

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong transformasi signifikan dalam penyelenggaraan pelayanan public di berbagai nEgara. Pemerintah di tingkat global memanfaatkan teknologi digital sebagai instrument utama untuk meningkatkan efisiensi birokrasi, transparansi, dan kualitas layanan kepada masyarakat. Implemenatsi *e-government* dipandang sebagai strategi untuk memperkuat hubungan antara pemerintah dan warga negara melalui penyediaan layanan yang lebih mudah diakses, cepat, dan responsif. Namun demikian, Dalam lingkup internasional, banyak studi menunjukkan bahwa rendahnya penerimaan pengguna menjadi salah satu penyebab utama kegagalan implementasi sistem informasi sektor publik, terutama pada kelompok masyarakat dengan tingkat literasi digital yang rendah. keberhasilan penerapan teknologi dalam sektor publik sangat ditentukan oleh tingkat penerimaan pengguna terhadap sistem yang dikembangkan, bukan semata-mata pada kecanggihan teknologi itu sendiri (Mayasari et al., 2017)

Di Indonesia, transformasi digital pelayanan publik merupakan bagian dari agenda reformasi birokrasi dan pembangunan nasional. Pemerintah secara normatif telah menetapkan berbagai regulasi untuk mendorong pemanfaatan teknologi dalam pelayanan publik. (Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, 2009) menegaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi prinsip kemudahan, keterjangkauan, dan kepastian bagi masyarakat. Selain itu, (Undang-

Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik (ITE), 2008) memberikan dasar hukum pemanfaatan teknologi informasi dalam aktivitas pemerintahan, termasuk penyediaan layanan publik berbasis elektronik.

Komitmen pemerintah Indonesia terhadap digitalisasi pelayanan publik juga dipekuat melalui (Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, 2018), yang menekankan penerapan teknologi informasi dalam pelayanan publik dengan tujuan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, trnsparan, akuntabel, dan berkualitas di berbagai sektor pelayanan. Dalam sektor perlindungan sosial, kebijakan ini diwujudkan melalui pengembangan aplikasi Cek Bansos oleh Kementrian Sosial Republik Indonesia sebagai sarana transparansi dan akses informasi bantuan sosial. Aplikasi ini diharapkan mampu mendukung prinsip akuntabilitas dan keterbukaan informasi publik sebagaimana diamnatkan dalam Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tanteng keterbukaan informasi publik.

Dalam implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), keberhasilan suatu aplikasi pemerintah tidak hanya ditentukan oleh tersedianya layanan secara digital, tetapi juga oleh kualitas aplikasi yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pengguna. Salah satu standar internasional yang banyak digunakan untuk menilai kualitas perangkat lunak adalah ISO/IEC 25010, yang menyatakan bahwa kualitas suatu aplikasi dapat diukur melalui delapan karakteristik, yaitu *functional suitability* (kesesuaian fungsi), *performance efficiency* (efisiensi kinerja), *compatibility* (kompatibilitas), *usability* (kemudahan penggunaan), *reliability* (keandalan), *security* (keamanan), *maintainability*

(kemudahan pemeliharaan), dan *portability* (kemudahan dijalankan pada berbagai perangkat)(Rojas et al., 2025). Di antara karakteristik tersebut, usability menjadi aspek yang sangat penting bagi aplikasi pelayanan publik karena berkaitan dengan kemudahan masyarakat dalam mempelajari, memahami, dan menggunakan aplikasi untuk memperoleh layanan pemerintah.

Penilaian masyarakat terhadap kualitas suatu aplikasi juga dapat dilihat melalui ulasan dan rating pada Google Play Store sebagai salah satu bentuk evaluasi pengguna secara langsung. Meskipun rating pada Google Play Store bukan merupakan standar ilmiah dalam mengukur kualitas perangkat lunak, informasi tersebut dapat digunakan untuk menggambarkan persepsi awal pengguna terhadap pengalaman menggunakan suatu aplikasi. Semakin tinggi rating yang diperoleh, umumnya menunjukkan bahwa pengguna merasa aplikasi tersebut mudah digunakan dan mampu memenuhi kebutuhan mereka. Sebaliknya, rating yang rendah sering kali disertai dengan berbagai keluhan terkait kemudahan penggunaan, performa sistem, maupun kendala teknis lainnya.

