

**KEEFEKTIFAN PELAKSANAAN SISTEM LAYANAN KESEJAHTERAAN SOSIAL
DALAM PENANGANAN KEMISKINAN DI KABUPATEN BANGKA TENGAH
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG**

Maisarah

NPP. 32.0308

Asdaf Kabupaten Bangka Tengah, Provinsi Kepulauan Bangka

Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah

Email: 32.0308@ipdn.ac.id

Pembimbing Skripsi: Dr. Marthalina, S.IP., M.Si.

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): Poverty remains a pressing issue in Central Bangka Regency, despite the implementation of the Social Welfare Service System by the local government. The system, intended to improve the distribution and accessibility of welfare services, faces several obstacles that hinder its optimal function. These include limited budget allocations, low digital literacy among certain segments of the population, particularly in the use of mobile technology, and frequent technical disruptions such as server downtimes. These challenges limit the system's effectiveness in delivering timely and equitable assistance to those in need. **Purpose:** This study aims to analyze the effectiveness of the Social Welfare Service System in addressing poverty in Central Bangka Regency, while identifying the key barriers to its implementation and evaluating the efforts made by the local government to enhance its functionality. **Method:** A qualitative research approach was used, with data collected through field observations, in-depth interviews with stakeholders such as the Social Agency for Community and Village Empowerment, village officials, and community members, as well as document analysis. NVIVO 12 Plus software was utilized for data coding, processing, and analysis. **Result:** The findings indicate that while the system has demonstrated a fair level of effectiveness in reaching target beneficiaries, significant limitations remain. These include inadequate funding, insufficient technological infrastructure, and a lack of digital skills among some users. In response, the government has undertaken initiatives such as routine updates of DTKS (Integrated Social Welfare Data), partnerships with Corporate Social Responsibility (CSR) programs, and efforts to provide community training. However, the impact of these initiatives varies, and technological and human resource constraints continue to affect the system's performance. **Conclusion:** The Social Welfare Service System in Central Bangka Regency has the potential to effectively mitigate poverty, but systemic challenges must be addressed. Enhancing community digital literacy through continuous training and educational materials, strengthening technical infrastructure, improving the capacity of personnel, and fostering intersectoral collaboration are essential to optimizing system performance and ensuring sustainable outcomes.

Keywords: Policy Effectiveness; Social Welfare Service System; Poverty Reduction; Digital Literacy; Central Bangka Regency

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Penanganan kemiskinan di Kabupaten Bangka Tengah masih menghadapi berbagai tantangan meskipun telah diterapkannya Sistem Layanan Kesejahteraan Sosial oleh pemerintah daerah. Permasalahan yang muncul meliputi terbatasnya

anggaran, rendahnya penguasaan teknologi di kalangan masyarakat, serta kendala teknis seperti gangguan pada server aplikasi layanan. Hambatan-hambatan ini berdampak pada kurang optimalnya pelaksanaan layanan kesejahteraan sosial di wilayah tersebut. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis keefektifan Sistem Layanan Kesejahteraan Sosial dalam penanganan kemiskinan di Kabupaten Bangka Tengah serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat implementasinya. **Metode:** Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi lapangan, wawancara mendalam dengan staf Dinas Sosial Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, perangkat desa, dan masyarakat, serta analisis dokumentasi. Data dianalisis menggunakan perangkat lunak NVIVO 12 Plus untuk memudahkan pengkodean dan penarikan kesimpulan. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem layanan kesejahteraan sosial sudah cukup efektif dalam membantu penanganan kemiskinan. Namun demikian, terdapat sejumlah kendala seperti keterbatasan anggaran, kesenjangan literasi digital di masyarakat, dan gangguan teknis aplikasi. Upaya yang dilakukan pemerintah daerah mencakup pemutakhiran data DTKS secara berkala serta menjalin kerja sama dengan program CSR. **Kesimpulan:** Keefektifan sistem layanan kesejahteraan sosial dapat ditingkatkan melalui sosialisasi dan pelatihan teknologi kepada masyarakat, penguatan infrastruktur digital, peningkatan kapasitas SDM pelaksana, sinergi lintas sektor dalam pendanaan, serta monitoring dan evaluasi rutin terhadap implementasi program. **Kata Kunci:** Keefektifan; Sistem Layanan Kesejahteraan Sosial; Penanganan Kemiskinan; Teknologi Informasi; Kabupaten Bangka Tengah.

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kemiskinan tetap menjadi persoalan mendasar di Indonesia, memengaruhi berbagai aspek kehidupan sosial, ekonomi, dan budaya. Per September 2023, jumlah penduduk miskin di Indonesia tercatat mencapai 25,41 juta jiwa atau 9,36% dari total penduduk (BPS, 2024). Meskipun tren kemiskinan secara nasional menunjukkan penurunan, tantangan struktural seperti ketimpangan pendapatan, rendahnya kualitas pendidikan, dan akses terbatas terhadap layanan dasar masih menghambat efektivitas program penanggulangan kemiskinan. Berbagai program bantuan sosial seperti Program Keluarga Harapan (PKH), Bantuan Langsung Tunai (BLT), dan Kartu Indonesia Pintar (KIP) telah diluncurkan oleh pemerintah. Namun, efektivitas program ini masih dihadapkan pada isu ketepatan sasaran dan keberlanjutan manfaatnya (Bappenas, 2024). Hal ini sesuai dengan temuan Slater (2011) yang menekankan bahwa transfer tunai dan perlindungan sosial harus dirancang dengan cermat agar mampu mengurangi kemiskinan secara signifikan dan berkelanjutan. Selain itu, Saribulan, Rahman, dan Rasanjani (2023) menegaskan bahwa upaya penanggulangan kemiskinan di Indonesia selama ini telah melibatkan berbagai kebijakan dan program sosial yang bersifat multidimensi, namun masih menghadapi kendala dalam hal koordinasi dan akurasi data penerima manfaat yang menghambat.

