

Efektivitas Aplikasi Sinyaman Dinsosku Dalam Peningkatan Layanan Kesejahteraan Sosial Di Dinas Sosial Kabupaten Kuningan

Mina Chairunisa¹, Yanto Heryanto²

Universitas Swadaya Gunung Jati, Indonesia

*Corresponding Author: yanto.heryanto@ugj.ac.id

Abstract: *This research discusses the effectiveness of Sinyaman Dinsosku, owned by Dinas Sosial Kabupaten Kuningan, in improving social welfare services for the people of Kabupaten Kuningan. The primary focus of this study is to review the extent to which the implementation of Sinyaman Dinsosku aligns with optimal effectiveness theory. This research employs a qualitative method, with data collection activities conducted through in-depth interviews, observation, and documentation. The theory used is the effectiveness theory proposed by Duncan (in Steers 1985:53). Based on observations, Sinyaman Dinsosku operates well and optimally in providing social welfare services to the community. This is evident from the application's ability to facilitate access to services for those in need. However, some obstacles persist, such as occasional verification delays from the Dinas Sosial Kabupaten Kuningan operator, insufficient public outreach regarding social welfare services now being accessible directly at the village level, and intermittent internet connectivity issues. To overcome these challenges, Dinas Sosial Kabupaten Kuningan continues its efforts to implement improvements and evaluations to enhance the effectiveness of Sinyaman Dinsosku so that social welfare services for the community can function optimally.*

Keywords: *Effectiveness; Application; Sinyaman Dinsosku; Services; Social Welfare.*

Abstrak: Penelitian ini membahas tentang efektivitas Aplikasi Sinyaman Dinsosku milik Dinas Sosial Kabupaten Kuningan dalam meningkatkan pelayanan kesejahteraan sosial bagi masyarakat Kabupaten Kuningan. Fokus utama penelitian ini adalah meninjau sejauh mana implementasi aplikasi Sinyaman Dinsosku sesuai dengan teori efektivitas yang optimal. Dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan kegiatan pengambilan data melalui wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi. Teori yang digunakan adalah teori efektivitas yang dikemukakan oleh Duncan (dalam Steers 1985:53). Berdasarkan hasil observasi, aplikasi Sinyaman Dinsosku sudah beroperasi dengan baik dan optimal dalam menyediakan pelayanan kesejahteraan sosial bagi masyarakat. Hal Ini terlihat dari kemampuan aplikasi tersebut untuk dapat mempermudah akses pelayanan bagi masyarakat yang membutuhkan. Namun, masih terdapat beberapa kendala seperti terkadang terjadi keterlambatan verifikasi dari operator Dinas Sosial Kabupaten Kuningan, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat terkait pelayanan kesejahteraan sosial kini dapat diakses langsung di tingkat desa dan jaringan internet yang terkadang mengalami gangguan. Guna mengatasi kendala tersebut, Dinas Sosial Kabupaten Kuningan terus berusaha melakukan perbaikan dan evaluasi untuk meningkatkan efektivitas Aplikasi Sinyaman Dinsosku pelayanan kesejahteraan sosial bagi masyarakat dapat berjalan optimal.

Kata Kunci: Efektivitas; Aplikasi; Sinyaman Dinsosku; Layanan; Kesejahteraan Sosial.

PENDAHULUAN

Manusia merupakan makhluk sosial yang pada dasarnya membutuhkan bantuan orang lain. Dalam kehidupan berbangsa dan bernegara, masyarakat membutuhkan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Pada dasarnya, pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan yang dijalankan oleh penyedia layanan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat baik dalam bentuk barang, jasa, maupun layanan administratif, berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Suryantoro & Kusdyana, 2020). Dalam upaya memenuhi kebutuhan hidup masyarakat, pemerintah bertanggung jawab untuk dapat memberikan pelayanan publik yang optimal. Pelayanan publik juga merupakan sarana bagi masyarakat untuk menilai kinerja dari pemerintah, karena dengan meratanya pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat, maka semakin baik pula kinerja pemerintah dalam melayani masyarakat.

Pemerintah menyediakan beragam pelayanan publik melalui instansi terkait, salah satunya adalah Dinas Sosial yang secara khusus menangani pelayanan kesejahteraan sosial. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 Pasal 1 ayat 2 menjelaskan bahwa penyelenggaraan kesejahteraan sosial adalah serangkaian usaha terpadu dan berkelanjutan yang dilaksanakan oleh pemerintah dan masyarakat. Bentuk pelayanan sosial ini dapat berupa rehabilitasi, jaminan, pemberdayaan dan perlindungan sosial untuk memastikan terpenuhinya kebutuhan dasar masyarakat. Upaya ini dapat dilaksanakan oleh individu, kelompok, lembaga, atau organisasi sosial (Sabarisman, 2015).

