

## PERSEPSI WARGA MASYARAKAT TERHADAP APLIKASI CEK BANSOS DALAM PENYALURAN BANTUAN SOSIAL DI DESA KALIKIDANG KECAMATAN SOKARAJA KABUPATEN BANYUMAS JAWA TENGAH

DOI: <https://doi.org/10.31595/10.31595/lindayosos.v7i1.1604>

**Muhamad Khanif Hidayatul Khasan**

Politeknik Kesejahteraan Sosial  
Bandung, Indonesia

[muhamadkhanifhidayatkhasan@gmail.com](mailto:muhamadkhanifhidayatkhasan@gmail.com)

**Teta Riasih**

Politeknik Kesejahteraan Sosial  
Bandung, Indonesia  
[tetapoltekkesos@gmail.com](mailto:tetapoltekkesos@gmail.com)

**Suradi**

Politeknik Kesejahteraan Sosial  
Bandung, Indonesia  
[suradistks@gmail.com](mailto:suradistks@gmail.com)

**Eko Gunawan Wibisono**

Politeknik Kesejahteraan Sosial  
Bandung, Indonesia  
[eko@poltekkesos.ac.id](mailto:eko@poltekkesos.ac.id)

**ABSTRACT**

Digital transformation in public service delivery, particularly in the distribution of social assistance, has emerged as a crucial issue in realizing transparent, accountable, and responsive governance that meets community needs. One of the innovations introduced by the government is the Cek Bansos application, designed to simplify data verification processes, reduce distribution errors, and accelerate information access for beneficiary communities. This study examines the perceptions of residents in Kalikidang Village regarding the use of this application, employing a descriptive quantitative approach with a sample of 96 household heads. The research focuses on two main dimensions within the Technology Acceptance Model framework, namely perceived ease of use and perceived usefulness. The findings indicate that most respondents positively assessed the application, with 81.40% perceiving it as easy to use and 83.06% recognizing its usefulness in accessing social assistance information and ensuring accurate targeting. Nevertheless, challenges remain regarding residents' understanding of administrative procedures and the use of several application features, highlighting the need for enhanced socialization, training, and technical improvements in the future. These findings expand the understanding of technology acceptance in social welfare services in rural areas, while also emphasizing the importance of collaboration between government, developers, and communities to strengthen digital literacy and the sustainability of technology-based social welfare services. This insight is expected to serve as a reference for developing similar programs to ensure social assistance distribution operates more transparently, equitably, and inclusively supports poverty alleviation.

**KEYWORDS:**

Cek Bansos; technology acceptance; social assistance; digital transformation; rural communities

**ABSTRAK**

Transformasi digital dalam pelayanan publik, khususnya di bidang penyaluran bantuan sosial, menjadi isu penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Salah satu inovasi yang dihadirkan pemerintah adalah penggunaan aplikasi Cek Bansos, yang dirancang untuk mempermudah proses verifikasi data, mengurangi kesalahan distribusi, serta meningkatkan kecepatan akses informasi bantuan bagi masyarakat penerima manfaat. Penelitian ini mengkaji persepsi masyarakat Desa Kalikidang terhadap penggunaan aplikasi tersebut, dengan pendekatan deskriptif kuantitatif pada sampel 96 kepala keluarga. Fokus penelitian diarahkan pada dua dimensi utama dalam kerangka Technology Acceptance Model, yaitu persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kegunaan. Hasil penelitian menunjukkan mayoritas responden menilai aplikasi ini positif, dengan 81,40% merasa mudah digunakan dan 83,06% menilai aplikasi bermanfaat dalam memperoleh informasi bantuan sosial serta memastikan ketepatan sasaran distribusi. Namun, tantangan masih ditemukan terkait pemahaman prosedur administrasi dan pemanfaatan beberapa fitur aplikasi, sehingga diperlukan peningkatan sosialisasi, pelatihan, dan penyempurnaan teknis ke depan. Temuan ini memperluas pemahaman tentang penerimaan teknologi di



bidang kesejahteraan sosial di wilayah pedesaan, sekaligus menegaskan pentingnya kolaborasi pemerintah, pengembang, dan masyarakat untuk memperkuat literasi digital dan keberlanjutan layanan teknologi berbasis kesejahteraan sosial. Temuan ini diharapkan dapat menjadi rujukan pengembangan program serupa agar penyaluran bantuan sosial berjalan lebih transparan, merata, dan mendukung penanggulangan kemiskinan secara inklusif.