Tantangan global seperti ketidakstabilan ekonomi dan perubahan iklim juga memperburuk kondisi kelompok masyarakat rentan (World Bank, 2023). Di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, angka kemiskinan relatif rendah, yakni 4,55% atau sekitar 69,95 ribu jiwa per Maret 2024 (babelprov.go.id, 2024). Namun, terdapat disparitas antarwilayah. Kabupaten Bangka Tengah tercatat sebagai daerah dengan jumlah penduduk miskin terbanyak kedua sebesar 12,04 ribu jiwa, setelah Kabupaten Bangka (BPS Babel, 2024). Data menunjukkan bahwa meskipun angka pengangguran di Bangka Tengah menurun dari 5,59% pada 2020 menjadi 3,88% pada 2023, angka kemiskinan justru meningkat dari 4,86% pada 2022 menjadi 5,94% pada 2024 (BPS Kab. Bangka Tengah, 2024). Fenomena ini memperlihatkan bahwa penurunan pengangguran tidak selalu berkorelasi langsung dengan penurunan kemiskinan, sebagaimana juga ditemukan dalam studi Choi & Choi (2007) yang mengungkapkan bahwa efisiensi transfer sosial sangat bergantung

pada bagaimana bantuan tersebut tepat sasaran dan dapat menjangkau penerima yang paling membutuhkan. Faktor ekonomi lokal seperti fluktuasi harga timah dan sawit, serta inflasi yang tinggi turut mendorong peningkatan garis kemiskinan dari Rp773.509 menjadi Rp814.969, dengan pengeluaran rumah tangga juga meningkat 3,75% pada tahun 2023 (babelpos.bacakoran.co., 2024). Oleh karena itu, upaya penanggulangan kemiskinan memerlukan sistem pelayanan sosial yang lebih responsif, terkoordinasi, dan berbasis data yang valid. Kementerian Sosial mengembangkan Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) untuk mengatasi masalah koordinasi antar lembaga dan ketidaktepatan data penerima manfaat (Puspandoyo et al., 2016). Konsep integrasi layanan sosial ini sejalan dengan temuan Ayala et al. (2021) yang menyatakan bahwa efektivitas program bantuan *minimum income* sangat bergantung pada keterpaduan data dan koordinasi antar lembaga untuk memaksimalkan dampak pengurangan kemiskinan.

Salah satu bentuk implementasi SLRT di daerah adalah hadirnya SILAKSO (Sistem Layanan Kesejahteraan Sosial) di Kabupaten Bangka Tengah sejak 2022. SILAKSO merupakan layanan satu pintu berbasis data DTKS yang bertujuan meningkatkan efektivitas pelayanan sosial serta memastikan bantuan tersalurkan kepada mereka yang benar-benar berhak (Perbup No. 24 Tahun 2022). Studi-studi relevan sebelumnya telah menunjukkan pentingnya sistem pelayanan sosial yang terintegrasi. Kardeti et al. (2021) menyoroti bagaimana perlindungan sosial terpadu di sebuah kabupaten di Jawa Barat berkontribusi pada penurunan kemiskinan, menekankan layanan satu pintu dan sistem informasi yang efektif. Lebih lanjut, Kardeti et al. (2020) juga mengkaji persepsi keluarga penerima manfaat terhadap pelayanan perlindungan sosial terpadu melalui Puskesmas, yang merupakan bagian dari SLRT, menunjukkan bahwa persepsi positif sangat penting untuk efektivitas program. Sementara itu, kebijakan sosial di tingkat daerah sangat memengaruhi implementasi program seperti SILAKSO (Thahir, 2019). Efektivitas program pelayanan sosial proaktif juga ditemukan melalui studi efektivitas Program Layanan Sumbang Warga (LASAMBA) di Kabupaten Sleman, yang menekankan pentingnya akses dan dampak program bagi masyarakat miskin (Hadijaya & Satiya, 2023). SILAKSO tidak hanya mempermudah akses masyarakat terhadap bantuan sosial, tetapi juga berperan penting dalam menjaga validitas data. Hal ini terlihat dari penurunan jumlah warga yang tercatat dalam DTKS karena telah dianggap tidak lagi memenuhi syarat sebagai penerima bantuan (Robby Romadona, wawancara 3 Oktober 2024). Dengan sistem ini, diharapkan kebijakan sosial dapat lebih terintegrasi, efisien, dan adaptif terhadap dinamika masyarakat. Maka dari itu, penting untuk mengkaji lebih lanjut mengenai keefektifan pelaksanaan Sistem Layanan Kesejahteraan Sosial (SILAKSO) sebagai instrumen dalam penanganan kemiskinan di Kabupaten Bangka Tengah, guna mendukung terciptanya pelayanan sosial yang tepat sasaran.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Penelitian mengenai penanganan kemiskinan dan implementasi sistem pelayanan kesejahteraan sosial di Indonesia telah banyak dilakukan, terutama yang berkaitan dengan efektivitas program-program bantuan sosial seperti Program Keluarga Harapan (PKH), Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT), serta Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) yang digagas oleh Kementerian Sosial. Beberapa studi terdahulu menekankan pentingnya akurasi data penerima manfaat, koordinasi antar lembaga, serta digitalisasi dalam mendukung pelayanan sosial yang lebih terintegrasi dan efisien (Mahfudz & Nuraini, 2022; Puspandoyo et al., 2016). Namun demikian, kajian mengenai implementasi sistem pelayanan berbasis elektronik yang bersifat lokal, seperti Sistem Layanan Kesejahteraan Sosial (SILAKSO) yang diluncurkan oleh Pemerintah Kabupaten Bangka Tengah, masih sangat terbatas. SILAKSO merupakan adopsi dan pengembangan dari konsep SLRT yang disesuaikan dengan konteks dan kebutuhan daerah. Sistem ini dirancang untuk menyederhanakan proses pengajuan bantuan sosial, meningkatkan transparansi, dan menyatukan berbagai layanan kesejahteraan sosial dalam satu sistem terintegrasi. Sayangnya, hingga saat ini belum banyak kajian ilmiah yang secara khusus mengevaluasi