Pemerintah pusat dan daerah memiliki kewajiban bersama untuk meningkatkan kesejahteraan sosial, khususnya dalam mengatasi kemiskinan (Lailiyah, 2025). Dinas Sosial adalah salah satu lembaga yang berperan dalam penanganan kemiskinan. Menurut data BPS tahun 2025, jumlah penduduk miskin di Kabupaten Kuningan adalah 131,83 ribu jiwa atau sebesar 11,88%. Kendati demikian, angka ini sedikit lebih baik dibanding tahun sebelumnya yang mencapai 133,88 ribu jiwa atau sebesar 12,12%. Hal tersebut menjadikan kemiskinan di Kabupaten Kuningan saat ini berada di angka tertinggi ke dua di Provinsi Jawa Barat (Pamungkas, 2025).

Dinas Sosial Kabupaten Kuningan telah berupaya untuk memberikan pelayanan kesejahteraan sosial dengan baik. Contoh pelayanan kesejahteraan sosial yang diberikan oleh Dinas Sosial Kabupaten Kuningan meliputi pemberian bantuan sosial, memberikan rekomendasi KIP, memberikan bantuan dan perlindungan jika terjadi bencana, membantu kelompok masyarakat rentan dan lain sebagainya. Pada umumnya, masyarakat mendatangi Dinas Sosial Kabupaten Kuningan untuk memverifikasi data di Data Terpadu Kesejahteraan Masyarakat (DTKS), memeriksa status bantuan sosial, mengajukan Kartu Indonesia Pintar (KIP), mengurus Jamkesda, atau berkonsultasi mengenai berbagai layanan kesejahteraan sosial. Namun dalam prosesnya, di Dinas Sosial Kabupaten Kuningan seringkali terjadi lonjakan permohonan pelayanan sehingga menimbulkan antrean yang cukup panjang dan

kondisi geografis Kabupaten Kuningan yang berbukit dan jarak tempuh yang jauh menjadi hambatan bagi masyarakat, khususnya keluarga miskin karena harus menanggung biaya transportasi yang cukup besar untuk mengakses layanan yang dibutuhkan.

Menanggapi permasalahan tersebut, Dinas Sosial Kabupaten Kuningan menciptakan aplikasi berbasis *e-government* sebagai solusi percepatan pelayanan kepada masyarakat. *E-government* adalah layanan berbasis digital milik pemerintah dengan memanfaatkan teknologi untuk mempercepat dan menghemat biaya pelayanan, memberikan layanan yang lebih baik, serta memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi demi terciptanya pemerintahan yang lebih baik (Halimatusa'dia, 2024). Dinas Sosial Kabupaten Kuningan telah berinovasi menciptakan aplikasi berbasis *website* yang diberinama Sinyaman Dinsosku (Sistem Pelayanan Mantap untuk Masyarakat dari Dinas Sosial Kabupaten Kuningan) sebagai upaya peningkatan pelayanan kesejahteraan sosial yang cepat dan berkualitas. Aplikasi ini memungkinkan masyarakat mengakses layanan langsung dari desa, tanpa perlu ke Dinas Sosial Kabupaten Kuningan.

Sinyaman Dinsosku merupakan aplikasi berbasis *website* yang diluncurkan pada bulan Juni 2022. Aplikasi ini diluncurkan oleh Dinas Sosial dikarenakan tingginya permohonan pelayanan kesejahteraan sosial dari masyarakat dan kondisi geografis Kabupaten Kuningan yang luas sehingga masyarakat harus menempuh jarak yang jauh untuk mendapatkan pelayanan kesejahteraan sosial (Khaerunisa, 2024). Sehingga diharapkan dengan adanya aplikasi Sinyaman Dinsosku, pelayanan kesejahteraan masyarakat jadi semakin efektif dan efisien karena pelayanan tersebut dapat di akses di tingkat desa dan pihak Dinas Sosial hanya berperan sebagai verifikator saja.