**KATA KUNCI:**

Cek Bansos; penerimaan teknologi; bantuan sosial; transformasi digital; masyarakat desa

---

## PENDAHULUAN

Peningkatan kesejahteraan masyarakat melalui transformasi digital dewasa ini menjadi isu global yang terus mendapatkan perhatian, khususnya dalam konteks pembangunan berkelanjutan (Zam et al., 2023). Teknologi digital dinilai mampu mempercepat pelayanan publik, meningkatkan efisiensi birokrasi, serta mendekatkan akses layanan sosial kepada masyarakat (Holden & Karsh, 2010). Seiring dengan semakin terintegrasinya teknologi dalam kehidupan sehari-hari, muncul beragam aplikasi digital berbasis pelayanan publik yang berupaya menjawab tantangan klasik birokrasi yang lambat, tidak transparan, dan rentan terhadap penyalahgunaan (Marikyan & Papagiannidis, 2024). Salah satu inovasi signifikan di bidang kesejahteraan sosial adalah pemanfaatan aplikasi digital dalam distribusi bantuan sosial, yang diharapkan mampu mendukung target pengentasan kemiskinan dan ketimpangan secara lebih terukur dan akuntabel (Suharto, 2015).

Pada ranah global, digitalisasi telah terbukti memainkan peran penting dalam mengefisiensikan proses verifikasi data penerima bantuan, meminimalisir kesalahan distribusi, dan mempercepat proses pencairan dana bagi kelompok rentan (Sun & Peng, 2013). Penerapan teknologi ini sejalan dengan konsep good governance yang menekankan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi publik dalam proses pelayanan sosial (Herwanto et al., 2023). Indonesia pun tidak ketinggalan dalam mengadopsi kebijakan digitalisasi layanan publik melalui sejumlah program nasional, termasuk digitalisasi Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) serta peluncuran aplikasi digital untuk cek bantuan sosial, sebagai strategi pemerintah untuk mencapai target penurunan angka kemiskinan menuju Visi Indonesia Emas 2045 (Zam et al., 2023).

Badan Pusat Statistik (BPS) mencatat bahwa jumlah keluarga penerima manfaat Bantuan Sosial Pangan di Indonesia pada tahun 2023 mencapai 19.990.000 rumah tangga, yang tersebar di seluruh provinsi, dengan Jawa Tengah berada di posisi ketiga terbanyak yakni sebesar 3.876.000 keluarga BPS, 2023, dikutip dalam (Astuti & Basysyar, 2024). Angka tersebut mencerminkan tingginya kebutuhan terhadap program perlindungan sosial yang efektif dan tepat sasaran (Suharto, 2015). Lebih jauh, BPS juga melaporkan bahwa angka kemiskinan nasional pada Maret 2023 masih berada di kisaran 9,36%, menandakan tantangan yang signifikan dalam penurunan angka kemiskinan di Indonesia (Adawiyah, 2020). Di tengah upaya penyaluran bansos ini, keberadaan aplikasi Cek Bansos menjadi salah satu instrumen penting untuk memverifikasi data penerima secara digital dan memperkecil potensi kesalahan distribusi atau data ganda (Zam et al., 2023).

Sementara itu, data Kemensos menunjukkan bahwa program-program bansos seperti PKH, BPNT, dan bantuan lainnya berbasis data DTKS, terus ditingkatkan kualitasnya melalui integrasi teknologi agar mampu menjangkau warga dengan lebih akurat. Namun, transformasi digital ini tidak berjalan tanpa tantangan. Survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) tahun 2023 mencatat masih terdapat 19,5% penduduk Indonesia yang belum terjangkau layanan internet stabil, menciptakan kesenjangan digital, terutama di wilayah perdesaan. Dengan demikian, meskipun aplikasi Cek Bansos telah diimplementasikan, belum semua warga desa mampu memanfaatkan teknologi ini secara maksimal karena keterbatasan literasi digital, infrastruktur jaringan, dan perangkat penunjang.

Khusus di Provinsi Jawa Tengah, Kecamatan Sokaraja Kabupaten Banyumas mencatatkan sebanyak 9.829 Kepala Keluarga penerima bantuan sosial menurut BPS 2023, dan Desa Kalikidang menjadi salah satu desa dengan penerima terbanyak, yakni 470 KK. Fenomena di lapangan menunjukkan bahwa meskipun aplikasi Cek Bansos sudah tersedia dan dapat diakses, masih banyak warga yang belum mampu mengoperasikan aplikasi tersebut, tidak memahami fitur-fiturnya, bahkan belum mengetahui cara mengecek status penerimaan bantuan (Saragih, 2022). Hal ini memunculkan kesenjangan antara sistem yang telah disiapkan pemerintah dengan kemampuan masyarakat dalam mengadopsinya. Beberapa warga pun merasa ragu akan akurasi data aplikasi, dan cenderung memilih bertanya langsung ke perangkat desa, menandakan masih tingginya ketergantungan terhadap jalur komunikasi tradisional (Pratiwi et al., 2022).

