesuai nama yang telah terdaftar dan masukkan pasword dari email tersebut. Maka akan dikirimkan email verifikasi yang telah didaftarkan. Dalam memberikan pelayanan pengurusan di Kelurahan Palawad dokumen-dokumen seringkali dihadapkan pada mekanisme dan prosedur pelayanan yang kurang sinkron antara tersedianya data yang dimiliki kantor desa dan kecamatan yang dimiliki oleh masyarakat yang akan dilayani, sehingga menyebabkan berbelit-belitnya kondisi pelayanan dan warga yang dilayani merasakan adanya diskriminasi pada waktu pelayanan, bahkan biaya pelayanan seperti adanya biaya administrasi yang bersifat tidak sesuai dengan prosedur yang ada.



Gambar 2. SIKS-NG Karawang

Proses pelayanan administrasi dokumen pada dasarnya telah mengalami perkembangan yang cukup berarti. Bahkan mekanisme pelayanan yang dimulai pada level organisasi pemeritahan terendah sampai pada terbitnya suatu dokumen telah berusaha menampilkan, efesiensi dan efektivitas kerja dengan memberdayakan semua elemen-elemen yang terlibat dalam pelayanan pada masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang berjudul "Transformasi Sistem Online Pembuatan SIKS-NG di Kelurahan Palawad", maka peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut, Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi untuk memberikan berbagai bentuk pelayanan kepada masyarakat, mulai dari bentuk pelayanan dalam bentuk pengaturan maupun dalam bentuk pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat seperti pendidikan, kesehatan, dan lain-lain. Salah satu kesiapan aparatur pemerintah Kelurahan Palawad dalam transformasi sistem online pelayanan pembuatan SIKS-NG adalah pelayanan pemerintah di Kelurahan Palawad memiliki intensitas pelayanan kepada masyarakat yang cukup tinggi adalah pelayanan bidang pemerintahan, fungsi dari Aparatur Pemerintah Kelurahan Palawad dalam transformasi sistem online pelayanan SIKS-NG yaitu dapat memberikan efek ketertiban data & Kepastian data. Dalam memberikan pelayanan kepada publik para pegawai/staff di kantor Kelurahan Palawad ini tidak pernah memungut biaya sepeserpun kepada masyarkat yang ingin melakukan pelayanan baik pelayanan administrasi atau pelayanan umum. Dalam memberikan pelayanan terhadap publik di kantor kelurahan palawad cukup efektif dan efisien namun belum sepenuhnya sempurna sehingga masih perlu perbaikan agar pelayanan yang diberikan memberikan kepuasan yang amat sangat dari masyarakat kelurahan ini.

Dalam memberikan pelayanan pengurusan di Kelurahan Palawad dokumen-dokumen seringkali dihadapkan pada mekanisme dan prosedur pelayanan yang kurang sinkron antara tersedianya data yang dimiliki kantor desa dan kecamatan yang dimiliki oleh masyarakat yang akan dilayani, sehingga menyebabkan berbelit-belitnya kondisi pelayanan dan warga yang dilayani merasakan adanya diskriminasi pada waktu pelayanan, bahkan biaya pelayanan seperti adanya biaya administrasi yang bersifat tidak sesuai dengan prosedur yang ada. Dengan demikian untuk meningkatkan pelayanan publik di Pemerintah Kelurahan Palawad pegawai kantor Desa Palawad harus lebih memperhatikan kelengkapan sarana dan prasarana serta untuk lebih peka terhadap kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang memadai.

REFERENSI

Sanrego Nz, D Yulizar. Muhammad, Reza. 2013. "Analisa Perbandingan Model Birokrasi Indonesia : Model Modern David Osborne, Ted Gabler dan Pendekatan Islam Perspektif Umer Chapra". Jurnal Al-Muzara'ah. Vol. 1, No. 1

Rudi Kurniawan, takdir, 2020. " Optimalisasi Pemberian Bantuan Sosial Kepada Fakir Miskin pada Dinas Sosial" Jurnal Public Policy , Vol. 06 No.02

Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). SAGE Publications.

Handayani, R., Putri, D. A., & Widodo, B. (2021). Tantangan digitalisasi layanan publik di pemerintahan daerah. *Jurnal Reformasi Administrasi*, 8(1), 47–58.

Heeks, R. (2006). *Implementing and managing e-government: An international text*. SAGE Publications.

Purwanto, A., & Suryani, I. (2020). Masalah validitas data dalam penyaluran bansos: Studi kasus Kabupaten Brebes. *Jurnal Ilmu Sosial dan Pemerintahan*, 9(1), 33–45.

Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations* (5th ed.). Free Press.

Siregar, M. F. (2020). Implementasi e-government dalam pelayanan publik di pemerintah daerah. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 10(2), 115–123.

Yin, R. K. (2011). *Applications of case study research* (3rd ed.). SAGE Publications.

Kementerian PAN-RB Republik Indonesia. (2021). *Petunjuk teknis Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)*. KemenPAN-RB.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (2009). Sekretariat Negara RI.

Debi Angelina Br Barus. (2022). The Effect of Work Life Balance on Job Satisfaction in Tourism Sector Workers in Maumere. *Empowerment Journal of Psychology Students of Buana Perjuangan University, Karawang*. Https://Doi.Org/10.36805/Empowerment.V2i1.292

Internet

Media.neliti.com. (2017, 02 April). Sosialita Ilmu Administrasi. Diakses pada 29 Oktober 2021, dari https://media.neliti.com/media/publications/163572-ID-upaya-transformasi-birokrasi-pemerintah.pdf

OmbudsmanRI.com. (2020, 24 Februari). Reformasi Birokrasi, Reformasi Pelayanan Publik. Diakses pada 31 Oktober 2021, dari https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--reformasi-birokrasi-reformasi-pelayanan-publik

Pemerinah.net.com. (2014, 05 Desember). Reformasi Birokrasi. Diakses pada 02 November 2021, dari https://pemerintah.net/reformasi-birokrasi/