efektivitas SILAKSO dalam penanganan kemiskinan, baik dari aspek kinerja sistem, persepsi masyarakat, maupun dampaknya terhadap penurunan angka kemiskinan di daerah tersebut.

Lebih lanjut, meskipun Kabupaten Bangka Tengah menunjukkan penurunan angka pengangguran dari tahun ke tahun (BPS Bangka Tengah, 2024), angka kemiskinan justru mengalami peningkatan yang cukup signifikan dari 5,29% pada tahun 2023 menjadi 5,94% di tahun 2024. Hal ini menunjukkan adanya indikasi bahwa faktor-faktor lain selain ketenagakerjaan, termasuk efektivitas layanan sosial, bisa memainkan peran penting dalam dinamika kemiskinan di daerah tersebut. Disinilah letak gap yang relevan untuk diteliti. Dengan demikian, terdapat kesenjangan penelitian antara kebijakan atau sistem yang telah dirancang pemerintah daerah dengan pemahaman akademis mengenai sejauh mana sistem tersebut telah berjalan efektif dalam merespons permasalahan sosial, khususnya kemiskinan. Penelitian ini hadir untuk mengisi kekosongan tersebut dengan fokus pada evaluasi efektivitas pelaksanaan SILAKSO di Kabupaten Bangka Tengah, melalui pendekatan kualitatif yang mengkaji dari sisi kelembagaan, teknis pelaksanaan, persepsi masyarakat, serta dampaknya terhadap penerima manfaat.

1.3. Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian sebelumnya telah membahas mengenai efektivitas layanan kesejahteraan sosial berbasis sistem maupun kelembagaan. Penelitian oleh Wasistiyana & Eviany (2024) menunjukkan bahwa layanan kesejahteraan sosial berbasis *online* yang diterapkan oleh Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa Barat memberikan dampak positif terhadap efektivitas pelayanan, di mana pelayanan menjadi lebih cepat, akurat, dan responsif. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, angket, dan dokumentasi. Sementara itu, Dwi Heru Sukoco (2021) meneliti efektivitas Pusat Kesejahteraan Sosial (Pukesos) “As Salam” di Desa Katapang, Kabupaten Bandung. Hasilnya menunjukkan bahwa meskipun kinerja Pukesos sudah cukup baik, masih diperlukan peningkatan agar hasil yang dicapai lebih optimal. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik triangulasi data.

Lebih lanjut, Fatma Wati, Joy Nashar Utamajaya, dan Aditya Pratama (2022) mengevaluasi efektivitas Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial *Next Generation* (SIKS-NG) di Kelurahan Gunung Seteleng menggunakan kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif melalui penyebaran kuisioner dan menemukan bahwa sistem tersebut cukup berhasil membantu pendataan penerima bantuan secara digital dan efisien. Di sisi lain, penelitian oleh Ahmad Lauhil Mahfudz dan Siti Nuraini (2022) menilai efektivitas pelaksanaan Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) oleh Dinas Sosial Kota Bekasi dalam menangani kemiskinan. Mereka menemukan bahwa SLRT telah dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Permensos No. 15 Tahun 2018, meskipun terdapat beberapa kendala teknis seperti jaringan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui studi pustaka, wawancara, dan dokumentasi. Selain itu, penelitian oleh Setya dan Rahmawati (2024) mengevaluasi efektivitas Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial *Next Generation* (SIKS-NG) dalam pengelolaan data kemiskinan di Kabupaten Gowa. Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan SIKS-NG mampu meningkatkan akurasi dan kecepatan verifikasi data penerima bantuan sosial sehingga pengelolaan data menjadi lebih efisien. Selanjutnya, Manoppo dan Laoh (2022) meneliti strategi pemanfaatan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) dalam penyaluran bantuan sosial Rehabilitasi Sosial Rumah Tidak Layak Huni (RS-RTLH) oleh Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Utara. Penelitian ini menekankan pentingnya verifikasi dan validasi data untuk memastikan bantuan sosial tepat sasaran. Metode yang digunakan adalah kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi.