Kesenjangan pemanfaatan aplikasi digital di Desa Kalikidang menjadi indikasi bahwa proses graduasi penerima manfaat yakni proses memastikan penerima bantuan tepat sasaran dan secara bertahap mandiri belum berjalan optimal. Situasi ini berpotensi memunculkan ketidakpuasan masyarakat, menurunkan tingkat kepercayaan kepada pemerintah, serta berujung pada ketidakadilan distribusi bansos di tingkat lokal. Pentingnya memperkuat pemahaman warga mengenai penggunaan aplikasi digital menjadi semakin mendesak agar kebijakan berbasis teknologi benar-benar dapat

mendukung pengentasan kemiskinan dan mengurangi ketimpangan di wilayah pedesaan. Menghadapi kondisi tersebut, muncul urgensi untuk mempelajari persepsi warga secara sistematis agar dapat diidentifikasi titik-titik hambatan yang membuat aplikasi Cek Bansos kurang optimal dimanfaatkan. Persepsi warga, baik terkait kegunaan aplikasi maupun kemudahan penggunaannya, menjadi elemen kunci dalam keberhasilan inovasi teknologi di bidang pelayanan publik. Apabila persepsi warga bersifat negatif, maka adopsi teknologi akan melambat, bahkan gagal mencapai tujuan yang diharapkan. Padahal, penyaluran bansos yang tepat sasaran sangat penting untuk menjaga stabilitas sosial dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat miskin di Desa Kalikidang. Sayangnya, penelitian-penelitian terdahulu cenderung lebih berfokus pada aspek teknis aplikasi, optimasi algoritma, maupun sentimen ulasan pengguna di platform daring, tanpa mendalami bagaimana persepsi masyarakat pedesaan sebagai pengguna langsung aplikasi tersebut. Padahal, pemahaman persepsi masyarakat desa sangat penting mengingat perbedaan karakteristik sosial, tingkat literasi, serta akses teknologi yang mereka miliki dibandingkan masyarakat perkotaan. Aspek inilah yang masih jarang diangkat, terutama dalam konteks evaluasi aplikasi Cek Bansos di daerah perdesaan seperti Kalikidang.

Secara konseptual, pembahasan mengenai persepsi warga dalam penelitian ini dibatasi pada ruang lingkup Desa Kalikidang Kecamatan Sokaraja Kabupaten Banyumas, dengan responden sebanyak 96 Kepala Keluarga yang telah dipilih melalui rumus Slovin dari populasi 2.012 KK. Fokus utama diarahkan untuk menilai bagaimana warga menilai kemudahan penggunaan aplikasi (*perceived ease of use*) dan manfaat yang dirasakan (*perceived usefulness*) sebagai dua komponen penting dalam kerangka Technology Acceptance Model (TAM). Batasan ini diperlukan agar penelitian memiliki fokus yang tajam, sesuai konteks sosial, geografis, serta karakteristik budaya masyarakat desa setempat. Perspektif teori persepsi dalam penelitian ini berangkat dari pandangan bahwa persepsi adalah proses selektif dan interpretatif, di mana individu menangkap stimulus, mengorganisasi, lalu menafsirkannya menjadi pengetahuan yang bermakna. Robbins menyatakan persepsi tidak hanya melibatkan respon sensorik, tetapi juga interpretasi kognitif berdasarkan pengalaman dan nilai budaya. Ini sejalan dengan konsep Gibson yang memandang persepsi sebagai tahapan mengenali, mengevaluasi, dan akhirnya mengadopsi teknologi baru. Masyarakat Desa Kalikidang kemungkinan akan melalui tahapan serupa ketika berkenalan dengan aplikasi Cek Bansos dimulai dari mengenal, menilai kemudahan dan manfaatnya, hingga memutuskan menggunakananya. Kerangka teoritis yang mendasari penelitian ini mengacu pada Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan Davis pada 1989 dalam (Soetam, 2022). TAM menitikberatkan pada dua dimensi: *perceived usefulness*, yaitu sejauh mana pengguna meyakini teknologi tersebut bermanfaat dalam meningkatkan efektivitas tugasnya, serta *perceived ease of use*, yaitu sejauh mana pengguna merasa teknologi dapat digunakan dengan mudah tanpa kesulitan berarti (Davis, 1989). TAM memaparkan bahwa kedua faktor ini akan mempengaruhi sikap (attitude) terhadap teknologi, lalu berdampak pada niat perilaku untuk terus menggunakananya, hingga akhirnya memunculkan penggunaan aktual (Venkatesh & Davis, 2000).

*Perceived usefulness* dalam konteks aplikasi Cek Bansos dapat dilihat dari keyakinan warga bahwa aplikasi mempermudah pencarian informasi bantuan, mempercepat verifikasi data, dan mencegah salah sasaran penyaluran. Apabila manfaat ini terasa jelas dan nyata, warga akan lebih ter dorong memanfaatkan aplikasi secara berkelanjutan. Sebaliknya, *perceived ease of use* berfokus pada kemudahan penggunaan aplikasi, mulai dari navigasi menu, bahasa yang mudah dipahami, hingga akses terhadap perangkat pendukung. Jika aplikasi dianggap terlalu rumit atau sulit diakses, warga cenderung enggan menggunakananya, meskipun manfaatnya besar.