Rating	Range Persentase	Interpretasi
☆☆☆☆☆	±52%	Baik (Mayoritas pengguna memberikan penilaian positif)
☆☆☆☆	±6%	Baik
☆☆☆	±5%	Cukup Baik
☆☆	±6%	Kurang Baik
☆	±31%	Tidak Baik

TABEL 1 KLASIFIKASI RATING APLIKASI CEK BANSOS BY USER DI GOOGLE PLAYSTORE

Berdasarkan Tabel 1, dapat diketahui berdasarkan distribusi rating pada Google Play Store, mayoritas pengguna memberikan rating 5 bintang dengan estimasi sekitar 52%, yang menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna memiliki pengalaman yang positif terhadap penggunaan Aplikasi Cek Bansos. Di sisi lain, terdapat pula proporsi pengguna yang memberikan rating 1 bintang dengan estimasi sekitar 31%, sedangkan rating 2, 3, dan 4 bintang memiliki persentase yang relatif lebih kecil.

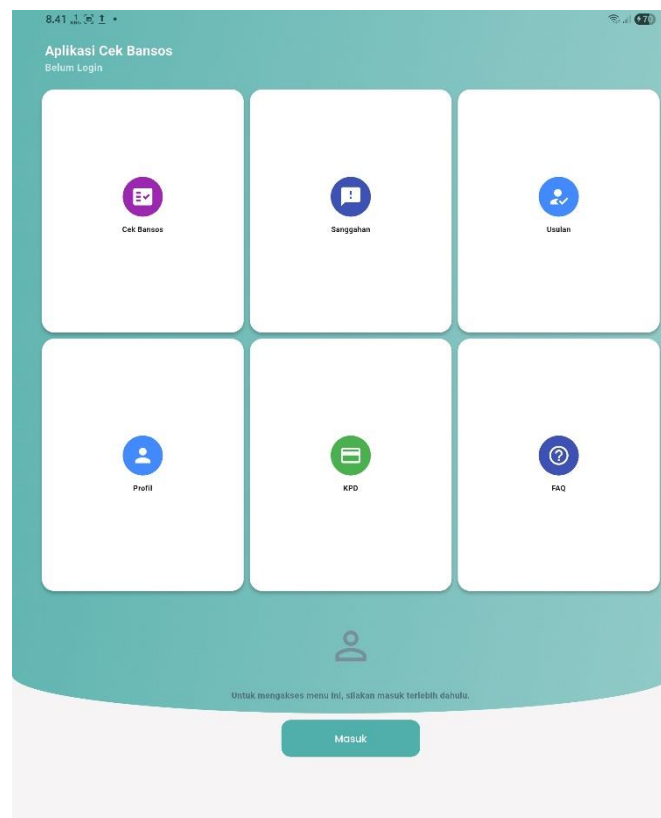
Distribusi tersebut menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar pengguna menilai aplikasi dalam kategori baik, masih terdapat cukup banyak pengguna yang memberikan penilaian rendah. Kondisi ini mengindikasikan bahwa Aplikasi Cek Bansos masih menghadapi berbagai kendala dalam penggunaannya, seperti masalah teknis, kestabilan sistem, proses login, maupun kemudahan dalam mengoperasikan fitur-fitur aplikasi. Oleh karena itu, distribusi rating tersebut menjadi indikasi awal bahwa aspek *Perceived Ease of Use* (persepsi kemudahan penggunaan) masih perlu dievaluasi lebih lanjut.