Secara umum, seluruh penelitian tersebut memiliki kesamaan dalam fokus terhadap efektivitas layanan kesejahteraan sosial, baik melalui pendekatan sistem informasi maupun lembaga penyedia layanan. Namun, masing-masing memiliki perbedaan dalam hal metode

penelitian, teknik pengumpulan data, dan konteks wilayah atau lokus penelitian. Tidak satu pun dari penelitian tersebut yang secara spesifik membahas Sistem Layanan Kesejahteraan Sosial (SILAKSO) di Kabupaten Bangka Tengah, sehingga menjadi celah (gap) yang relevan untuk dikaji lebih lanjut dalam penelitian ini.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini memiliki kebaruan ilmiah yang membedakannya dari berbagai penelitian terdahulu yang telah banyak membahas efektivitas layanan kesejahteraan sosial, baik berbasis sistem informasi maupun kelembagaan. Kebanyakan penelitian sebelumnya, seperti yang dilakukan oleh Wasistiyana & Eviany (2024) dan Setya & Rahmawati (2024), lebih fokus pada evaluasi layanan berbasis teknologi, seperti sistem informasi kesejahteraan sosial Next Generation (SIKS-NG), dengan lokus penelitian yang berbeda dan konteks wilayah yang tidak sama dengan penelitian ini. Penelitian lain, seperti oleh Dwi Heru Sukoco (2021) dan Ahmad Lauhil Mahfudz & Siti Nuraini (2022), menitikberatkan pada efektivitas pusat layanan dan sistem rujukan terpadu dalam menangani kemiskinan, namun belum mengkaji secara mendalam sistem layanan kesejahteraan sosial terpadu yang berlaku di Kabupaten Bangka Tengah. Kebaruan utama dari penelitian ini adalah fokus pada pelaksanaan Sistem Layanan Kesejahteraan Sosial (SILAKSO) di Kabupaten Bangka Tengah yang belum pernah secara khusus diteliti sebelumnya. Penelitian ini tidak hanya mengevaluasi efektivitas pelaksanaan layanan, tetapi juga mengkaji kendala dan faktor pendukung yang memengaruhi implementasi SILAKSO di tingkat kabupaten, dengan pendekatan yang lebih komprehensif dan kontekstual. Pendekatan ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih spesifik terkait strategi optimalisasi layanan kesejahteraan sosial di daerah tersebut.

Selain itu, penelitian ini juga memadukan metode kuantitatif dan kualitatif untuk memberikan analisis yang lebih holistik, berbeda dengan beberapa penelitian terdahulu yang cenderung menggunakan salah satu pendekatan secara tunggal. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan dalam pengembangan kebijakan dan praktik pelayanan kesejahteraan sosial yang lebih efektif dan tepat sasaran, khususnya di Kabupaten Bangka Tengah.

1.5. Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Keefektifan pelaksanaan Sistem Layanan Kesejahteraan Sosial dalam penanganan kemiskinan di Kabupaten Bangka Tengah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk mengkaji keefektifan Sistem Layanan Kesejahteraan Sosial dalam penanganan kemiskinan di Kabupaten Bangka Tengah. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan pemahaman mendalam terhadap fenomena sosial yang terjadi secara alami tanpa manipulasi, serta memungkinkan fleksibilitas desain penelitian sesuai kondisi lapangan. Sumber data terdiri dari data primer yang dikumpulkan langsung melalui wawancara mendalam dengan informan yang dipilih secara *purposive*, seperti pejabat Dinas Sosial, kepala desa, pekerja sosial, dan masyarakat penerima bantuan sosial, serta data sekunder berupa dokumen dan arsip yang mendukung analisis. Instrumen utama penelitian adalah peneliti sendiri yang menggunakan pedoman wawancara dan dokumentasi sebagai alat bantu. Teknik pengumpulan data meliputi observasi kualitatif, wawancara tidak terstruktur, studi dokumentasi, dan pengumpulan materi digital seperti foto dan rekaman. Analisis data dilakukan dengan perangkat lunak Nvivo 12 Plus, yang membantu proses pengkodean, klasifikasi data, serta visualisasi hasil analisis dalam bentuk *chart* dan diagram perbandingan. Lokasi penelitian berada di Kantor Dinas Sosial Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Bangka Tengah untuk mendapatkan data yang valid dan representatif. Dengan metode ini, penelitian diharapkan dapat

memberikan gambaran komprehensif mengenai efektivitas layanan kesejahteraan sosial dalam pengentasan kemiskinan di wilayah tersebut.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis Keefektifan pelaksanaan Sistem Layanan Kesejahteraan Sosial dalam penanganan kemiskinan di Kabupaten Bangka Tengah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Penulis memetakan keefektifan sistem layanan kesejahteraan sosial ke dalam 3 komponen utama, meliputi Efisiensi, Kepuasan Masyarakat, dan Pengembangan atau Inovasi. Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut.

3.1. Efisiensi

Efisiensi dalam pelaksanaan Sistem Layanan Kesejahteraan Sosial (SILAKSO) di Kabupaten Bangka Tengah sangat penting untuk memastikan program penanganan kemiskinan berjalan optimal. Efisiensi diukur dari kemampuan sistem menyalurkan bantuan secara cepat, tepat sasaran, dan minim pemborosan, serta penyederhanaan prosedur birokrasi agar masyarakat mudah mengakses layanan. Analisis data menggunakan NVivo 12 Plus menunjukkan bahwa kata “bantuan” paling sering muncul, menandakan bahwa pengelolaan bantuan merupakan inti efisiensi sistem tersebut.

Gambar 1. *Word Frequency Query* Aspek Efisiensi

Word	Length	Count	Weighted Percentage (%)
bantuan	7	59	4,42
silakso	7	25	1,87
sudah	5	25	1,87
dengan	6	21	1,57
kalau	5	14	1,05
menerima	8	14	1,05
tidak	5	13	0,97
sosial	6	12	0,90
karena	6	11	0,82
melalui	7	10	0,75
program	7	9	0,67
warga	5	9	0,67
bangka	6	8	0,60

Sumber : Diolah oleh peneliti menggunakan NVivo 12 Plus (2025)

Efisiensi SILAKSO tergantung pada proses pengajuan, pendataan, penyaringan, dan distribusi bantuan yang terkoordinasi baik antar OPD dan instansi terkait. Dinas Sosial melakukan pemutakhiran data rutin sehingga bantuan tepat sasaran. Wawancara dengan Subkoordinator Bidang Penanganan Kemiskinan mengungkapkan bahwa jumlah masyarakat dalam Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) turun dari 117 ribu jiwa menjadi sekitar 48 ribu, dengan hanya 168 jiwa tergolong miskin murni setelah verifikasi lebih lanjut. Hal ini menunjukkan keberhasilan penyaringan data yang mendukung pengurangan kemiskinan. Selain itu, Dinas Sosial mensosialisasikan mekanisme pengajuan bantuan melalui Pekerja Sosial Masyarakat di desa-desa, serta menjalankan pengawasan internal dan eksternal untuk memastikan penyaluran bantuan berjalan lancar dan akuntabel.