Dalam perkembangannya, TAM juga diperkaya oleh berbagai variabel lain seperti pengaruh sosial (*subjective norm*), rasa percaya (*trust*), serta kondisi fasilitas pendukung (*facilitating conditions*). Namun dalam konteks penelitian ini, fokus hanya diarahkan pada dua variabel utama agar lebih terukur dan relevan dengan kondisi masyarakat Desa Kalikidang. Pendekatan ini dinilai lebih sederhana dan sesuai dengan kapasitas literasi digital masyarakat pedesaan, di mana faktor kegunaan dan kemudahan adalah dua hal terpenting untuk memastikan teknologi dapat diterima dan diadopsi dengan baik.

Dengan menggunakan perspektif persepsi dan TAM ini, diharapkan diperoleh gambaran yang mendalam tentang bagaimana masyarakat memaknai aplikasi Cek Bansos, termasuk kendala yang mereka hadapi dalam proses adaptasi teknologi untuk memperoleh hak-hak kesejahteraan sosialnya. Pendekatan ini juga memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi strategi peningkatan layanan, baik dari segi desain antarmuka aplikasi, penyediaan pendampingan, maupun sosialisasi literasi digital di tingkat desa. Kerangka teoritis tersebut menjadi fondasi untuk mengurai dinamika persepsi warga, sekaligus mendorong inovasi kebijakan digitalisasi layanan sosial agar benar-benar menyentuh masyarakat yang paling membutuhkan.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif yang bertujuan untuk memaparkan gambaran sistematis dan akurat mengenai persepsi warga Desa Kalikidang terhadap penggunaan aplikasi Cek Bansos dalam penyaluran bantuan sosial. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggambarkan suatu fenomena secara objektif berdasarkan data numerik, tanpa melakukan intervensi atau manipulasi variabel penelitian (Sugiyono, 2019). Fokus utama penelitian ini adalah pada satu variabel, yaitu persepsi masyarakat yang diukur melalui dua dimensi penting berdasarkan

## PERSEPSI WARGA MASYARAKAT TERHADAP APLIKASI CEK BANSOS DALAM PENYALURAN BANTUAN SOSIAL DI DESA KALIKIDANG KECAMATAN SOKARAJA KABUPATEN BANYUMAS JAWA TENGAH

Technology Acceptance Model (TAM), yaitu persepsi kegunaan (perceived usefulness) dan persepsi kemudahan penggunaan (perceived ease of use). Pengumpulan data dilakukan melalui survei dengan kuesioner berbasis skala penilaian (rating scale), yang memungkinkan responden menilai sejauh mana mereka menilai aplikasi Cek Bansos bermanfaat dan mudah digunakan dalam proses memperoleh bantuan sosial.

Unit analisis penelitian ini adalah Kepala Keluarga (KK) di Desa Kalikidang, Kecamatan Sokaraja, Kabupaten Banyumas, yang dipilih sebagai representasi persepsi keluarga penerima manfaat bantuan sosial. Populasi penelitian mencakup 2.012 KK, dengan jumlah sampel yang ditetapkan sebanyak 96 KK berdasarkan perhitungan rumus Slovin dengan margin of error 10%. Pemilihan sampel dilakukan menggunakan teknik simple random sampling, agar setiap KK memiliki peluang yang sama untuk terpilih, sehingga hasilnya dapat digeneralisasikan secara lebih objektif dan valid. Responden yang terpilih diberikan kuesioner yang telah divalidasi melalui uji validitas isi dan validitas konstruk, kemudian diuji reliabilitasnya menggunakan koefisien Cronbach's Alpha yang menunjukkan nilai sangat tinggi, yaitu 0,981, yang berarti instrumen penelitian memiliki tingkat konsistensi yang sangat baik.

Sumber data dalam penelitian ini berasal dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner, sedangkan data sekunder dikumpulkan dari dokumen-dokumen resmi pemerintah desa, laporan distribusi bantuan, serta hasil studi terdahulu yang relevan dengan topik penelitian. Teknik pengumpulan data juga dilengkapi dengan studi dokumentasi untuk memberikan konteks yang lebih komprehensif tentang kebijakan dan prosedur penggunaan aplikasi Cek Bansos. Selanjutnya, data yang terkumpul dianalisis menggunakan analisis deskriptif kuantitatif, dengan langkah-langkah meliputi pengkodean data, tabulasi, penyajian distribusi frekuensi, hingga interpretasi hasil. Melalui pendekatan ini, penelitian diharapkan mampu memberikan pemahaman yang mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat penerimaan teknologi oleh masyarakat desa, khususnya dalam kerangka distribusi bantuan sosial yang lebih transparan dan efektif.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **1. Aspek Perceived Ease of Use**