Aplikasi Sinyaman Dinsosku adalah sistem pelayanan dari Dinas Sosial Kabupaten Kuningan yang dirancang untuk melayani masyarakat dengan menggunakan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) sebagai sumber data utamanya (Dinas Sosial Kabupaten Kuningan, 2022). Pelayanan kesejahteraan sosial yang disediakan aplikasi ini meliputi rekomendasi KIP, rekomendasi Jamkesda, pembuatan Surat Keterangan Miskin (SKM), rekomendasi keringanan biaya pengadilan agama (PA) dan pembuatan surat keterangan terdaftar DTKS. Sinyaman Dinsosku memiliki slogan "Di Desa Aja..." yang memungkinkan kini pelayanan kesejahteraan sosial dapat diakses langsung di desa dan masyarakat tak lagi perlu menempuh perjalanan jauh ke Dinas Sosial. Hal ini dapat mengurangi lonjakan permohonan di Dinas Sosial dan mempermudah warga, khususnya yang tinggal jauh, untuk memperoleh layanan.

Merujuk pada latar belakang yang telah diuraikan, penelitian ini akan menggali lebih dalam permasalahan terkait bagaimana efektivitas dari aplikasi Sinyaman Dinsosku, kemudian apa faktor penghambat dan pendukung dari aplikasi Sinyaman Dinsosku dan terakhir apa saja upaya yang dilakukan untuk mengoptimalkan aplikasi

Sinyaman Dinsosku. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana efektivitas dari aplikasi Sinyaman Dinsosku dalam meningkatkan layanan kesejahteraan sosial bagi masyarakat Kabupaten Kuningan.

Studi ini merujuk pada beberapa penelitian sebelumnya, salah satunya adalah penelitian berjudul "Inovasi Pelayanan Publik Berbasis *E-Government* Dalam Peningkatan Layanan Kesejahteraan Sosial Studi : *Website* Sinyaman Dinsosku" yang diteliti oleh Khaerunisa, Hanny Purnamasari dan Lolita Deby Mahendra P (2024). Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji inovasi pelayanan melalui *Website* "Sinyaman Dinsosku" di Dinas Sosial Kabupaten Kuningan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan berlandaskan pada teori E-Government menurut Indrajit (2002). Penelitian ini mengungkapkan bahwa Website Sinyaman Dinsosku di Kabupaten Kuningan telah optimal dalam penerapannya berdasarkan Teori Elemen Sukses *E-Government*. Namun, dukungan SDM, sarana prasarana, dan anggaran masih perlu ditingkatkan.

Studi terakhir yang dianalisis adalah "Penerapan *E-Government* Melalui Aplikasi 'Sitanjak Makin Mantap' oleh Dinas Sosial" yang diteliti oleh Andriyus, Sylvina Rusadi dan Monalisa (2023). Studi ini bertujuan menggambarkan penerapan *e-government* di Dinas Sosial Kota Pekanbaru melalui aplikasi Sitanjak Makin Mantap. Menggunakan metode kualitatif dan berlandaskan teori milik Indrajit (2002), studi ini menemukan bahwa penerapan aplikasi tersebut belum optimal. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan anggaran dan kurangnya sosialisasi, yang mengindikasikan perlunya perbaikan pada elemen dukungan, kualitas, serta nilai.

Setelah meninjau beberapa penelitian yang relevan, oleh karena itu dapat ditarik garis besar bahwa penelitian ini memiliki keunggulan tersendiri. Perbedaan utamanya terletak pada landasan teoretis yang berbeda, yakni teori menurut Duncan (dalam Steers 1985:53) dengan indikator pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi. Lebih lanjut, topik aplikasi Sinyaman Dinsosku masih relatif baru dan belum banyak dikaji, sehingga penelitian ini diharapkan dapat menyajikan kontribusi serta temuan baru yang berbeda dari studi sebelumnya. Maka, penelitian ini memiliki orisinalitas dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif untuk menganalisis efektivitas aplikasi Sinyaman Dinsosku milik Dinas Sosial Kabupaten Kuningan dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam dan studi dokumentasi. Pemilihan metode ini bertujuan untuk memperoleh gambaran dan memastikan akurasi dari hasil penelitian berdasarkan pada data yang ditemukan di lapangan.

Khalayak sasaran dalam kegiatan ini mencakup kepala dan staff bidang Pemberdayaan Sosial dan Pemberdayaan Sosial dan Pemberdayaan Fakir Miskin, operator aplikasi Sinyaman Dinsosku, mitra aplikasi Sinyaman Dinsosku yang terdiri dari seluruh desa di Kabupaten Kuningan serta masyarakat Kabupaten Kuningan.

Fokus terhadap khalayak ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas dari aplikasi Sinyaman Dinsosku. Penelitian ini dilakukan di kantor Dinas Sosial Kabupaten Kuningan dan kantor Desa Jalaksana, Kabupaten Kuningan. Informan dalam penelitian ini diklasifikasikan menjadi dua kelompok, yaitu informan kunci dan informan pendukung. Operator desa dan Operator Dinas Sosial merupakan informan kunci, sedangkan masyarakat penerima layanan kesejahteraan sosial dari aplikasi Sinyaman Dinsosku merupakan informan pendukung.