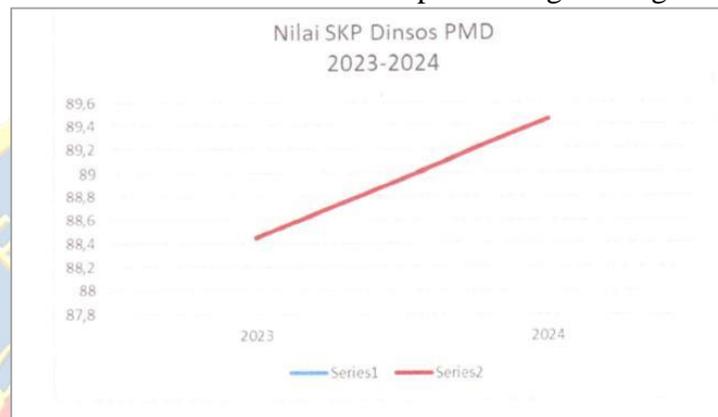
3.2. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat merupakan indikator penting dalam menilai efektivitas pelaksanaan Sistem Layanan Kesejahteraan Sosial (SILAKSO) di Kabupaten Bangka Tengah. Analisis menggunakan perangkat lunak NVivo 12 Plus menunjukkan bahwa kata “masyarakat” (3,05%) dan “terbantu” (2,37%) adalah yang paling sering muncul, menandakan bahwa pengalaman dan persepsi masyarakat menjadi faktor utama dalam mengevaluasi layanan. Ketika bantuan

tersalurkan secara cepat, tepat sasaran, dan prosedur administratif berjalan dengan sederhana, maka masyarakat cenderung merasa puas. Kepuasan ini menjadi kunci dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap keberlangsungan sistem.

Selain aspek kuantitas bantuan, kualitas pelayanan, kemudahan akses, dan sikap tanggap dari petugas juga menjadi faktor penting dalam menentukan tingkat kepuasan masyarakat. Hasil Text Search Query menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat merasakan manfaat langsung dari SILAKSO, dan sistem ini dinilai mampu menanggapi keluhan atau usulan dengan cepat.

Gambar 2. Nilai SKP DINSOS-PMD Kabupaten Bangka Tengah 2023-2024



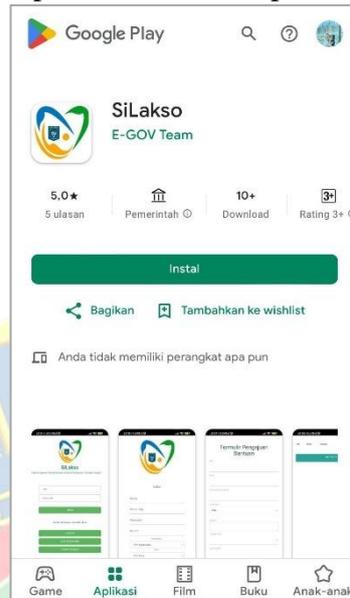
Sumber : DINSOS-PMD Kabupaten Bangka Tengah, diolah oleh penulis (2025)

Capaian kinerja DINSOS-PMD Kabupaten Bangka Tengah juga mencerminkan hal ini. Nilai SKP meningkat dari 88,44 di tahun 2023 menjadi 89,46 di tahun 2024. Selain itu, Kabupaten Bangka Tengah meraih predikat Zona Hijau Kualitas Tertinggi dan menempati peringkat ke-46 nasional dalam Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI. Pencapaian ini menegaskan adanya perbaikan signifikan dalam aspek transparansi, akuntabilitas, dan kualitas pelayanan. Hal ini tidak hanya meningkatkan kepercayaan masyarakat, tetapi juga memperkuat efektivitas program kesejahteraan sosial dalam mengatasi kemiskinan di daerah tersebut.

3.3. Pengembangan atau Inovasi

Aspek inovasi dan pengembangan memainkan peranan penting dalam meningkatkan efektivitas pelaksanaan Sistem Layanan Kesejahteraan Sosial (SILAKSO) di Kabupaten Bangka Tengah. Seiring dengan perubahan kebutuhan masyarakat dan dinamika sosial-ekonomi, sistem layanan ini harus terus beradaptasi dan berkembang agar tetap relevan. Inovasi tidak hanya mencakup penggunaan teknologi digital, tetapi juga mencakup penyempurnaan prosedur, penguatan koordinasi antarlembaga, serta kebijakan yang disesuaikan dengan kondisi lapangan. Hasil analisis NVivo 12 Plus menunjukkan bahwa kata "Aplikasi" mendominasi pada aspek ini, dengan frekuensi tertinggi sebesar 3,50%. Ini menandakan bahwa digitalisasi melalui aplikasi SILAKSO menjadi bentuk inovasi utama. Aplikasi ini, yang pertama kali diluncurkan pada tahun 2022, memungkinkan masyarakat untuk mengajukan bantuan dan menyampaikan keluhan secara online, tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Hal ini tidak hanya mempercepat proses pelayanan, tetapi juga meningkatkan efisiensi dan jangkauan layanan, khususnya di daerah terpencil.