Hasil penelitian pada aspek Perceived Ease of Use menunjukkan bahwa aplikasi Cek Bansos dinilai relatif mudah digunakan oleh warga Desa Kalikidang. Berdasarkan hasil penghitungan, skor indeks untuk aspek kemudahan penggunaan aplikasi secara keseluruhan mencapai 81,40%, yang berada pada kategori "Sangat Baik". Mayoritas responden menyatakan bahwa mereka mampu mempelajari cara menggunakan aplikasi dengan mudah (84,17%), merasa tidak kesulitan dalam memahami prosedur dan persyaratan (80,56%), serta mampu menavigasi fitur-fitur utama aplikasi tanpa kebingungan (79,17%). Hal ini menegaskan bahwa desain antarmuka aplikasi Cek Bansos sudah cukup adaptif terhadap tingkat literasi digital warga desa, sesuai dengan kerangka Technology Acceptance Model yang menempatkan ease of use sebagai faktor penentu penerimaan teknologi.

Lebih lanjut, kemudahan dalam mengakses fitur verifikasi data penerima, fitur sanggahan, maupun fitur usulan penerima bantuan baru juga memperoleh skor indeks di atas 80%, yang mengindikasikan respons positif dari masyarakat. Meskipun demikian, masih terdapat sekitar 19% responden yang bersikap netral terutama terkait pemahaman detail persyaratan bantuan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun navigasi aplikasi sudah baik, aspek penyampaian informasi dalam bahasa atau istilah yang lebih sederhana masih perlu diperbaiki, terutama bagi kalangan berpendidikan rendah atau warga lanjut usia yang kurang terbiasa dengan teknologi digital.

Temuan ini memiliki signifikansi penting karena menegaskan bahwa aplikasi Cek Bansos berhasil mengurangi beban administratif warga dalam memperoleh haknya, serta menumbuhkan rasa percaya terhadap mekanisme distribusi bantuan yang lebih transparan. Nilai indeks ease of use yang tinggi ini sekaligus membuka peluang untuk memperkuat pemberdayaan warga desa melalui teknologi, sebab mereka tidak hanya sebagai penerima bantuan, tetapi juga berperan aktif dalam memverifikasi dan memvalidasi data secara partisipatif.

Dengan demikian, aspek Perceived Ease of Use dapat dianggap sebagai kunci keberhasilan awal aplikasi Cek Bansos dalam mendorong adopsi teknologi pelayanan publik di desa. Namun upaya sosialisasi, pelatihan penggunaan aplikasi, dan penyederhanaan bahasa antarmuka tetap menjadi rekomendasi agar persentase persepsi positif masyarakat dapat terus ditingkatkan dan tidak hanya berhenti pada pengalaman penggunaan awal, tetapi juga berlanjut pada penggunaan rutin dan berkelanjutan di masa mendatang.

#### **2. Aspek Perceived Usefulness**

Berdasarkan hasil penelitian, aspek Perceived Usefulness dari aplikasi Cek Bansos menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat Desa Kalikidang merasakan manfaat yang nyata dari penggunaan teknologi ini dalam proses penyaluran bantuan sosial. Skor indeks persepsi kegunaan secara keseluruhan tercatat sebesar 83,06%, yang termasuk dalam kategori "Baik". Temuan ini mengindikasikan bahwa aplikasi Cek Bansos dinilai mampu memberikan nilai tambah, terutama dalam memudahkan masyarakat memperoleh informasi yang akurat, transparan, dan cepat mengenai status kepesertaan bantuan sosial. Persepsi positif ini juga berhubungan dengan rasa kepercayaan warga terhadap sistem distribusi bantuan, karena aplikasi memungkinkan mereka untuk melakukan pengecekan mandiri dan memverifikasi data penerima, sehingga mengurangi potensi penyiangan distribusi.

Lebih jauh, pemanfaatan aplikasi ini juga dinilai membantu mempercepat proses pencairan bantuan, meminimalkan keterlambatan, dan mempermudah komunikasi antara warga dengan aparat desa atau pendamping sosial. Responden merasa bahwa fitur notifikasi dan informasi jadwal pencairan yang disediakan aplikasi sangat bermanfaat, yang tercermin dari persentase tinggi pada indikator ini, yaitu sekitar 84% responden menyatakan setuju dan sangat setuju bahwa fitur-fitur tersebut bermanfaat. Hal ini menegaskan posisi aplikasi sebagai inovasi digital yang

relevan untuk memperbaiki tata kelola distribusi bantuan sosial berbasis data terpadu. Dengan demikian, kontribusi aplikasi tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga mampu memperkuat rasa keadilan dan transparansi dalam pelayanan publik.