Berbagai penelitian empiris di Indonesia menunjukkan bahwa penerimaan masyarakat terhadap aplikasi layanan publik digital sangat dipengaruhi oleh faktor persepsi pengguna. (Anwar et al., 2025) membuktikan bahwa *perceived ease of use* (kemudahan penggunaan) dan *perceived usefulness* (kemanfaatan penggunaan) berpengaruh signifikan terhadap penerimaan dan kepuasan pengguna aplikasi layanan publik berbasis teknologi. Temuan serupa juga dikemukakan oleh

(Nurkholis & Anggraini, 2020) yang menyatakan bahwa keberhasilan implementasi *e-government* tidak hanya ditentukan oleh kebijakan dan infrastruktur, tetapi sangat bergantung pada persepsi kemudahan dan manfaat sistem yang dirasakan oleh pengguna. Sementara itu, (Roziqin, et al, 2021) menegaskan bahwa niat penggunaan *behavioral intention* (*niat menggunakan*) memiliki peran penting sebagai mediator yang menentukan apakah suatu sistem benar-benar digunakan secara aktual oleh masyarakat. Penelitian terkait penerimaan aplikasi jaminan sosial dan layanan public digital menegaskan bahwa persepsi kemudahan dan kegunaan teknologi berperan penting dalam membentuk niat dan perilaku penggunaan masyarakat (Huyen et al., 2023). Oleh karena itu, pendekatan berbasis perilaku pengguna seperti *Technology Acceptance Model* (TAM) menjadi kerangka guna menganalisis efektivitas penerapan layanan public digital.

Salah satu hasil dari penerapan *e-government* pemerintah Indonesia di bidang jaminan sosial adalah Aplikasi Cek Bansos. Aplikasi Cek Bansos dirancang untuk memudahkan masyarakat, khususnya Keluarga Penerima Manfaat (KPM), dalam mengakses informasi terkait kepesertaan dan penyaluran bantuan sosial seperti Program Keluarga Harapan (PKH). Namun, keberhasilan penerapan aplikasi tersebut sangat dipengaruhi oleh kesiapan dan penerimaan pengguna. Ramdanis dan Priyambodo (2025) menegaskan bahwa inovasi layanan publik digital di Indonesia masih menghadapi tantangan pada aspek adopsi teknologi oleh masyarakat, terutama pada kelompok pengguna dengan keterbatasan literasi digital dan akses teknologi.

Untuk memahami lebih lanjut karakteristik sistem yang digunakan, penting untuk melihat secara langsung tampilan dan fitur yang terdapat dalam aplikasi Cek Bansos sebagai media layanan digital bagi masyarakat. Berdasarkan tampilan menu utama aplikasi Cek Bansos yang ditampilkan, terdapat beberapa fitur utama yang dirancang untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan informasi bantuan sosial secara digital. Pada halaman utama, pengguna disajikan dengan enam menu utama, yaitu Cek Bansos, Sanggahan, Usulan, Profil, KPD, dan FAQ. Namun, untuk dapat mengakses seluruh fitur tersebut, pengguna diwajibkan melakukan login terlebih dahulu, sebagaimana ditunjukkan oleh keterangan “Belum Login” dan tombol “Masuk” pada bagian bawah tampilan.



GAMBAR 1 APLIKASI CEK BANSOS

1. Fitur Cek Bansos,

Fitur ini merupakan menu utama dalam aplikasi yang digunakan untuk mengecek status penerimaan bantuan sosial. Melalui fitur ini, pengguna dapat mengetahui apakah dirinya terdaftar sebagai penerima bantuan sosial, jenis bantuan yang diterima, serta informasi terkait penyaluran bantuan tersebut. Fitur ini menjadi inti dari fungsi aplikasi sebagai media transparansi data bansos.

2. Fitur Sanggahan,

Fitur sanggahan digunakan oleh masyarakat untuk menyampaikan keberatan atau laporan apabila terdapat data penerima bantuan sosial yang dianggap tidak tepat sasaran. Melalui fitur ini, pengguna dapat berpartisipasi dalam pengawasan dan validasi data bantuan sosial secara langsung.