Gambar 3. Aplikasi SILAKSO pada *Playstore*



Sumber : *Playstore*

Selain mempermudah akses, aplikasi SILAKSO juga membantu memperbaiki akurasi pendataan, memastikan bahwa bantuan sosial diberikan tepat sasaran. Pada 2025, dikembangkan versi terbaru, SILAKSO versi 2, yang mengintegrasikan seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) sebagai mitra. Dengan kehadiran admin di setiap OPD, pembaruan data dilakukan secara real-time, menciptakan pusat data terpadu dan meningkatkan transparansi, akuntabilitas, serta koordinasi lintas sektor. Pengembangan ini juga berkontribusi dalam meminimalkan tumpang tindih bantuan dan memastikan bahwa kebijakan kesejahteraan sosial didasarkan pada data yang valid dan terkini. Komitmen Pemerintah Kabupaten Bangka Tengah dalam memperkuat dan memperluas fitur SILAKSO menunjukkan keseriusan dalam mewujudkan pelayanan publik yang modern, adaptif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Inovasi berkelanjutan ini menjadi salah satu kunci keberhasilan penanganan kemiskinan melalui sistem layanan kesejahteraan sosial yang lebih efektif.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian, implementasi Sistem Layanan Kesejahteraan Sosial (SILAKSO) di Kabupaten Bangka Tengah menunjukkan efektivitas yang cukup tinggi dalam berbagai dimensi pelaksanaan layanan sosial. Dari segi efisiensi administratif, SILAKSO mampu menyederhanakan alur birokrasi dan meningkatkan akurasi dalam proses pendataan penerima bantuan sosial. Pemutakhiran Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) secara berkala telah memberikan kontribusi signifikan terhadap validitas data, dengan bukti konkret berupa penurunan drastis jumlah masyarakat miskin yang tercatat dari 117 ribu jiwa menjadi hanya 168 jiwa yang tervalidasi. Angka ini menunjukkan keberhasilan dalam memilah warga yang benar-benar tergolong miskin murni dari mereka yang tidak lagi memenuhi syarat sebagai penerima bantuan. Koordinasi antar Organisasi Perangkat Daerah (OPD) juga menjadi salah satu kekuatan SILAKSO. Adanya sistem pengawasan yang terstruktur memperkuat ketepatan penyaluran bantuan, serta mencegah terjadinya tumpang tindih program. Hal ini mencerminkan efektivitas manajerial dan kelembagaan dalam implementasi SILAKSO. Selain itu, dari sisi responsivitas, sistem ini mampu menyesuaikan diri dengan kebutuhan masyarakat melalui pembaruan aplikasi dan penguatan kanal komunikasi pelayanan publik.

Aspek kepuasan masyarakat pun menunjukkan hasil positif. Berdasarkan analisis data menggunakan perangkat lunak NVivo, ditemukan bahwa kata "terbantu" dan "masyarakat" merupakan kata-kata yang paling dominan muncul dalam respons warga terhadap keberadaan

SILAKSO. Ini menjadi indikator kuat bahwa layanan ini dirasakan langsung manfaatnya oleh penerima. Masyarakat mengapresiasi kecepatan penanganan kasus, kemudahan akses terhadap informasi bantuan, serta transparansi dalam proses verifikasi dan distribusi bantuan. Selain itu, peningkatan nilai Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) DINSOS-PMD secara konsisten dari tahun ke tahun memperkuat argumen bahwa SILAKSO berdampak positif terhadap performa institusional. Capaian predikat Zona Hijau dari Ombudsman Republik Indonesia juga menjadi validasi eksternal atas kualitas pelayanan publik yang telah dicapai. Inovasi juga menjadi pilar penting dalam keberhasilan SILAKSO. Penerapan aplikasi digital berbasis DTKS memberikan kemudahan bagi masyarakat, khususnya di wilayah terpencil, untuk mengakses layanan sosial. Transformasi dari aplikasi versi 1 ke versi 2 memungkinkan integrasi lintas OPD dan pembaruan informasi secara real-time. Fitur ini tidak hanya mempermudah proses administrasi, tetapi juga memperkuat akuntabilitas serta transparansi layanan sosial. Keberadaan sistem ini menunjukkan bahwa SILAKSO tidak hanya efektif secara administratif, tetapi juga adaptif terhadap perubahan kebutuhan masyarakat dan dinamika sosial lokal.

Temuan dalam penelitian ini selaras dengan sejumlah studi terdahulu yang juga menyoroti efektivitas sistem layanan kesejahteraan sosial berbasis digital maupun kelembagaan. Misalnya, penelitian oleh Wasistiyana & Eviany (2024) menemukan bahwa layanan kesejahteraan sosial berbasis online yang diterapkan oleh Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa Barat meningkatkan kecepatan, akurasi, dan responsivitas pelayanan. Hal ini sejalan dengan apa yang ditemukan dalam penelitian SILAKSO, khususnya pada aspek efisiensi dan kecepatan layanan. Demikian pula, Fatma Wati, Joy Nashar Utamajaya, dan Aditya Pratama (2022) melalui kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM), menunjukkan bahwa sistem SIKS-NG efektif dalam pendataan bantuan sosial secara digital. SILAKSO memiliki kemiripan dalam pemanfaatan sistem informasi digital untuk tujuan yang sama, yaitu pemutakhiran data secara akurat dan *real-time*. Sementara itu, penelitian oleh Ahmad Lauhil Mahfudz dan Siti Nuraini (2022) yang menilai efektivitas pelaksanaan Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) di Kota Bekasi, menemukan bahwa sistem sudah berjalan sesuai SOP namun masih menghadapi kendala teknis seperti jaringan. Temuan ini juga berlaku di Kabupaten Bangka Tengah, di mana tantangan teknis seperti keterbatasan koneksi internet di wilayah terpencil menjadi hambatan dalam optimalisasi SILAKSO. Namun demikian, inovasi aplikasi digital versi terbaru menunjukkan upaya adaptif untuk mengatasi tantangan tersebut.