Temuan ini menunjukkan adanya potensi besar untuk mereplikasi aplikasi serupa pada program kesejahteraan sosial lain di wilayah pedesaan. Meskipun demikian, diskusi mendalam juga perlu menyoroti sekitar 16% responden yang bersikap netral atau merasa kurang mendapatkan manfaat maksimal, yang disinyalir terkait dengan faktor literasi digital yang masih rendah atau keterbatasan perangkat. Oleh sebab itu, penguatan kapasitas pengguna melalui pelatihan, pendampingan, serta penyederhanaan fitur perlu diprioritaskan agar aplikasi benar-benar dapat diakses dan dimanfaatkan oleh seluruh lapisan masyarakat.

Secara ilmiah, hasil ini memperluas kerangka *Technology Acceptance Model* dengan mengonfirmasi bahwa persepsi kegunaan memiliki peran vital dalam mendorong keberhasilan adopsi teknologi pelayanan publik. Aplikasi Cek Bansos dapat dikatakan telah menghadirkan nilai nyata bagi masyarakat Desa Kalikidang, sekaligus menunjukkan arah transformasi digital yang dapat dioptimalkan ke depan. Dengan pendekatan yang lebih partisipatif dan responsif, aplikasi seperti ini berpotensi menjadi fondasi digital yang memberdayakan masyarakat desa, memastikan distribusi bantuan tepat sasaran, dan memperkuat keberlanjutan kesejahteraan sosial.

### **ANALISIS MASALAH**

Analisis mendalam terhadap masalah dalam penggunaan aplikasi Cek Bansos di Desa Kalikidang menunjukkan masih adanya kesenjangan signifikan meskipun aplikasi ini dinilai bermanfaat oleh sebagian besar pengguna. Berdasarkan data penelitian, sekitar 16,67% responden menilai penggunaan aplikasi masih bersifat netral atau kurang membantu, terutama terkait pemahaman prosedur pengajuan bantuan dan penggunaan fitur-fitur tambahan seperti fitur sanggahan maupun usulan. Hal ini menandakan adanya ketimpangan literasi digital di masyarakat, di mana kelompok usia lanjut atau berpendidikan rendah cenderung mengalami kebingungan dalam memahami istilah teknis serta navigasi aplikasi. Selain itu, aspek keterbatasan akses terhadap perangkat digital dan jaringan internet juga berkontribusi terhadap hambatan pemanfaatan aplikasi, meskipun mayoritas responden memiliki persepsi positif atas kemudahan penggunaan dengan nilai indeks 81,40%. Tantangan ini memperjelas bahwa penerapan teknologi berbasis aplikasi belum sepenuhnya inklusif apabila tidak diimbangi dengan strategi pendampingan dan sosialisasi yang memadai.

Temuan lain yang menarik adalah bahwa meskipun aplikasi ini berhasil meningkatkan transparansi dan kecepatan verifikasi data, sebagian masyarakat masih mengeluhkan keterbatasan layanan bantuan teknis, terutama ketika menemui kendala teknis atau kesalahan data penerima bantuan. Hal ini terlihat dari data bahwa 25% responden menilai akses layanan bantuan teknis masih berada pada kategori netral, yang mencerminkan belum optimalnya fungsi pendamping atau pusat informasi di tingkat desa. Fenomena ini menjadi alarm penting agar pemerintah desa bersama pengembang aplikasi dapat memperbaiki sistem pelaporan, meningkatkan edukasi digital, serta menyediakan kanal aduan yang lebih responsif. Dengan demikian, upaya digitalisasi penyaluran bantuan sosial melalui aplikasi Cek Bansos ke depan perlu terus disempurnakan agar mampu menjangkau semua lapisan masyarakat secara adil, efektif, dan berkelanjutan.

### **ANALISIS KEBUTUHAN**

Analisis kebutuhan yang muncul dari penelitian ini menunjukkan adanya kebutuhan mendesak bagi masyarakat Desa Kalikidang untuk mendapatkan bimbingan penggunaan aplikasi Cek Bansos secara lebih intensif, terutama pada kelompok dengan tingkat literasi digital yang rendah. Berdasarkan hasil penelitian, meskipun skor indeks persepsi kegunaan mencapai 83,06% dan kemudahan penggunaan mencapai 81,40%, masih terdapat sekitar 16% responden yang bersikap netral atau kurang terbantu dalam memanfaatkan fitur-fitur lanjutan aplikasi, termasuk fitur sanggahan dan usulan. Hal ini menandakan bahwa masyarakat membutuhkan pelatihan teknis serta pendampingan yang lebih sistematis agar dapat memanfaatkan seluruh fungsi aplikasi secara optimal, terutama bagi kelompok usia lanjut dan warga berpendidikan rendah. Tanpa intervensi edukasi digital yang memadai, risiko terjadinya ketimpangan akses informasi bantuan sosial tetap terbuka lebar, yang pada akhirnya akan berpengaruh pada ketidakmerataan distribusi bantuan.