Evaluasi keberhasilan dilakukan dengan menilai sejauh mana efektivitas dari aplikasi Sinyaman Dinsosku dalam memberikan pelayanan kesejahteraan sosial kepada masyarakat Kabupaten Kuningan. Tingkat keberhasilan aplikasi Sinyaman Dinsosku dinilai berdasarkan kemampuannya menyediakan pelayanan kesejahteraan sosial yang cepat dan berkualitas. Hal ini secara langsung meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan bagi masyarakat di Kabupaten Kuningan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Sub Bab I - Temuan Masalah

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas dari aplikasi Sinyaman Dinsosku dalam mendukung peningkatan layanan kesejahteraan sosial di Dinas Sosial Kabupaten Kuningan. Tingkat efektivitas aplikasi ini diukur dari sejauh mana aplikasi Sinyaman Dinsosku mampu mencapai tujuannya dalam mempercepat, mempermudah, dan memperluas akses pelayanan sosial bagi masyarakat dengan pelayanan yang cukup diterima di tingkat desa saja. Penilaian efektivitas dilakukan berdasarkan pada teori Duncan (dalam Steers 1985:53), yang mencakup tiga indikator yaitu: pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi.

Proses pelayanan aplikasi Sinyaman Dinsosku dirancang untuk mendekatkan layanan kesejahteraan sosial kepada masyarakat karena pelayanan cukup diterima di desa. Tahapannya dimulai ketika pemohon mendatangi lokasi pelayanan yaitu di kantor desa masing-masing di seluruh Kabupaten Kuningan dan menyerahkan persyaratan yang dibutuhkan. Setelah itu, berkas akan menunggu verifikasi dari operator Dinas Sosial. Idealnya, seluruh proses, mulai dari penyerahan hingga berkas jadi, dapat diselesaikan hanya dalam waktu 10-15 menit sehingga masyarakat tidak perlu menunggu lama. Berdasarkan pengamatan di lapangan, terdapat beberapa hambatan yang ditemukan dalam aplikasi Sinyaman Dinsosku diantaranya keterlambatan proses verifikasi dari operator Dinas Sosial sehingga proses pembuatan berkas pelayanan kesejahteraan sosial menjadi terhambat, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat bahwa pelayanan cukup di desa saja melalui aplikasi Sinyaman Dinsosku dan sistem jaringan internet yang terkadang mengalami gangguan. Efektivitas aplikasi Sinyaman Dinsosku dioptimalkan dengan cara melakukan koordinasi dengan pihak desa, melakukan evaluasi dan melakukan perbaikan secara berkala.

1) Pencapaian Tujuan

1.1 Terkadang terjadi keterlambatan proses verifikasi dari pihak Dinas Sosial

Tujuan utama dari Aplikasi Sinyaman Dinsosku dalam menyediakan pelayanan kesejahteraan sosial yang cepat, mudah, dan efisien di tingkat desa. Masyarakat hanya perlu datang ke desa masing-masing untuk diajukan permohonan pelayanan kesejahteraan sosial yang dibutuhkan, lalu menunggu proses verifikasi dari operator Dinas Sosial dan dalam waktu 10-15 menit berkas permohonan dari masyarakat telah selesai dibuat. Operator Dinas Sosial Kabupaten Kuningan juga akan melakukan pengecekan pada laman SISK-NG (Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial - *Next Generation*) untuk melihat masyarakat tersebut terdaftar atau tidak pada DTKS (Data Terpadu Kesejahteraan Sosial), karena jika masyarakat tersebut belum terdaftar di DTKS maka berkas pelayanan kesejahteraan sosial tersebut tidak dapat diverifikasi. Aplikasi ini dinilai cukup efektif dalam memberikan pelayanan kesejahteraan sosial. Hal ini karena sasaran aplikasinya tepat menjangkau masyarakat yang membutuhkan, dan waktu pelayanan yang diperlukan juga tergolong cepat, hanya 10-15 menit saja.

Indikator tercapainya dari kegiatan tersebut adalah penyelesaian berkas permohonan kesejahteraan sosial yang cepat. Selain itu, kegiatan ini dinilai efektif karena sasaran yang tepat menjangkau masyarakat yang benar-benar membutuhkan melalui pengecekan data terpadu kesejahteraan sosial (DTKS), serta masyarakat tidak perlu lagi datang jauh ke Dinas Sosial. Tolak ukur dari kegiatan tersebut adalah pelayanan yang cepat dan juga tepat sasaran bagi masyarakat yang membutuhkan.