Penelitian oleh Dwi Heru Sukoco (2021) di Desa Katapang juga menunjukkan bahwa Pusat Kesejahteraan Sosial (Pukesos) telah berjalan cukup baik, tetapi masih membutuhkan peningkatan kinerja. Hal ini berbeda dengan SILAKSO yang, berdasarkan temuan penelitian ini, telah mengalami kemajuan signifikan dari segi kualitas pelayanan dan pengelolaan data. Hal ini menunjukkan bahwa model pelayanan seperti SILAKSO memiliki keunggulan dalam integrasi lintas sektor dan pemanfaatan teknologi dibandingkan pendekatan berbasis lembaga konvensional seperti Pukesos. Selain itu, penelitian oleh Setya dan Rahmawati (2024) di Kabupaten Gowa menunjukkan bahwa SIKS-NG membantu dalam meningkatkan akurasi dan kecepatan verifikasi data. Temuan ini mendukung efektivitas SILAKSO dalam memastikan data penerima bantuan benar-benar valid dan tepat sasaran. Penelitian oleh Manoppo dan Laoh (2022) juga menekankan pentingnya verifikasi dan validasi DTKS dalam penyaluran bantuan sosial, yang menjadi prinsip dasar dalam penerapan SILAKSO. Dengan membandingkan hasil penelitian ini dengan studi-studi sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa implementasi SILAKSO di Kabupaten Bangka Tengah tidak hanya selaras dengan tren nasional dalam pemanfaatan sistem informasi untuk kesejahteraan sosial, tetapi juga menawarkan praktik baik yang dapat direplikasi di daerah lain. SILAKSO terbukti mampu menjawab tantangan klasik dalam pelayanan sosial seperti ketidaktepatan sasaran, keterlambatan penyaluran bantuan, serta lemahnya koordinasi antar lembaga. Keberhasilan ini menjadi dasar yang kuat untuk mengembangkan model SILAKSO sebagai rujukan dalam reformasi pelayanan sosial di Indonesia.

IV. KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa pelaksanaan Sistem Layanan Kesejahteraan Sosial (SILAKSO) di Kabupaten Bangka Tengah telah berjalan cukup baik, meskipun efektivitasnya belum sepenuhnya maksimal. Hal ini dianalisis melalui tiga aspek utama yaitu efisiensi, kepuasan masyarakat, serta inovasi dan pengembangan, yang masing-masing masih menghadapi beberapa hambatan. Kendala yang diidentifikasi antara lain keterbatasan anggaran, rendahnya literasi teknologi masyarakat, serta gangguan teknis pada aplikasi seperti *server down*. Untuk meningkatkan keefektifan SILAKSO, Dinas Sosial PMD Bangka Tengah melakukan sejumlah langkah, seperti pemutakhiran data DTKS secara berkala guna memastikan bantuan tepat sasaran dan mencegah duplikasi penerima. Selain itu, kerja sama dengan sektor swasta melalui program CSR dimanfaatkan untuk mendapatkan dukungan pendanaan tambahan. Evaluasi rutin juga dilakukan sebagai bentuk pengawasan dan penyesuaian kebijakan agar pelaksanaan SILAKSO terus berjalan sesuai tujuan dan kebutuhan masyarakat.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan dalam ruang lingkup wilayah, yaitu hanya difokuskan pada Kabupaten Bangka Tengah, sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasi ke wilayah lain dengan karakteristik sosial yang berbeda. Selain itu, pengumpulan data dilakukan melalui pendekatan kualitatif dengan teknik wawancara kepada informan kunci dari pihak internal dan eksternal DINSOS-PMD, sehingga belum sepenuhnya merepresentasikan keseluruhan persepsi masyarakat sebagai penerima manfaat. Pendekatan ini juga belum memungkinkan untuk mengukur efektivitas sistem secara kuantitatif.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penelitian selanjutnya disarankan untuk dilakukan di wilayah lain sebagai pembandingan guna melihat efektivitas pelaksanaan sistem layanan kesejahteraan sosial dalam konteks yang berbeda. Selain itu, penggunaan metode kuantitatif atau metode campuran (*mixed methods*) juga diperlukan untuk memperoleh pengukuran yang lebih objektif dan menyeluruh terhadap efektivitas, efisiensi, dan dampak dari pelaksanaan SILAKSO, khususnya terhadap penanganan kemiskinan.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Dinas Sosial, Pemberdayaan Masyarakat dan Desa (DINSOS-PMD) Kabupaten Bangka Tengah beserta seluruh jajarannya yang telah memberikan dukungan dan kesempatan dalam pelaksanaan penelitian ini, serta semua pihak yang telah memberikan bantuan dan kontribusi sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Ayala, L., Arranz, J. M., García-Serrano, C., & Martínez-Virto, L. (2021). The effectiveness of minimum income benefits in poverty reduction in Spain. *International Journal of Social Welfare*, 30(2), 152–169. <https://doi.org/10.1111/ijsw.12447>
- babelpos.bacakoran.co. (2024). Kondisi ekonomi mendorong peningkatan garis kemiskinan di Bangka Tengah. <https://babelpos.bacakoran.co.id>
- babelprov.go.id. (2024). Tingkat kemiskinan dan pembangunan manusia Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. <https://babelprov.go.id>
- Bappenas. (2024). Evaluasi program perlindungan sosial dan strategi penanggulangan kemiskinan nasional. Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Bappenas.
- BPS Kabupaten Bangka Tengah. (2024). Kabupaten Bangka Tengah dalam angka 2024. <https://bangkatengahkab.bps.go.id>
- BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. (2024). *Profil kemiskinan di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Maret 2024*.
- BPS. (2024). *Persentase penduduk miskin*, September 2023. <https://www.bps.go.id>