Selain kebutuhan literasi digital, masyarakat juga menuntut adanya peningkatan kualitas layanan pendukung aplikasi, misalnya layanan aduan atau pusat bantuan teknis. Hasil penelitian menunjukkan sekitar 25% responden masih merasakan layanan bantuan teknis di aplikasi sebagai kurang responsif atau berada pada kategori netral. Ini menegaskan bahwa penguatan infrastruktur pendampingan baik berupa peningkatan kapasitas petugas pendamping sosial, maupun optimisasi pusat informasi di tingkat desa menjadi kebutuhan prioritas. Dengan demikian, temuan penelitian ini memperlihatkan bahwa aplikasi Cek Bansos memang telah membawa inovasi positif dalam pelayanan bantuan sosial, tetapi tetap memerlukan perbaikan agar kebutuhan masyarakat terhadap kemudahan, kejelasan, serta kecepatan layanan dapat terpenuhi secara adil, efektif, dan berkelanjutan.

### **ANALISIS SUMBER**

Analisis sumber dalam penelitian ini menyoroti bahwa ketersediaan sumber daya pendukung, seperti perangkat digital dan akses jaringan internet, masih menjadi tantangan signifikan bagi sebagian masyarakat Desa Kalikidang. Berdasarkan hasil temuan, sebanyak 13,54% responden menilai proses mengunduh atau menginstal aplikasi Cek Bansos di perangkat mereka masih tergolong netral, artinya tidak sepenuhnya mudah atau justru kurang membantu, meskipun mayoritas responden, yaitu sekitar 85,42%, menganggap proses tersebut sudah "Mudah" dan "Sangat Mudah". Ketimpangan ini mengindikasikan bahwa tidak semua warga memiliki sarana teknologi yang memadai, terutama di wilayah dengan kualitas sinyal rendah atau keterbatasan perangkat smartphone. Situasi ini menjadi peringatan penting

## PERSEPSI WARGA MASYARAKAT TERHADAP APLIKASI CEK BANSOS DALAM PENYALURAN BANTUAN SOSIAL DI DESA KALIKIDANG KECAMATAN SOKARAJA KABUPATEN BANYUMAS JAWA TENGAH

bahwa inovasi digital di bidang kesejahteraan sosial tidak hanya berbicara soal aplikasi, tetapi juga soal kesiapan sumber daya yang dimiliki masyarakat sebagai pengguna akhir teknologi.

Selain faktor perangkat dan jaringan, penelitian juga menyingkap perlunya penguatan kapasitas sumber daya manusia, baik petugas pendamping sosial maupun masyarakat sendiri, dalam memaksimalkan penggunaan aplikasi. Meskipun mayoritas pengguna merasa cukup dibantu dengan layanan pusat informasi, masih terdapat sekitar 25% responden yang menilai layanan teknis aplikasi sebagai netral atau kurang optimal. Hal ini menunjukkan bahwa sumber pendukung, baik berupa pelatihan, pendampingan, maupun respons cepat atas keluhan pengguna, perlu terus diperkuat agar seluruh fitur aplikasi dapat diakses secara merata dan inklusif. Dengan demikian, aplikasi Cek Bansos memang berhasil menghadirkan solusi digital yang efektif, tetapi tetap memerlukan intervensi penguatan sumber daya agar transformasi digital dalam distribusi bantuan sosial tidak meninggalkan kelompok rentan di wilayah desa.

### KESIMPULAN

Berdasarkan rangkuman hasil analisis, dapat ditegaskan bahwa aplikasi Cek Bansos dinilai memiliki potensi besar dalam mendukung transparansi serta akuntabilitas penyaluran bantuan sosial di wilayah Desa Kalikidang. Temuan penelitian menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat merasakan manfaat aplikasi ini dalam mempercepat proses verifikasi data penerima bantuan dan mempermudah akses informasi. Persepsi positif masyarakat tercermin dari nilai keseluruhan yang tergolong tinggi pada aspek kemudahan penggunaan maupun kegunaan, yang mengindikasikan bahwa teknologi ini mampu menjawab sebagian besar persoalan terkait distribusi bantuan sosial yang selama ini kerap menimbulkan keluhan.

Secara ilmiah, temuan ini memperluas perspektif penerapan Technology Acceptance Model dalam konteks pelayanan publik berbasis digital di daerah pedesaan. Dengan demikian, penelitian ini berkontribusi dalam memperkaya diskursus akademik tentang adopsi teknologi di wilayah dengan literasi digital yang beragam, serta menunjukkan bahwa integrasi teknologi informasi dalam sistem kesejahteraan sosial dapat diterima dengan baik apabila dirancang sesuai kebutuhan pengguna. Potensi aplikasi Cek Bansos juga membuka ruang bagi pengembangan teknologi serupa di sektor pelayanan publik lainnya, termasuk layanan administrasi kependudukan maupun perlindungan sosial berbasis data terpadu.