Keunggulan dari kegiatan tersebut adalah berkas permohonan masyarakat dapat selesai tepat waktu, masyarakat yang mendapatkan pelayanan dari aplikasi Sinyaman Dinsosku ini juga tepat sasaran dan masyarakat tidak perlu datang jauh lagi ke Dinas Sosial. Kelemahan dari kegiatan ini adalah terkadang terjadi keterlambatan proses verifikasi dari operator Dinas Sosial sehingga berkas yang dibutuhkan oleh masyarakat menjadi terlambat.

Tingkat kesulitan dari kegiatan ini dilihat dari operator Dinas Sosial sebelum melakukan verifikasi berkas permohonan masyarakat dari desa dalam aplikasi Sinyaman Dinsosku, akan dilakukan pengecekan terlebih dahulu pada laman SISK-NG (Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial - *Next Generation*) untuk melihat masyarakat tersebut terdaftar atau tidak pada DTKS (Data Terpadu Kesejahteraan Sosial), karena jika masyarakat tersebut belum terdaftar di DTKS maka berkas pelayanan kesejahteraan sosial tersebut tidak dapat diverifikasi. Sehingga jika laman SISK-NG mengalami gangguan, maka proses verifikasi berkas pun akan terhambat.

Kesesuaian efektivitas aplikasi Sinyaman Dinsosku dengan prinsip pencapaian tujuan terlihat jelas dari ketepatan sasaran dan waktu yang relatif cepat dalam memproses satu permohonan dari masyarakat. Disisi lain, keterlambatan proses verifikasi dari operator Dinas Sosial juga masih menjadi kendala. Hal ini mendukung

bahwa efektivitas yang baik adalah dengan menjangkau sasaran yang tepat dan waktu pelayanan yang cepat.'

2) Integrasi

2.1 Kurangnya Sosialisasi Aplikasi Sinyaman Dinsosku

Secara teknis, aplikasi Sinyaman Dinsosku memberikan kemudahan kepada masyarakat yang membutuhkan layanan kesejahteraan sosial. Dinas Sosial Kabupaten Kuningan telah melaksanakan sosialisasi dan pelatihan mengenai prosedur dan tata cara penggunaan aplikasi Sinyaman Dinsosku di tingkat kecamatan dan desa. Pihak Desa juga sudah melakukan sosialisasi dari mulut ke mulut untuk dapat memberi informasi kepada masyarakat bahwa pelayanan kesejahteraan sosial saat ini dapat diakses hanya cukup melalui desa masing-masing sehingga dapat mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan kesejahteraan sosial.

Indikator tercapainya dari kegiatan tersebut adalah pemahaman operator dan masyarakat terhadap prosedur pelayanan aplikasi Sinyaman Dinsosku dan penyebaran informasi bahwa pelayanan kesejahteraan sosial kini sudah dapat diakses langsung di desa masing-masing tanpa perlu datang ke Dinas Sosial. Tolak ukur dari kegiatan tersebut adalah pemahaman prosedur aplikasi Sinyaman Dinsosku dan penyebaran informasi terkait pelayanan kesejahteraan sosial saat ini dapat diterima cukup di tingkat desa saja.

Keunggulan dari kegiatan tersebut adalah memudahkan dan mendekatkan pelayanan kesejahteraan sosial langsung kepada masyarakat di tingkat desa, didukung oleh pemahaman yang baik dari semua pihak terkait. Kelemahan dari kegiatan ini adalah kurangnya sosialisasi Aplikasi Sinyaman Dinsosku karena sosialisasi hanya disampaikan dari mulut ke mulut sehingga hal tersebut dirasa kurang efektif dalam menyebarkan informasi mengenai pelayanan cukup di desa saja dengan aplikasi Sinyaman Dinsosku.

Tingkat kesulitan dari kegiatan ini adalah menjangkau dan mengedukasi seluruh masyarakat Kabupaten Kuningan secara efektif karena metode sosialisasi yang masih menggunakan metode dari mulut ke mulut. Selain itu, setiap kali ada pembaruan di aplikasi Sinyaman Dinsosku, operator harus mempelajari perubahan tersebut dan menginformasikannya kembali kepada masyarakat.

Kesesuaian efektivitas aplikasi Sinyaman Dinsosku dengan prinsip integrasi sangat terlihat dari dua hal. Pertama, adanya pelatihan dan materi bagi operator desa, yang membantu mereka memahami secara mendalam prosedur aplikasi Sinyaman Dinsosku. Kedua, upaya bersama Dinas Sosial dan pihak desa dalam menyosialisasikan kepada masyarakat bahwa pelayanan kesejahteraan sosial kini bisa diakses langsung di tingkat desa, lengkap dengan penjelasan mengenai prosedurnya. Buktinya, semakin banyak masyarakat yang mulai datang ke desa untuk mengajukan permohonan layanan ini.