3. Fitur Usulan

Fitur usulan memungkinkan masyarakat untuk mengajukan diri sendiri atau orang lain sebagai calon penerima bantuan sosial. Fitur ini bertujuan untuk memperluas jangkauan penerima bantuan agar lebih tepat sasaran, khususnya bagi masyarakat yang layak tetapi belum terdaftar dalam sistem.

4. Fitur Profil

Fitur profil berisi informasi identitas pengguna yang telah terdaftar dalam aplikasi. Pada menu ini, pengguna dapat melihat dan mengelola data pribadi yang digunakan dalam sistem aplikasi.

5. Fitur KPD (Kartu Peserta Digital)

Fitur KPD berfungsi sebagai representasi data kepesertaan bantuan sosial dalam bentuk digital. Fitur ini memungkinkan pengguna untuk melihat status kepesertaan mereka secara praktis tanpa harus menggunakan dokumen fisik.

6. Fitur FAQ (Frequently Asked Questions)

Fitur FAQ menyediakan kumpulan pertanyaan yang sering diajukan beserta jawabannya terkait penggunaan aplikasi dan informasi bantuan sosial. Fitur ini membantu pengguna memahami cara penggunaan aplikasi serta mengatasi kendala umum secara mandiri.

Selain itu, pada bagian bawah tampilan terdapat tombol “Masuk” yang menunjukkan bahwa akses penuh terhadap fitur-fitur tersebut hanya dapat dilakukan setelah pengguna melakukan login. Hal ini mengindikasikan bahwa sistem aplikasi menerapkan mekanisme autentikasi untuk menjaga keamanan dan keakuratan data pengguna. Namun demikian, keberadaan fitur-fitur tersebut belum sepenuhnya menjamin kemudahan penggunaan bagi seluruh masyarakat, khususnya bagi penerima bantuan sosial dengan tingkat literasi digital yang beragam

Berdasarkan data penerima Program Keluarga Harapan (PKH) Kabupaten Bojonegoro tahun 2025 yang bersumber dari Kementerian Sosial Republik Indonesia, tercatat sebanyak 61.310 Keluarga Penerima Manfaat (KPM) yang telah terdaftar sebagai penerima bantuan sosial PKH. Jumlah tersebut menunjukkan bahwa PKH merupakan salah satu program perlindungan sosial dengan cakupan penerima yang sangat besar di Kabupaten Bojonegoro. Sebaran penerima bantuan meliputi 28 kecamatan di Bojonegoro, yang dimana mayoritas masuk dalam wilayah pedesaan dan pelosok, yang secara geografis dan sosial memiliki karakteristik keterbatasan akses informasi serta literasi digital yang beragam.

Sebagai bentuk penguatan data empiris, penelitian ini menyajikan tabel rekapitulasi jumlah Keluarga Penerima Manfaat Program Keluarga Harapan (PKH) di Kabupaten Bojonegoro Tahun 2025. Tabel tersebut digunakan untuk menunjukkan sebaran dan jumlah penerima bantuan sosial pada masing-masing kecamatan, sehingga dapat menjadi dasar dalam menentukan lokasi penelitian serta memperkuat urgensi penelitian yang dilakukan

DATA PENERIMA PKH KAB. BOJONEGORO TH. 2025		
NO.	KECAMATAN	JUMLAH
1	Balen	3182
2	Baureno	2667
3	Bojonegoro	1105
4	Bubulan	971
5	Dander	3119
6	Gayam	1499
7	Gondang	1592
8	Kalitidu	2125
9	Kanor	2699
10	Kapas	1784

11	Kasiman	1247
12	Kedewan	567
13	Kedungadem	4385
14	Kepohbaru	3057
15	Malo	2057
16	Margomulyo	2269
17	Ngambon	742
18	Ngasem	3606
19	Ngraho	3454
20	Padangan	1808
21	Purwosari	1703
22	Sekar	2323
23	Sugihwaras	2224
24	Sukosewu	1897
25	sumberrejo	3038
26	Tambakrejo	3310
27	Temayang	1394
28	Trucuk	1486
TOTAL		61310