- Choi, J.-S., & Choi, J.-K. (2007). The effectiveness of poverty reduction and the target efficiency of social security transfers in South Korea, 1999–2003. *International Journal of Social Welfare*, 16(2), 183–189. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2397.2006.00408.x>
- Hadijaya, I., & Satiya, G. (2023). Efektivitas Program Layanan Sumbang Warga (Lasamba) Bagi Masyarakat Miskin di Kabupaten Sleman Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. *Jurnal Media Birokrasi*, 5(2), 191–217. <https://doi.org/10.33701/jmb.v5i2.3812>
- Kardeti, D., Agiati, R. E., Pribowo, S., Alfrojems, A., Pratiwi, D. A. G., & Susanto, E. (2021). The Integrated Social Protection for the Poor in an Autonomous Regency of West Java Indonesia. *International Journal of Social Sciences and Humanities Research*, 4(12), 202–208. <https://doi.org/10.47191/ijsshr/v4-i12-25>
- Kardeti, D., Gunawan, B., Rusyidi, B., & Azzasyofia, M. (2020). Perceptions of Beneficiary Families of Integrated Social Protection Services in Poverty Alleviation Through Center of Social Welfare (Puskesmas) (Case Study of Sabilulungan Integrated Service and Referral System (SLRT) Program in Bandung Regency). *Indonesian Journal of Social Work*, 4(1), 1–13. <https://doi.org/10.31595/ijsw.v4i1.293>
- Mahfudz, A. L., & Nuraini, S. (2022). EFEKTIVITAS PENYELENGGARAAN SISTEM LAYANAN DAN RUJUKAN TERPADU (SLRT) OLEH DINAS SOSIAL DALAM PENANGANAN KEMISKINAN DI KOTA BEKASI. *Governance*, 10(1). <https://jurnal.unismabekasi.ac.id/index.php/governance/article/view/5633/2298>
- Manoppo, E. V., & Laoh, N. A. (2022). Strategi Pemanfaatan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) dalam Penyaluran Bantuan Sosial RS-RTLH oleh Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Konstituen*, 4(1), 25–39. <https://ejournal.ipdn.ac.id/konstituen/article/view/2598>
- Peraturan Bupati Bangka Tengah Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Pembentukan Sistem Layanan Kesejahteraan Sosial Pusat Kesejahteraan Sosial Selawang Kabupaten Bangka Tengah
- Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2018 Tentang Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu Untuk Penanganan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu
- Puspandoyo, T., Rohmawati, I., & Widiastuti, I. (2016). Total Quality Management pada Unit Pelayanan Terpadu Penanggulangan Kemiskinan (UPTPK) Kabupaten Sragen. *Jurnal of Accounting and Financial*, 2(1). <https://e-journal.stie-aub.ac.id/index.php/aktual/article/view/103>
- Saribulan, N., Rahman, H., & Rasanjani, S. (2023). Perkembangan Penelitian Penanggulangan Kemiskinan di Indonesia: Analisis Bibliometrik dan Analisis Konten. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 12(2), 309–321. <https://eprints2.ipdn.ac.id/id/eprint/510/>
- Setya, A. V., & Rahmawati. (2024). Efektivitas Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial – Next Generation (SIKS-NG) dalam Pengelolaan Data Kemiskinan di Kabupaten Gowa. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 12(1), 86–101. <https://ejournal.ipdn.ac.id/JIWPB/article/view/2660>
- Slater, R. (2011). Cash transfers, social protection and poverty reduction. *International Journal of Social Welfare*, 20(3), 250–259. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2397.2011.00801.x>
- Sukoco, D. H. (2021). Efektivitas Pusat Kesejahteraan Sosial (Pukesos) “As Salam” di Desa Katapang, Kabupaten Bandung. *Pekerjaan Sosial*, 20(1), 18-36. <https://doi.org/10.31595/peksos.v20i1.382>
- Thahir, B. (2019). KEBIJAKAN SOSIAL DAN OTONOMI DAERAH. *Jurnal Kebijakan Pemerintahan*, 2(2), 1–12. <https://doi.org/10.33701/jkp.v2i2.909>
- Wasistiayana, A. K., Eviany, E. (2024) Perlindungan Sosial Bagi Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (Ppks) Melalui Pendataan Media Simasos Oleh Dinas Sosial Kabupaten Kutai Kartanegara Provinsi Kalimantan Timur. <http://eprints.ipdn.ac.id/17089/>
- Wati, F., Utamajaya, J. N., Pratama, A.. (2022). Evaluasi Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial Next Generation (SIKS-NG) menggunakan Technology Acceptance Model (TAM). *Jurnal*

Teknologi Informasi dan Manajemen, 18(3), 210-223. <https://ejurnal.stmik-budidarma.ac.id/index.php/jurikom/article/view/4057>

World Bank. (2023). *Indonesia economic prospects: Maintaining resilience*. <https://www.worldbank.org/en/country/indonesia/publication/indonesia-economic-prospects>