Meskipun demikian, penelitian ini juga menemukan sejumlah tantangan penting, seperti keterbatasan pemahaman prosedur pengajuan bantuan, serta kendala dalam memanfaatkan fitur pelaporan kendala teknis. Hal ini menegaskan perlunya peningkatan strategi sosialisasi, literasi digital, serta penyederhanaan bahasa dan antarmuka aplikasi agar semakin inklusif. Penguatan kolaborasi antara pemerintah, pengembang aplikasi, serta masyarakat menjadi salah satu rekomendasi penting untuk memastikan keberlanjutan pemanfaatan teknologi ini (Virginia, 2024). Ke depan, studi lanjut sangat dianjurkan untuk memperluas cakupan penelitian, baik dari segi jumlah responden maupun wilayah kajian, agar dapat menggambarkan keragaman kondisi sosial-ekonomi di daerah lain secara lebih komprehensif. Selain itu, eksplorasi variabel-variabel tambahan seperti rasa percaya (trust), norma subjektif, serta kesiapan infrastruktur digital di pedesaan juga dapat memberikan kontribusi penting bagi penelitian di masa mendatang. Dengan pengembangan berkelanjutan dan evaluasi rutin, aplikasi Cek Bansos berpotensi menjadi pilar transformasi digital pelayanan sosial yang mampu mendorong pengurangan kemiskinan serta pemerataan kesejahteraan di Indonesia.

### DAFTAR PUSTAKA

- Adawayah, S. El. (2020). Kemiskinan dan Faktor-Faktor Penyebabnya. *Khidmat Sosial: Journal of Social Work and Social Service*, 1(1), 2721–6918.
- Astuti, R., & Basysyar, F. M. (2024). Pengelompokan Jumlah Penduduk Miskin di Jawa Barat Menggunakan Algoritma K-Means. *Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika*, 8(3), 2895–2900. <https://data.go.id/home>.
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, And User Acceptance Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quartely*, 13(3), 319–340.
- Herwanto, P., Pramesti Dewi, I., & Wicaksono, H. (2023). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penerimaan Teknologi Blockchain dalam Industri Akuntansi. *Informasi (Jurnal Informatika dan Sistem Informasi)*, 15(1), 81–90.
- Holden, R. J., & Karsh, B. T. (2010). The Technology Acceptance Model: Its past and its future in health care. *Journal of Biomedical Informatics*, 43(1), 159–172. <https://doi.org/10.1016/J.JBI.2009.07.002>
- Marikyan, D., & Papagiannidis, S. (2024). Technology Acceptance Model. TheoryHub Book. <https://open.ncl.ac.uk>
- Pratiwi, S. A., Noorsyarifa, G. C., & Apsari, N. C. (2022). Upaya Penanggulangan Kemiskinan Ekonomi di Indonesia Melalui Perspektif Pekerja Sosial. *Focus : Jurnal Pekerjaan Sosial*, 5(1), 72. <https://doi.org/10.24198/focus.v5i1.39965>
- Ramadhan, H. W., & Listyaningsih, U. (2017). Hubungan Media Sosial dengan Persepsi Remaja tentang Kesehatan Reproduksi Menurut Wilayah Perkotaan dan Perdesaan di Yogyakarta [Skripsi, Universitas Gadjah Mada]. <https://etd.repository.ugm.ac.id/penelitian/detail/115505>
- Saragih, H. K. (2022). Persepsi Masyarakat dalam Menggunakan Aplikasi Shopee Belanja Online di Masa Pandemik Covid 19 Pada Kelurahan Padang Bulan Kecamatan Medan Baru Kota Medan [Skripsi]. Universitas Medan Area.
- Soetam, R. W. (2022). Teori Dasar Technology Acceptance Model (1st ed.). Seribu Bintang. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7754254>
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (3rd ed.). Alfabeta.

- Suharto, E. (2015). Peran Perlindungan Sosial dalam Mengatasi Kemiskinan di Indonesia: Studi Kasus Program Keluarga Harapan. *Sosiohumaniora*, 17(1), 22–28.
- Sun, Y., & Peng, J. Z. (2013). Understanding the Acceptance of Mobile Health Services: A Comparison and Integration of Alternative models. Article in *Journal of Electronic Commerce Research*, 14(2), 183–200. <https://www.researchgate.net/publication/287867125>
- Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies. *Management Science*, 46(2), 186–204. <https://doi.org/10.1287/mnsc.46.2.186.11926>
- Virginia, F. (2024). Affordance dalam Desain Antarmuka Pengguna: Studi Kasus pada Baby Boomers Pengguna Tokopedia. *Productum: Jurnal Desain Produk (Pengetahuan dan Perancangan Produk)*, 7(1), 79–90. <https://doi.org/10.24821/productum.v7i1.5567>
- Zam, A., Alam, I., Zaid, M., Aztri, A., & Alam, F. (2023). Digitalisasi Sistem Perlindungan Sosial Kebijakan di Indonesia sebagai Langkah Menuju Masyarakat 5.0. *Journal Social Society*, 3(2), 95–112. <https://doi.org/10.30605/jss.3.2.2023.335>