3) Adaptasi

3.1 Jaringan internet yang mengalami *maintenance* atau gangguan

Aplikasi Sinyaman Dinsosku memberikan kemudahan bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesejahteraan sosial. Pihak Dinas Sosial telah memberikan pelatihan bagi operator desa sehingga mereka dapat meningkatkan kemampuannya dalam mengoperasikan aplikasi Sinyaman Dinsosku dengan mengumpulkan seluruh operator desa dalam satu kecamatan di suatu forum. Selain itu juga, baik pihak Dinas Sosial maupun pihak desa sudah berusaha untuk menyediakan sarana dan prasarana pelayanan yang baik dan memadai sehingga pelayanan kesejahteraan sosial di aplikasi tersebut dapat berjalan dengan optimal.

Indikator tercapainya dari kegiatan tersebut adalah pemahaman mendalam operator dalam mengoperasikan aplikasi Sinyaman Dinsosku dan ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai untuk pelayanan kesejahteraan sosial melalui aplikasi tersebut, seperti perangkat komputer dan jaringan internet yang stabil dan memadai. Tolak ukur dari kegiatan tersebut adalah pemahaman operator untuk dapat mengoperasikan aplikasi Sinyaman Dinsosku dan sarana prasarana yang memadai sehingga pelayanan kesejahteraan sosial bagi masyarakat dapat berjalan optimal.

Keunggulan utama kegiatan ini adalah pelatihan yang diberikan kepada operator desa, memungkinkan mereka mengoperasikan aplikasi secara optimal. Ditambah lagi, sarana dan prasarana yang memadai turut mendukung pelayanan kesejahteraan sosial melalui aplikasi tersebut, sehingga prosesnya berjalan baik dan cepat. Kelemahan dari kegiatan ini adalah jaringan internet yang mengalami *maintenance* atau gangguan. Kondisi ini secara langsung mengganggu proses pelayanan kesejahteraan sosial yang seharusnya hanya memakan waktu 10-15 menit, sehingga menjadi lebih lama.

Tingkat kesulitan dari kegiatan ini terletak pada tuntutan bagi operator desa untuk selalu memahami cara mengoperasikan Aplikasi Sinyaman Dinsosku, terutama setiap kali ada pembaruan yang mengharuskan mereka belajar ulang. Selain itu, gangguan jaringan internet juga menjadi hambatan signifikan, memperlambat proses pelayanan kesejahteraan sosial yang seharusnya cepat, dari 10-15 menit menjadi lebih lama.

Kesesuaian efektivitas aplikasi Sinyaman Dinsosku dengan prinsip adaptasi sangat terlihat dari dua aspek utama. Pertama, pemberian pelatihan oleh Dinas Sosial kepada operator desa yang secara signifikan meningkatkan pemahaman mereka dalam mengoperasikan aplikasi Sinyaman Dinsosku. Kedua, ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai, seperti perangkat komputer dan jaringan internet, turut mendukung proses adaptasi ini. Kombinasi faktor-faktor tersebut memastikan pelayanan kesejahteraan sosial dapat diterima masyarakat dengan cepat, mudah, dan optimal.

2. Sub Bab II – Penawaran Solusi

Berdasarkan hambatan yang terjadi pada aplikasi Sinyaman Dinsosku, terdapat beberapa penawaran solusi yang direkomendasikan peneliti untuk meningkatkan efektivitas aplikasi Sinyaman Dinsosku yang dikaitkan dengan teori efektivitas milik Duncan (dalam Steers 1985:53) yaitu sebagai berikut :

1) Pencapaian Tujuan

Keterlambatan verifikasi permohonan layanan kesejahteraan sosial oleh Dinas Sosial menjadi salah satu hambatan dalam aplikasi Sinyaman Dinsosku. Keterlambatan verifikasi ini berdampak langsung pada waktu pelayanan sehingga proses yang pelayanan yang seharusnya hanya memakan waktu 10-15 menit dapat berubah menjadi beberapa jam. Duncan (dalam Steers 1985:53) menjelaskan bahwa untuk mencapai tujuan perlu untuk menetapkan jadwal waktu yang spesifik dalam setiap tahapan. Untuk mencapai tujuan aplikasi Sinyaman Dinsosku secara efektif, penting untuk menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, dan efisien bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Solusi yang dapat diterapkan yaitu penambahan jumlah operator Dinas Sosial Kabupaten Kuningan untuk melakukan verifikasi pada aplikasi Sinyaman Dinsosku dan melakukan evaluasi secara berkala untuk mengetahui hambatan yang dialami oleh operator verifikasi di Dinas Sosial Kabupaten Kuningan. Jika solusi yang diusulkan praktikan diterapkan, dapat diprediksikan bahwa proses verifikasi berkas permohonan pelayanan kesejahteraan sosial akan berjalan dengan lebih cepat, efektif dan efisien sehingga masyarakat tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan berkas permohonan kesejahteraan sosial.