TABEL 2 JUMLAH PENERIMA PKH PER KECAMATAN

Besarnya jumlah KPM PKH tersebut mengindikasikan tingginya ketergantungan masyarakat terhadap program bantuan sosial sebagai instrumen pemenuhan kebutuhan dasar dan peningkatan kesejahteraan. Di sisi lain, kondisi ini juga menuntut adanya sistem informasi yang akurat, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat penerima bantuan. Pemerintah merespons kebutuhan tersebut melalui pengembangan aplikasi Cek Bansos sebagai media digital untuk memfasilitasi masyarakat dalam memperoleh informasi status kepesertaan dan penyaluran bantuan sosial secara mandiri.

Namun demikian, kompleksitas karakteristik KPM PKH di Kabupaten Bojonegoro, yang mayoritas berdomisili di wilayah non-perkotaan, berpotensi menimbulkan tantangan dalam implementasi aplikasi Cek Bansos. Salah satu

kecamatan dengan jumlah penerima bantuan tertinggi adalah Kecamatan Kedungadem dengan jumlah 4.385 KPM. Tingginya jumlah penerima bantuan di wilayah ini menunjukkan bahwa kebutuhan terhadap akses informasi bantuan sosial juga semakin besar. Namun demikian, karakteristik masyarakat di Kecamatan Kedungadem yang didominasi oleh wilayah pedesaan dengan tingkat literasi digital yang beragam berpotensi menimbulkan kendala dalam pemanfaatan aplikasi berbasis teknologi.

Fenomena sosial menunjukkan bahwa sebagian masyarakat penerima bantuan sosial masih lebih memilih memperoleh informasi melalui cara konvensional, seperti mendatangi agen BRILink atau bertanya langsung kepada pendamping sosial, dibandingkan menggunakan aplikasi Cek Bansos. Hal ini menunjukkan bahwa keberadaan aplikasi belum sepenuhnya mampu menggantikan peran layanan manual. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa masyarakat masih mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi secara mandiri, sehingga tingkat pemanfaatan teknologi belum optimal.

Hasil observasi awal juga menunjukkan bahwa masih banyak Penerima PKH yang mengalami kendala dalam penggunaan aplikasi, seperti kesulitan dalam proses instalasi, login, serta pemahaman fitur yang tersedia. Selain itu, berdasarkan ulasan pengguna pada platform Google Play Store, aplikasi Cek Bansos memperoleh rating sebesar 3,9 dari 5, dengan berbagai keluhan seperti lambatnya sistem, kesulitan pembaruan data, serta proses verifikasi yang dianggap rumit. Kondisi ini semakin memperkuat adanya permasalahan pada aspek kemudahan penggunaan aplikasi. Temuan ini diperkuat oleh temuan jurnal ilmiah dari

Politeknik Kesejahteraan Sosial Bandung yang menunjukkan 19,5% penduduk belum terjangkau internet stabil, 13,54% responden kesulitan instalasi karena perangkat dan koneksi lemah, serta 25% merasa fitur aduan kurang responsif, menyebabkan ketidakmerataan akses bansos PKH di wilayah pedesaan seperti Desa Kalikidang, Banyumas. Selain itu, ekonom UGM, Wisnu Setiadi Nugroho, menyoroti kesenjangan infrastruktur digital di daerah 3T, literasi rendah pada kelompok miskin, dan risiko eksklusi biometrik pada digitalisasi bansos PKH, yang memperburuk disparitas penggunaan aplikasi antar urban-rural.

Permasalahan tersebut berkaitan erat dengan konsep Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989), yang menjelaskan bahwa penerimaan teknologi oleh pengguna dipengaruhi oleh persepsi individu terhadap teknologi tersebut. Dalam model TAM, salah satu faktor utama yang menentukan penerimaan teknologi adalah *perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan), yaitu tingkat keyakinan individu bahwa suatu sistem dapat digunakan dengan mudah tanpa memerlukan usaha yang besar (Davis, 1989). Semakin mudah suatu sistem digunakan, maka semakin besar kemungkinan sistem tersebut diterima dan dimanfaatkan oleh pengguna.