2) Integrasi

Kurangnya sosialisasi aplikasi Sinyaman Dinsosku menyebabkan masih banyaknya masyarakat yang belum mengetahui bahwa pelayanan kesejahteraan sosial dapat diakses di tingkat desa menjadi salah satu hambatan dalam aplikasi Sinyaman Dinsosku. Dampaknya banyak masyarakat yang berdomisili jauh dari Dinas Sosial Kabupaten Kuningan harus menempuh jarak yang cukup jauh untuk mendapatkan pelayanan dan juga terjadi lonjakan permohonan pelayanan di Dinas Sosial Kabupaten Kuningan sehingga mengakibatkan antrean pelayanan yang cukup panjang. Duncan (dalam Steers 1985:53) menjelaskan bahwa kemampuan integrasi diukur melalui prosedur dan proses sosialisasi. Efektivitas aplikasi Sinyaman Dinsosku dapat diukur dari keberhasilan sosialisasi kepada masyarakat, sehingga seluruh masyarakat Kabupaten Kuningan dapat mengetahui bahwa pelayanan kesejahteraan sosial kini dapat diterima di tingkat desa.

Solusi yang dapat diterapkan adalah pihak desa maupun Dinas Sosial dapat melakukan sosialisasi atau penyebaran informasi melalui media sosial atau melalui spanduk yang di pasang di balai desa sehingga masyarakat dapat melihat informasi tersebut, karena saat ini sosialisasi hanya dilakukan dari mulut ke mulut sehingga dirasa kurang efektif. Sehingga jika penawaran solusi dari praktikan diterapkan, maka

informasi mengenai pelayanan kesejahteraan sosial yang tersedia di desa akan tersebar lebih merata dan dapat dipastikan seluruh masyarakat Kabupaten Kuningan mengetahuinya tanpa terkecuali.

3) Adaptasi

Sistem jaringan internet yang mengalami *maintenance* atau gangguan menjadi salah satu hambatan dalam aplikasi Sinyaman Dinsosku. Dampak yang timbul dari hambatan tersebut adalah beberapa proses verifikasi menjadi terhambat dan proses pembuatan berkas pelayanan kesejahteraan sosial yang awalnya hanya membutuhkan waktu 10-15 menit pun menjadi lebih lama. Duncan (dalam Steers 1985:53) menjelaskan bahwa agar proses adaptasi berjalan lancar, diperlukan peningkatan kemampuan serta dukungan sarana dan prasarana yang memadai. Efektivitas aplikasi Sinyaman Dinsosku dapat diukur dari ketepatan waktu dan kecepatan pelayanannya, yang mana sangat bergantung pada jaringan yang stabil.

Solusi yang dapat diterapkan adalah baik Dinas Sosial maupun desa melakukan pemeriksaan dan perawatan perangkat jaringan internet secara rutin dan berkala agar jaringan internet selalu prima. Sehingga jika solusi dari praktikan dapat diterapkan, pelayanan kesejahteraan sosial akan berjalan lebih cepat, efektif, dan efisien, sehingga masyarakat dapat mengaksesnya dengan lancar tanpa ada hambatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

KESIMPULAN

Penelitian ini menganalisis aplikasi Sinyaman Dinsosku milik Dinas Sosial Kabupaten Kuningan, menggunakan teori Duncan (dalam Steers 1985:53) yang meliputi dimensi pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi. Aplikasi Sinyaman Dinsosku menunjukkan efektivitas yang baik sebab layanan kesejahteraan sosial kini bisa diakses langsung di tingkat desa. Hal ini tentunya membuat masyarakat bisa menerima pelayanan kesejahteraan sosial dengan cepat dan mudah, tanpa harus datang jauh-jauh ke Dinas Sosial. Namun masih terdapat beberapa kendala dalam aplikasi Sinyaman Dinsosku. Dalam dimensi pencapaian tujuan, ditemukan keterlambatan proses verifikasi dari operator Dinas Sosial sehingga proses pembuatan berkas pelayanan kesejahteraan sosial menjadi terhambat. Aspek integrasi, ditemukan hambatan bahwa masih kurangnya sosialisasi terkait aplikasi Sinyaman Dinsosku kepada masyarakat sehingga beberapa masyarakat belum mengetahui bahwa pelayanan kesejahteraan sosial dapat didapatkan di desa. Terakhir, aspek adaptasi juga ditemukan hambatan yaitu sistem jaringan internet yang mengalami *maintenance* atau gangguan sehingga hal tersebut dapat menghambat proses pelayanan maupun verifikasi berkas pelayanan yang dibutuhkan masyarakat.

Keunggulan dari kegiatan diatas meliputi efisiensi dan efektivitas pelayanan kesejahteraan sosial karena berkat aplikasi Sinyaman Dinsosku, berkas pelayanan kesejahteraan sosial kini dapat diterima langsung di tingkat desa saja hanya dalam waktu 10-15 menit. Kelemahan dari kegiatan tersebut adalah keterbatasan operator

sehingga proses verifikasi berkas pelayanan terkadang terlambat, kurangnya sosialisasi terkait pelayanan di desa saja dengan aplikasi Sinyaman Dinsosku dan sistem jaringan internet yang terkadang mengalami gangguan.

Untuk mengoptimalkan efektivitas Sinyaman Dinsosku, solusi yang diusulkan meliputi penambahan jumlah operator Dinas Sosial Kabupaten Kuningan untuk melakukan verifikasi pada aplikasi Sinyaman Dinsosku dan melakukan evaluasi secara berkala untuk mengetahui hambatan yang dialami oleh operator verifikasi di Dinas Sosial Kabupaten Kuningan, pihak desa maupun Dinas Sosial dapat melakukan sosialisasi atau penyebaran informasi melalui media sosial atau melalui spanduk yang di pasang di balai desa sehingga masyarakat dapat melihat informasi tersebut, serta baik Dinas Sosial maupun desa melakukan pemeriksaan dan perawatan perangkat jaringan internet secara rutin dan berkala sehingga proses pelayanan dan verifikasi berkas kesejahteraan sosial yang dibutuhkan masyarakat dapat berjalan dengan efektif, cepat, mudah dan efisien.

DAFTAR PUSTAKA

- Dinas Sosial Kabupaten Kuningan. (2022). Layanan Online Sinyaman Dinsosku. <https://dinsos.kuningankab.go.id/layanan-online-dinsos/>.
- Halimatusa'dia, A., Buser, B., Hidayat, M. T., & Heryanto, Y. (2024). *Handling Public Emergencies Through E-Government Platform in Cirebon City*. Jurnal Multidisiplin Indonesia, 3(7), 4131-4141.
- Khaerunisa, H., Purnamasari, H., & Mahendra P, L. D. (2024). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government dalam Peningkatan Layanan Kesejahteraan Sosial: Studi Website Sinyaman Dinsosku. Community Development Journal, 5(2), 3201-3206.
- Lailiyah, I., Wulandari, R., & Anam, M. S. (2025). Peran Dinas Sosial Dalam Menangani Kemiskinan Di Kabupaten Jember. Menulis: Jurnal Penelitian Nusantara, 1(3), 683-690.
- Pamungkas, D. S., & Juhaeni, M. M. (2025). Efektivitas Kebijakan Pengembangan Pariwisata Terhadap Penurunan Angka Kemiskinan di Kecamatan Cilimus Kabupaten Kuningan Provinsi Jawa Barat (*Doctoral dissertation*, Institut Pemerintahan Dalam Negeri).
- Rosgani, O. (2025). Angka Kemiskinan di Kabupaten Kuningan Turun, Namun Ketimpangan Meningkat. <https://www.tintahijau.com/megapolitan/angka-kemiskinan-di-kabupaten-kuningan-turun-namun-ketimpangan-meningkat/>
- Rusadi, S. (2023). Penerapan *E-Government* Melalui Aplikasi 'Sitanjak Makin Mantap' oleh Dinas Sosial. Jurnal Governansi, 9(2), 95-102.
- Sabarisman, M. (2015). Peluang dan Tantangan Pelayanan Kesejahteraan Sosial di Kabupaten Berau, Kalimantan Timur. Sosio Informa, 1(1).
- Steers, R. M. (2020). Efektivitas Organisasi: Sebuah Tinjauan Perilaku. Jakarta: Erlangga.
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis kualitas pelayanan publik pada Politeknik Pelayaran Surabaya. Jurnal Baruna Horizon, 3(2), 223-229.
- Undang-Undang (UU) Nomor 11 Tahun 2009 Tentang Kesejahteraan Sosial.