Meskipun dalam model TAM terdapat beberapa konstruk lain seperti *Perceived Usefulness* (Persepsi Kemanfaatan Penggunaan), *Attitude Toward Using* (Sikap terhadap Penggunaan), dan *Behavioral Intention To Use* (Minat Untuk Menggunakan), penelitian ini secara khusus difokuskan pada *Perceived Ease Of Use* (Persepsi Kemudahan Penggunaan). Hal ini didasarkan pada kondisi empiris di lapangan yang menunjukkan bahwa permasalahan utama dalam penggunaan

aplikasi Cek Bansos terletak pada aspek kemudahan penggunaan, bukan pada manfaat aplikasi itu sendiri (Suaidah & Lathifah, 2021). Oleh karena itu, analisis terhadap persepsi kemudahan penggunaan menjadi penting untuk mengetahui sejauh mana aplikasi dapat dioperasikan oleh masyarakat penerima bantuan sosial.

Beberapa penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan merupakan faktor penting dalam mendorong pemanfaatan teknologi, terutama pada kelompok masyarakat dengan tingkat literasi digital yang terbatas. Namun demikian, penelitian yang secara khusus mengkaji persepsi kemudahan penggunaan aplikasi Cek Bansos pada penerima PKH, khususnya di Kecamatan Kedungadem Kabupaten Bojonegoro, masih terbatas. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan penelitian yang perlu dikaji lebih lanjut.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini secara khusus mengkaji *Perceived Ease of Use* (persepsi kemudahan penggunaan) sebagai faktor utama dalam penggunaan aplikasi Cek Bansos oleh masyarakat penerima bantuan sosial di Kecamatan Kedungadem, Kabupaten Bojonegoro. Fokus ini dipilih karena permasalahan utama yang ditemukan di lapangan berkaitan dengan aspek kemudahan penggunaan aplikasi. Penelitian ini penting dilakukan untuk mengetahui sejauh mana aplikasi tersebut mudah digunakan oleh masyarakat, serta sebagai bahan evaluasi bagi pemerintah dalam meningkatkan kualitas layanan digital di bidang bantuan sosial.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah merupakan pertanyaan penelitian, yang umumnya disusun dalam bentuk kalimat tanya, pertanyaan-pertanyaan tersebut akan menjadi arah

kemana sebenarnya penelitian akan dibawa, dan apa saja sebenarnya yang ingin dikaji/dicari tahu oleh si peneliti. Berdasarkan latar belakang yang telah peneliti urai di atas, makarumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana tingkat *Perceived Ease Of Use* (persepsi kemudahan penggunaan) penerima Program Keluarga Harapan terhadap penggunaan Aplikasi Cek Bansos di Kecamatan Kedungadem?”

C. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian secara umum adalah untuk meningkatkan daya imajinasi mengenai masalah-masalah pendidikan. Kemudian meningkatnya daya nalar untuk mencari jawaban permasalahan itu melalui penelitian. Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Untuk mengetahui dan mendeskripsikan tingkat *Perceived Ease Of Use* (persepsi kemudahan penggunaan) penerima Program Keluarga Harapan terhadap penggunaan Aplikasi Cek Bansos di Kecamatan Kedungadem.

2. Kegunaan Penelitian

A. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang administrasi publik dan sistem informasi, terutama yang berkaitan dengan penerapan *Technology Acceptance Model* (TAM). Secara khusus,

penelitian ini memperkaya kajian empiris mengenai variabel *Perceived Ease of Use* (persepsi kemudahan penggunaan) dalam konteks layanan publik berbasis digital, khususnya pada aplikasi bantuan sosial. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang ingin mengkaji aspek kemudahan penggunaan teknologi pada kelompok masyarakat dengan karakteristik literasi digital yang beragam, terutama di wilayah pedesaan.

B. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat praktis bagi berbagai pihak yang terlibat dalam pelaksanaan dan pemanfaatan layanan bantuan sosial berbasis digital. Hasil penelitian ini memberikan gambaran mengenai tingkat kemudahan penggunaan aplikasi Cek Bansos dari sudut pandang masyarakat penerima bantuan sosial, sehingga dapat menjadi dasar dalam upaya peningkatan kualitas layanan, baik dari sisi sistem maupun dari sisi pengguna. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan mampu mendukung optimalisasi pemanfaatan teknologi dalam pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan inklusif.

a. Bagi Pemerintah dan Pembuat Kebijakan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah, khususnya Kementerian Sosial dan Pemerintah Kabupaten Bojonegoro, dalam meningkatkan kualitas layanan

aplikasi Cek Bansos. Hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran mengenai tingkat kemudahan penggunaan aplikasi dari perspektif masyarakat penerima bantuan sosial, sehingga dapat dijadikan dasar dalam pengambilan kebijakan yang lebih tepat, terutama dalam penyederhanaan sistem, peningkatan fitur aplikasi, serta penguatan kebijakan digitalisasi pelayanan publik yang lebih inklusif.

b. Bagi Pendamping Sosial dan Aparatur Desa

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pendamping sosial dan aparatur desa dalam merancang strategi pendampingan dan edukasi kepada masyarakat penerima PKH. Dengan mengetahui tingkat kemudahan penggunaan aplikasi Cek Bansos, pendamping dapat menyesuaikan metode sosialisasi dan pelatihan yang lebih efektif, sehingga masyarakat lebih mudah memahami dan menggunakan aplikasi secara mandiri dalam mengakses informasi bantuan sosial.

c. Bagi Masyarakat (KPM PKH)

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi masyarakat penerima bantuan sosial, khususnya Keluarga Penerima Manfaat (KPM) PKH, dalam meningkatkan pemahaman dan kemampuan penggunaan aplikasi Cek Bansos. Dengan adanya informasi mengenai tingkat kemudahan penggunaan aplikasi, masyarakat diharapkan lebih termotivasi

untuk memanfaatkan teknologi secara mandiri, sehingga dapat mengakses informasi bantuan sosial dengan lebih mudah, cepat, dan akurat tanpa ketergantungan pada pihak lain.

D. Sistematika Pembahasan

Penulisan skripsi ini disusun secara sistematis ke dalam lima bab dengan uraian sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan gambaran umum penelitian sebagai dasar dalam memahami permasalahan yang dikaji. Pembahasan dalam bab ini meliputi latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, serta sistematika pembahasan. Bab ini bertujuan untuk memberikan arah, batasan, dan fokus penelitian secara jelas dan terstruktur.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

Bab ini memuat landasan teori dan hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian. Pembahasan meliputi konsep e-government, aplikasi Cek Bansos, Program Keluarga Harapan (PKH), serta teori Technology Acceptance Model (TAM) dengan fokus pada variabel *perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan). Selain itu, bab ini juga menguraikan penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, serta perumusan hipotesis penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan metode yang digunakan dalam penelitian untuk menjawab rumusan masalah. Pembahasan mencakup jenis dan pendekatan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sampel, teknik pengambilan sampel, definisi operasional variabel, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, skala pengukuran, serta teknik analisis data yang digunakan, termasuk analisis regresi linier sederhana.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil penelitian yang diperoleh dari pengolahan data serta analisis yang telah dilakukan. Pembahasan meliputi deskripsi karakteristik responden, hasil uji instrumen penelitian, hasil analisis data, serta pengujian hipotesis. Hasil tersebut kemudian dibahas dengan mengaitkan temuan penelitian dengan teori yang digunakan, khususnya terkait persepsi kemudahan penggunaan dalam penerimaan aplikasi Cek Bansos.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dan saran berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan. Kesimpulan merupakan jawaban atas rumusan masalah penelitian, sedangkan saran berisi rekomendasi yang ditujukan kepada pihak terkait serta sebagai bahan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya.