ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PEMANFAATAN APLIKASI CEK BANSOS DI KOTA BANDAR LAMPUNG

Muhammad Hikmal Hidayat
NPP. 33.0302
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan
Email: hikmalhidayat2004@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Dedhy Guntoro, S.E., M.M.
Email: dedhy_guntoro@ipdn.ac.id

ABSTRACT

Problem Statement (Kesenjangan Penelitian/Research Gap): *The digitalization of public services through the Cek Bansos application is expected to improve effectiveness, efficiency, and transparency in social assistance services. However, various problems remain, including login difficulties, frequent system errors, and slow application performance, resulting in low service quality and user satisfaction. These conditions indicate that the utilization of the application has not been optimal and has not fully met the needs of the community.* ***Purpose:*** *This study aims to analyze the level of public satisfaction in the utilization of the Cek Bansos application in Bandar Lampung City.* ***Method:*** *This study employs a descriptive quantitative approach using the System Usability Scale (SUS) method. Data were collected through questionnaires distributed to 200 social assistance beneficiaries. The analysis was conducted based on five usability dimensions: learnability, efficiency, memorability, errors, and satisfaction.* ***Result:*** *The findings indicate that the level of public satisfaction with the Cek Bansos application falls within the fair category, with an average SUS score of 51.19. The learnability dimension shows that users can generally understand the application functions, although several features remain difficult to use. The efficiency dimension reveals that users often experience delays and slow system responses. The memorability dimension indicates that users can relatively remember application features after repeated use. Meanwhile, the errors dimension demonstrates that users frequently encounter technical problems such as login failures and application crashes. In the satisfaction dimension, users consider the application useful for accessing social assistance information, although the overall user experience remains below expectations.* ***Conclusion:*** *This study concludes that the level of public satisfaction in utilizing the Cek Bansos application in Bandar Lampung City is still moderate and has not yet reached an optimal level. Improvements in system quality, application stability, and service performance are necessary to enhance user satisfaction and support the effectiveness of digital public services.*

Keywords: *Cek Bansos Application; Digital Public Services; E-Government; Public Satisfaction; Usability.*

ABSTRAK

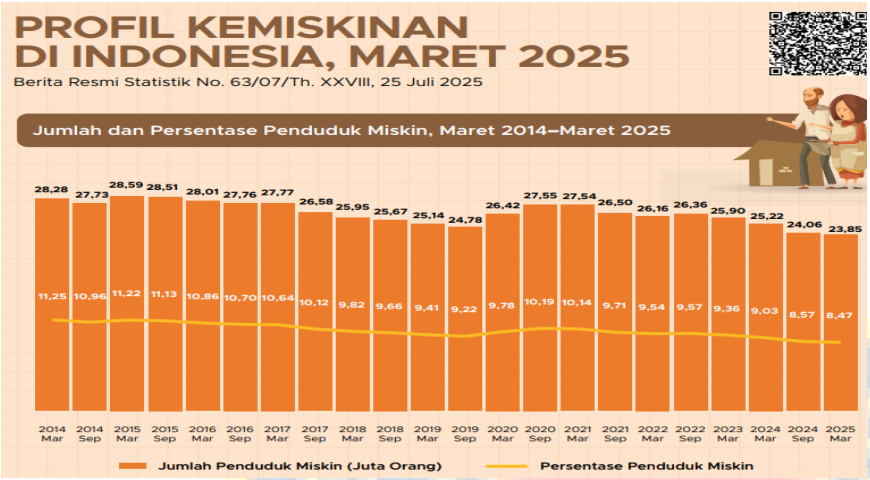
Permasalahan (Kesenjangan Penelitian/Research Gap): Digitalisasi pelayanan publik melalui aplikasi Cek Bansos diharapkan dapat meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan transparansi pelayanan bantuan sosial. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan berbagai kendala seperti kesulitan login, sering terjadinya error, serta lambatnya kinerja aplikasi yang berdampak pada rendahnya kualitas layanan dan kepuasan pengguna. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan aplikasi belum optimal dan belum sepenuhnya mampu memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai penerima bantuan sosial. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat dalam pemanfaatan aplikasi Cek Bansos di Kota Bandar Lampung. **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan metode System Usability Scale (SUS). Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 200 responden penerima bantuan sosial. Analisis dilakukan berdasarkan lima dimensi usability, yaitu learnability, efficiency, memorability, error, dan satisfaction. **Hasil/Temuan:** Temuan penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap aplikasi Cek Bansos berada pada kategori cukup dengan nilai rata-rata SUS sebesar 51,19. Pada dimensi learnability, sebagian besar pengguna mampu memahami fungsi dasar aplikasi meskipun masih mengalami kesulitan pada beberapa fitur. Pada dimensi efficiency, pengguna menilai proses penggunaan aplikasi belum berjalan secara cepat dan efisien akibat respons sistem yang lambat. Pada dimensi memorability, pengguna relatif mampu mengingat kembali cara penggunaan aplikasi setelah digunakan berulang kali. Sementara itu, pada dimensi error ditemukan masih tingginya frekuensi kesalahan sistem seperti gagal login, gangguan akses, dan error saat penggunaan. Adapun pada dimensi satisfaction, masyarakat menilai aplikasi cukup membantu dalam memperoleh informasi bantuan sosial, namun pengalaman penggunaan secara keseluruhan masih belum memenuhi harapan pengguna. **Kesimpulan:** Penelitian ini menyimpulkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat dalam pemanfaatan aplikasi Cek Bansos di Kota Bandar Lampung masih berada pada kategori cukup dan belum optimal. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kualitas sistem, stabilitas aplikasi, serta kinerja layanan agar mampu memberikan pelayanan publik digital yang lebih efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Kata kunci: Aplikasi Cek Bansos; E-Government; Kepuasan Masyarakat; Pelayanan Publik Digital; Usability

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kemiskinan masih menjadi salah satu permasalahan utama yang dihadapi Indonesia dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat secara merata. Meskipun pertumbuhan ekonomi nasional menunjukkan tren positif dalam beberapa tahun terakhir, manfaat pembangunan belum sepenuhnya dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat. Ketimpangan akses terhadap pendidikan, kesehatan, lapangan pekerjaan, dan infrastruktur dasar masih menjadi tantangan yang menyebabkan sebagian masyarakat berada dalam kondisi rentan secara ekonomi (Madjid et al., 2024). Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2025, jumlah penduduk miskin di Indonesia memang mengalami penurunan, namun angka tersebut masih tergolong tinggi sehingga membutuhkan perhatian serius dari pemerintah (Suwanda, 2015).



Gambar 1. 1
Statistik Kemiskinan di Indonesia

Sebagai upaya mengurangi tingkat kemiskinan, pemerintah melalui Kementerian Sosial menyelenggarakan berbagai program bantuan sosial seperti Program Keluarga Harapan (PKH), Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT), Bantuan Sosial Tunai (BST), dan bantuan khusus lainnya (Prabowo, 2019). Program-program tersebut bertujuan membantu masyarakat miskin dan rentan dalam memenuhi kebutuhan dasar serta meningkatkan akses terhadap layanan pendidikan, kesehatan, dan kesejahteraan social (Khafiliyani & Prasastin, 2023). Di Kota Bandar Lampung, bantuan sosial menjadi instrumen penting dalam mendukung masyarakat berpenghasilan rendah yang masih menghadapi keterbatasan ekonomi (Prabowo et al., 2022).

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi mendorong pemerintah untuk melakukan transformasi digital dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Melalui penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), pemerintah berupaya meningkatkan kualitas layanan yang lebih efektif, efisien, transparan, dan akuntabel (Syafiee, 2011). Salah satu bentuk implementasi digitalisasi tersebut adalah peluncuran aplikasi Cek Bansos oleh Kementerian Sosial Republik Indonesia. Aplikasi ini memungkinkan masyarakat untuk memeriksa status penerima bantuan sosial, mengajukan usulan maupun sanggahan data, serta memperoleh informasi terkait program bantuan sosial secara mandiri (Madjid & Zaenal, 2022).

Keberadaan aplikasi Cek Bansos diharapkan mampu meningkatkan transparansi dan ketepatan sasaran penyaluran bantuan sosial. Namun demikian, berbagai keluhan masih ditemukan dalam penggunaannya (Andria et al., 2020). Berdasarkan ulasan pengguna pada platform Play Store, banyak masyarakat mengeluhkan kesulitan login, kegagalan unggah data, error sistem, serta lambatnya proses pemuatan aplikasi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan digital yang diberikan belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat. Rendahnya pengalaman pengguna berpotensi mengurangi efektivitas pemanfaatan aplikasi sebagai media pelayanan publik digital (Karniawati, 2017).

Kepuasan masyarakat merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan implementasi layanan berbasis teknologi. Fernandes Simangunsong (2021) menjelaskan bahwa tata Kelola pemerintahan modern menuntut pemerintah untuk mampu menghadirkan pelayanan publik yang efektif, efisien, transparan, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi digital Tingkat kepuasan yang tinggi menunjukkan bahwa aplikasi mampu memenuhi kebutuhan pengguna, sedangkan tingkat kepuasan yang rendah mengindikasikan perlunya perbaikan pada aspek sistem, fitur, maupun kualitas pelayanan. Oleh karena itu, penelitian mengenai tingkat kepuasan masyarakat

dalam pemanfaatan aplikasi Cek Bansos menjadi penting untuk mengetahui sejauh mana aplikasi tersebut mampu memberikan manfaat bagi masyarakat Kota Bandar Lampung.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (Research Gap)

Penulis berfokus pada permasalahan rendahnya tingkat kepuasan masyarakat dalam pemanfaatan aplikasi Cek Bansos sebagai media pelayanan publik digital. Meskipun aplikasi ini dikembangkan untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan kemudahan akses informasi bantuan sosial, berbagai keluhan terkait error sistem, kesulitan login, lambatnya respons aplikasi, serta ketidakstabilan layanan masih banyak ditemukan. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara tujuan pengembangan aplikasi dengan pengalaman pengguna yang dirasakan masyarakat (Popescu et al., 2024).

Berbagai penelitian sebelumnya telah membahas digitalisasi pelayanan publik, implementasi e-government, serta efektivitas program bantuan sosial. Namun demikian, masih terbatas penelitian yang secara khusus mengkaji tingkat kepuasan masyarakat terhadap aplikasi Cek Bansos menggunakan pendekatan System Usability Scale (SUS), khususnya di Kota Bandar Lampung (Edelmann & Virkar, 2023). Oleh karena itu, penelitian ini hadir untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan menganalisis tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan dimensi learnability, efficiency, memorability, errors, dan satisfaction sehingga dapat memberikan gambaran empiris mengenai kualitas layanan aplikasi Cek Bansos.

1.3. Urgensi Penelitian

Penelitian ini penting dilakukan karena aplikasi Cek Bansos merupakan salah satu instrumen utama pemerintah dalam mendukung transparansi dan akurasi penyaluran bantuan sosial kepada masyarakat. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap aplikasi Cek Bansos serta mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas layanan digital pemerintah (Scholta et al., 2025).

Apabila penelitian ini tidak dilakukan, pemerintah dan instansi terkait akan mengalami keterbatasan informasi mengenai pengalaman pengguna dan tingkat penerimaan masyarakat terhadap aplikasi tersebut. Akibatnya, kebijakan pengembangan sistem berpotensi tidak tepat sasaran dan tidak mampu menjawab kebutuhan pengguna secara optimal. Selain itu, rendahnya kualitas layanan digital dapat mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap program bantuan sosial serta menghambat upaya pemerintah dalam mewujudkan pelayanan publik yang efektif, efisien, transparan, dan responsif berbasis teknologi informasi (Scholta et al., 2025).

1.4. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu yang mengkaji kepuasan pengguna, usability aplikasi digital, serta pemanfaatan teknologi dalam pelayanan publik. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa evaluasi terhadap aplikasi berbasis digital telah dilakukan pada berbagai sektor, mulai dari kesehatan, pendidikan, pelayanan publik, hingga sektor komersial. (Kriswibowo et al., 2023) mengkaji tingkat kebergunaan Aplikasi PeduliLindungi menggunakan metode System Usability Scale (SUS) dan Net Promoter Score (NPS) dengan pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa usability menjadi faktor penting dalam menentukan penerimaan pengguna terhadap aplikasi layanan publik berbasis digital. Selanjutnya, (Natalea & Christiani, 2020) meneliti tingkat kepuasan pengguna Aplikasi Perpustakaan Digital Kabupaten Wonosobo menggunakan pendekatan kuantitatif dengan indikator kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan.

Penelitian tersebut berfokus pada pengukuran kepuasan pengguna terhadap layanan digital pemerintah daerah.

Penelitian lain dilakukan oleh (Hidayat et al., 2023) yang mengkaji kepuasan masyarakat terhadap pemanfaatan sistem pendaftaran online pada Aplikasi Mobile JKN. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif untuk menilai efektivitas layanan kesehatan berbasis aplikasi dalam meningkatkan kemudahan akses masyarakat. Sementara itu, (Rodiyah et al., 2022) meneliti klasifikasi tingkat kepuasan pelanggan terhadap Aplikasi Kopi Kenangan menggunakan metode Decision Tree (C4.5). Penelitian tersebut menunjukkan bahwa analisis data dapat digunakan untuk memetakan tingkat kepuasan pengguna aplikasi komersial. Selanjutnya, (Genni Sanita Rahma & Yuniningsih, 2023) mengkaji pemanfaatan aplikasi food delivery dalam pengembangan usaha UMKM dengan pendekatan kualitatif yang berfokus pada peningkatan efisiensi operasional dan akses pasar.

Secara umum, penelitian-penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kajian mengenai kepuasan pengguna dan pemanfaatan aplikasi digital telah dilakukan dengan berbagai metode, baik kuantitatif maupun kualitatif, serta pada objek penelitian yang beragam. Namun, masih sangat terbatas penelitian yang secara khusus mengkaji tingkat kepuasan masyarakat terhadap pemanfaatan Aplikasi Cek Bansos sebagai layanan publik digital menggunakan metode System Usability Scale (SUS), khususnya pada konteks masyarakat penerima bantuan sosial di Kota Bandar Lampung. Oleh karena itu, penelitian ini hadir untuk mengisi kekosongan kajian tersebut.

1.5. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum banyak dilakukan pada penelitian terdahulu. Kebaruan penelitian ini terletak pada objek penelitian yang berfokus pada Aplikasi Cek Bansos sebagai platform resmi Kementerian Sosial Republik Indonesia dalam mendukung transparansi dan akuntabilitas penyaluran bantuan sosial kepada masyarakat. Berbeda dengan penelitian Kriswibowo dkk. yang meneliti aplikasi kesehatan, Natalea dan Christiani yang meneliti aplikasi perpustakaan digital, maupun Aditia dkk. yang meneliti aplikasi layanan kesehatan Mobile JKN, penelitian ini secara khusus mengkaji layanan bantuan sosial berbasis digital yang memiliki karakteristik pengguna yang berbeda (Fricia et al., 2025).

Selain itu, penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan System Usability Scale (SUS) untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan lima dimensi utama, yaitu learnability, efficiency, memorability, errors, dan satisfaction (Han et al., 2021). Penggunaan SUS pada konteks aplikasi bantuan sosial menjadi nilai kebaruan karena sebagian besar penelitian terdahulu lebih banyak menggunakan indikator kualitas layanan, kualitas informasi, atau model kepuasan lainnya. Kebaruan lainnya terletak pada karakteristik responden yang merupakan masyarakat penerima bantuan sosial di Kota Bandar Lampung, sehingga hasil penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran empiris mengenai kualitas layanan digital pemerintah dalam sektor kesejahteraan sosial yang belum banyak dibahas pada penelitian sebelumnya.

1.6. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan memperoleh gambaran yang jelas mengenai tingkat kepuasan masyarakat dalam pemanfaatan Aplikasi Cek Bansos di Kota Bandar Lampung

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian bertujuan mengukur dan menggambarkan tingkat usability Aplikasi Cek Bansos secara objektif berdasarkan data numerik yang diperoleh dari responden. Metode

deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran yang sistematis, faktual, dan akurat mengenai persepsi pengguna terhadap kualitas aplikasi tanpa melakukan manipulasi variabel maupun pengujian hubungan sebab-akibat yang kompleks. Selain itu, penelitian ini menggunakan metode System Usability Scale (SUS) karena merupakan instrumen yang sederhana, cepat, dan telah banyak digunakan untuk mengevaluasi tingkat kegunaan suatu sistem atau aplikasi. Metode SUS dipilih karena mampu mengukur persepsi pengguna melalui sepuluh item pertanyaan yang dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai kemudahan penggunaan aplikasi serta tingkat penerimaan pengguna terhadap sistem yang digunakan (Sugiyono, 2020).

Penelitian dilaksanakan pada penerima bantuan sosial di Kota Bandar Lampung yang menjadi pengguna atau mengetahui keberadaan Aplikasi Cek Bansos. Populasi penelitian berjumlah 203.493 penerima bantuan sosial yang terdaftar dalam Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) tahun 2024 (Muhammad, 2019). Sampel penelitian ditentukan menggunakan teknik purposive sampling dengan kriteria responden berdomisili di Kota Bandar Lampung, terdaftar sebagai penerima bantuan sosial, berusia minimal 17 tahun atau sudah menikah, memiliki smartphone, serta pernah menggunakan atau mengetahui Aplikasi Cek Bansos. Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus Yamane, diperoleh jumlah sampel sebanyak 200 responden yang dianggap mampu mewakili karakteristik populasi penelitian. Pemilihan responden tersebut dilakukan karena mereka merupakan pihak yang secara langsung berinteraksi dengan aplikasi sehingga dapat memberikan penilaian yang relevan terkait usability dan kepuasan pengguna.

Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Kuesioner menggunakan skala Likert lima tingkat, mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Instrumen penelitian disusun berdasarkan teori usability Jakob Nielsen yang terdiri atas lima dimensi utama, yaitu learnability, efficiency, memorability, errors, dan satisfaction. Observasi dilakukan dengan mengamati komentar dan ulasan pengguna pada Google Play Store untuk memperoleh gambaran awal mengenai permasalahan yang dihadapi pengguna. Dokumentasi dilakukan melalui pengumpulan berbagai dokumen pendukung seperti data penerima bantuan sosial, data kemiskinan, serta dokumen terkait implementasi Aplikasi Cek Bansos.

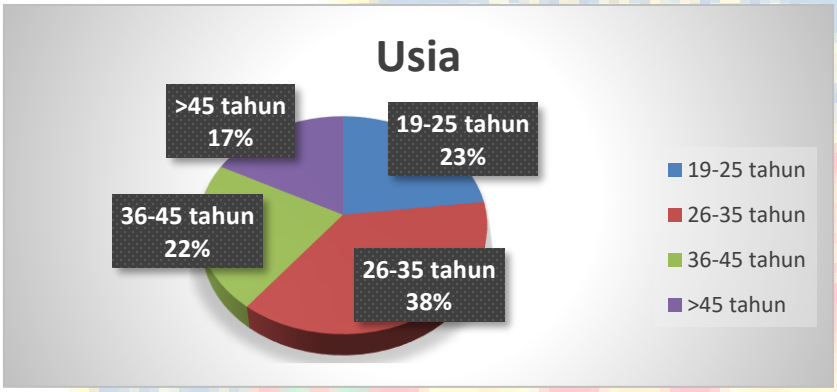
Pengujian kualitas data dilakukan melalui uji validitas menggunakan korelasi Product Moment Pearson dan uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha dengan batas minimal 0,70. Analisis data dilakukan menggunakan bantuan program SPSS melalui tahapan editing, coding, tabulating, dan analisis statistik deskriptif. Selain itu, penelitian juga menggunakan analisis regresi linear sederhana untuk mengetahui pengaruh usability terhadap kepuasan pengguna serta koefisien determinasi (R^2) untuk mengukur besarnya kontribusi usability dalam menjelaskan kepuasan pengguna. Penelitian ini dilaksanakan di Kota Bandar Lampung selama kurang lebih satu bulan, yaitu pada periode pengumpulan data lapangan setelah seminar usulan penelitian pada Tahun Akademik 2025/2026 sesuai kalender akademik IPDN. Dengan metode tersebut, penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran yang akurat mengenai tingkat usability dan kepuasan pengguna terhadap Aplikasi Cek Bansos di Kota Bandar Lampung.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis tingkat kepuasan masyarakat Kota Bandar Lampung dalam menggunakan Aplikasi Cek Bansos berdasarkan teori usability yang dikemukakan oleh Jakob Nielsen (2012). Menurut Nielsen, usability suatu sistem dapat diukur melalui lima dimensi utama yaitu learnability (kemudahan dipelajari), efficiency (efisiensi penggunaan), memorability (kemudahan diingat), error

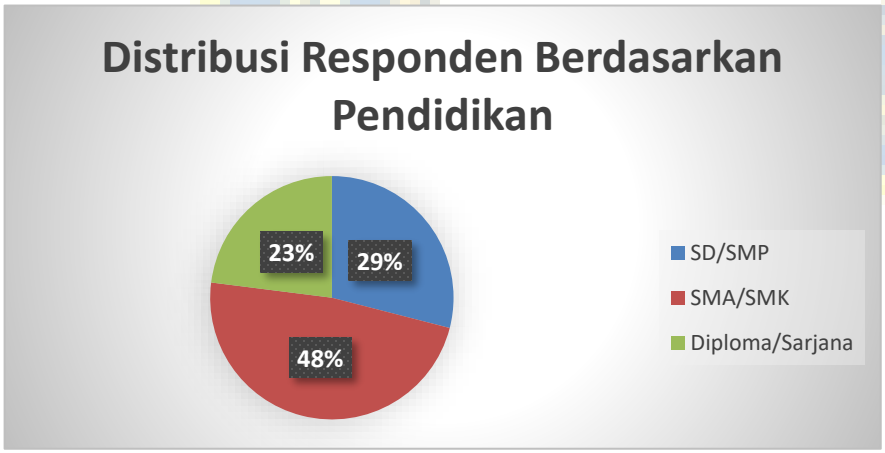
(tingkat kesalahan), dan satisfaction (kepuasan pengguna). Adapun hasil penelitian dan pembahasan dapat dijelaskan sebagai berikut.

Sebaran usia responden menunjukkan bahwa mayoritas pengguna aplikasi berada pada rentang usia produktif, yaitu kelompok usia yang secara umum memiliki tingkat aktivitas sosial dan ekonomi yang tinggi serta kebutuhan yang besar terhadap akses informasi yang cepat dan akurat. Kondisi ini mengindikasikan bahwa kelompok usia tersebut memiliki tingkat adaptasi yang cukup baik terhadap penggunaan teknologi digital, termasuk dalam memanfaatkan aplikasi pelayanan publik seperti Cek Bansos. Kemampuan adaptasi ini tidak terlepas dari tingkat literasi digital yang relatif lebih baik dibandingkan kelompok usia lainnya, sehingga mereka cenderung lebih mudah memahami fitur-fitur aplikasi, mengikuti alur penggunaan, serta mengatasi kendala teknis yang muncul.



Gambar 4. 1
Distribusi Responden Berdasarkan Usia

Tingkat pendidikan responden juga menjadi faktor penting dalam menilai usability aplikasi, karena berkaitan erat dengan literasi digital yang dimiliki pengguna. Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang, umumnya semakin baik pula kemampuan dalam memahami fitur, navigasi, serta instruksi yang terdapat dalam aplikasi. Sebaliknya, responden dengan tingkat pendidikan yang lebih rendah cenderung mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi, terutama jika desain antarmuka kurang intuitif. Oleh karena itu, perbedaan tingkat pendidikan perlu menjadi perhatian dalam evaluasi usability, agar aplikasi dapat dirancang lebih inklusif dan mudah digunakan oleh seluruh lapisan masyarakat.



Gambar 4. 2
Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan

Data di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki pendidikan SMA/SMK, yang secara umum telah memiliki kemampuan dasar dalam mengoperasikan smartphone dan aplikasi digital. Pengujian usability Aplikasi Cek Bansos dilakukan menggunakan metode System Usability Scale (SUS) yang terdiri dari 10 item pertanyaan. Skor SUS dihitung dengan menjumlahkan skor tiap item yang telah disesuaikan, kemudian dikalikan dengan faktor 2,5 sehingga menghasilkan skor akhir pada rentang 0–100.

3.1. Learnability (Kemudahan Penggunaan)

Penulis melakukan pengukuran terhadap dimensi learnability melalui kemampuan pengguna dalam memahami cara penggunaan aplikasi pada saat pertama kali mengakses aplikasi Cek Bansos. Pengukuran dilakukan melalui indikator kemudahan mengakses aplikasi dan kenyamanan penggunaan awal.

Tabel 1.
Skor Rata-rata Dimensi Learnability

Indikator	Mean
Kemudahan Mengakses Aplikasi	3,1
Kenyamanan Penggunaan Awal	3,1
Rata-rata Learnability	3,1

Sumber: Diolah Penulis (2026)

Berdasarkan Tabel 1 diperoleh nilai rata-rata learnability sebesar 3,1 dari skala 5. Nilai tersebut menunjukkan bahwa pengguna menilai Aplikasi Cek Bansos relatif mudah dipelajari dan digunakan pada penggunaan awal. Sebagian besar responden dapat memahami fungsi dasar aplikasi tanpa memerlukan bantuan khusus dari pihak lain.

Hasil ini menunjukkan bahwa desain aplikasi telah mampu memberikan kemudahan dasar bagi masyarakat dalam mengakses informasi bantuan sosial. Kemudahan tersebut terlihat dari kemampuan pengguna menemukan menu pencarian data bantuan sosial serta memahami prosedur pengecekan status penerima bantuan. Kondisi ini sangat penting mengingat mayoritas responden merupakan masyarakat penerima bantuan sosial dengan tingkat pendidikan yang beragam.

Berdasarkan profil responden, mayoritas pengguna memiliki latar belakang pendidikan SMA/SMK. Tingkat pendidikan tersebut secara umum telah memberikan kemampuan dasar dalam mengoperasikan perangkat digital seperti smartphone dan aplikasi berbasis internet. Oleh karena itu, pengguna relatif mampu mempelajari fungsi dasar aplikasi tanpa mengalami hambatan yang berarti.

Namun demikian, hasil observasi menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa pengguna yang mengalami kesulitan memahami istilah teknis pada menu tertentu. Sebagian responden mengaku memerlukan waktu untuk membiasakan diri dengan alur penggunaan aplikasi, terutama ketika melakukan pengecekan data bantuan sosial secara mandiri. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasi tergolong mudah dipelajari, masih diperlukan penyederhanaan tampilan antarmuka agar lebih intuitif bagi seluruh kelompok pengguna.

Menurut Nielsen (2012), learnability menjadi aspek fundamental dalam usability karena menentukan keberhasilan pengguna dalam memahami sistem pada penggunaan pertama. Semakin mudah suatu aplikasi dipelajari, maka semakin tinggi kemungkinan aplikasi tersebut digunakan secara berkelanjutan oleh masyarakat. Oleh karena itu, pengembangan aplikasi Cek Bansos perlu diarahkan pada penyederhanaan navigasi serta penggunaan bahasa yang lebih mudah dipahami masyarakat umum.

Berdasarkan hasil analisis tersebut, penulis menyimpulkan bahwa tingkat learnability Aplikasi Cek Bansos berada pada kategori baik. Pengguna relatif mudah memahami cara penggunaan aplikasi,

meskipun masih diperlukan beberapa penyempurnaan pada desain antarmuka agar lebih ramah bagi pengguna dengan tingkat literasi digital rendah.

3.2 Efficiency (Efisiensi)

Penulis melakukan pengukuran terhadap dimensi efficiency melalui kemampuan aplikasi dalam membantu pengguna memperoleh informasi bantuan sosial secara cepat dan efisien.

Tabel 2.
Skor Rata-rata Dimensi Efficiency

Indikator	Mean
Efisiensi Penggunaan Aplikasi	3,1
Kecepatan Akses Menu	3,1
Rata-rata Efficiency	3,1

Sumber: Diolah Penulis (2026)

Berdasarkan Tabel 2 diperoleh nilai rata-rata efficiency sebesar 3,1 dari skala 5. Nilai tersebut menunjukkan bahwa efisiensi aplikasi berada pada kategori cukup baik, namun belum optimal. Sebagian besar responden menyatakan bahwa aplikasi mampu membantu mereka memperoleh informasi bantuan sosial tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan.

Keberadaan aplikasi memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses informasi secara mandiri kapan saja dan di mana saja. Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan publik telah memberikan manfaat nyata dalam meningkatkan aksesibilitas pelayanan sosial.

Meskipun demikian, beberapa responden masih mengeluhkan lambatnya proses loading ketika aplikasi digunakan pada jam-jam tertentu. Selain itu, terdapat keluhan mengenai keterlambatan pembaruan data sehingga informasi yang ditampilkan tidak selalu sesuai dengan kondisi terkini.

Temuan ini sejalan dengan hasil skor SUS yang menunjukkan nilai rata-rata sebesar 51,19 dan berada pada kategori marginal. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa aplikasi telah dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan dasar pengguna, tetapi masih terdapat berbagai hambatan yang mempengaruhi kenyamanan penggunaan.

Menurut Nielsen (2012), efisiensi merupakan kemampuan sistem dalam membantu pengguna menyelesaikan tugas dengan cepat setelah memahami cara penggunaan aplikasi. Semakin efisien suatu sistem, maka semakin sedikit waktu dan usaha yang diperlukan pengguna untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Dalam konteks Aplikasi Cek Bansos, efisiensi menjadi aspek penting karena pengguna membutuhkan akses informasi bantuan sosial secara cepat dan akurat. Apabila aplikasi masih mengalami keterlambatan akses, maka manfaat digitalisasi pelayanan publik belum dapat dirasakan secara maksimal oleh masyarakat.

Berdasarkan hasil analisis, penulis menyimpulkan bahwa tingkat efficiency Aplikasi Cek Bansos berada pada kategori cukup baik, namun masih memerlukan peningkatan performa sistem untuk mempercepat akses informasi dan meningkatkan kenyamanan pengguna.

3.3 Memorability (Kemudahan Diingat)

Penulis melakukan pengukuran terhadap dimensi memorability melalui kemampuan pengguna mengingat kembali cara penggunaan aplikasi setelah tidak menggunakannya dalam jangka waktu tertentu.

Tabel 3.
Skor Rata-rata Dimensi Memorability

Indikator	Mean

Kemudahan Mengingat Menu	3,3
Navigasi Mudah Diingat	3,2
Rata-rata Memorability	3,25

Sumber: Diolah Penulis (2026)

Berdasarkan Tabel 3 diperoleh nilai rata-rata memorability sebesar 3,25 dari skala 5. Nilai tersebut menunjukkan bahwa aplikasi memiliki tingkat kemudahan diingat yang tergolong baik.

Sebagian besar responden menyatakan bahwa mereka masih dapat mengingat cara penggunaan aplikasi meskipun tidak mengaksesnya dalam beberapa waktu. Hal ini menunjukkan bahwa struktur menu dan navigasi aplikasi telah cukup membantu pengguna dalam memahami fungsi-fungsi utama yang tersedia.

Kemampuan mengingat penggunaan aplikasi menjadi faktor penting karena masyarakat tidak selalu mengakses aplikasi setiap hari. Sebagian besar pengguna hanya menggunakan aplikasi ketika ingin mengetahui status bantuan sosial yang diterimanya. Oleh karena itu, aplikasi harus memiliki desain yang sederhana dan mudah diingat agar pengguna tidak mengalami kesulitan ketika menggunakannya kembali.

Walaupun demikian, masih terdapat beberapa responden yang menyatakan perlu melakukan penyesuaian ulang ketika kembali menggunakan aplikasi setelah lama tidak mengaksesnya. Kondisi ini menunjukkan bahwa konsistensi tampilan dan navigasi aplikasi masih perlu ditingkatkan.

Menurut Nielsen (2012), memorability yang baik memungkinkan pengguna kembali menggunakan sistem tanpa harus mempelajari ulang seluruh prosedur penggunaan. Dengan demikian, tingkat memorability yang baik dapat meningkatkan efektivitas penggunaan aplikasi dalam jangka panjang.

Berdasarkan hasil penelitian, penulis menyimpulkan bahwa tingkat memorability Aplikasi Cek Bansos tergolong baik karena sebagian besar pengguna masih mampu mengingat fungsi dasar dan navigasi aplikasi ketika digunakan kembali.

3.4 Error (Tingkat Kesalahan)

Penulis melakukan pengukuran terhadap dimensi error melalui frekuensi kesalahan yang dialami pengguna selama menggunakan aplikasi.

Tabel 4.
Skor Rata-rata Dimensi Error

Indikator	Mean
Frekuensi Error Aplikasi	2,8
Force Close/Bug	2,7
Rata-rata Error	2,75

Sumber: Diolah Penulis (2026)

Berdasarkan Tabel 4 diperoleh nilai rata-rata error sebesar 2,75 dari skala 5. Nilai tersebut merupakan skor terendah dibandingkan dimensi usability lainnya. Kondisi ini menunjukkan bahwa masih terdapat berbagai kendala teknis yang dialami pengguna ketika mengakses aplikasi.

Beberapa responden mengeluhkan terjadinya bug, force close, kesulitan login, serta data bantuan sosial yang tidak muncul pada saat aplikasi digunakan. Permasalahan tersebut menyebabkan pengalaman penggunaan menjadi kurang nyaman dan berdampak pada tingkat kepuasan pengguna.

Dalam pelayanan publik berbasis digital, stabilitas sistem merupakan faktor yang sangat penting. Masyarakat mengharapkan aplikasi dapat diakses secara cepat, stabil, dan mampu memberikan

informasi yang akurat. Ketika aplikasi sering mengalami gangguan teknis, kepercayaan masyarakat terhadap sistem pelayanan digital dapat menurun.

Menurut Nielsen (2012), sistem yang baik harus mampu meminimalkan kesalahan pengguna dan menyediakan mekanisme pemulihan yang mudah ketika terjadi gangguan. Oleh karena itu, pengembang aplikasi perlu melakukan pemeliharaan sistem secara berkala untuk mengurangi potensi kesalahan yang dapat menghambat pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian, penulis menyimpulkan bahwa dimensi error masih menjadi kelemahan utama Aplikasi Cek Bansos. Oleh karena itu, peningkatan stabilitas sistem perlu menjadi prioritas dalam pengembangan aplikasi di masa mendatang.

3.5 Satisfaction (Kepuasan Pengguna)

Penulis melakukan pengukuran terhadap dimensi satisfaction melalui tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi secara keseluruhan.

Tabel 5.
Skor Rata-rata Dimensi Satisfaction

Indikator	Mean
Kepuasan terhadap Aplikasi	3,4
Tanggapan Positif Pengguna	3,3
Rata-rata Satisfaction	3,35

Sumber: Diolah Penulis (2026)

Berdasarkan Tabel 5 diperoleh nilai rata-rata satisfaction sebesar 3,35 dari skala 5. Nilai tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna berada pada kategori baik.

Sebagian besar responden menyatakan bahwa aplikasi membantu mereka memperoleh informasi bantuan sosial secara lebih praktis dibandingkan harus datang langsung ke kantor pelayanan. Kehadiran aplikasi memberikan kemudahan dalam mengakses informasi sehingga masyarakat dapat menghemat waktu dan biaya.

Namun demikian, tingkat kepuasan pengguna belum mencapai kategori sangat baik. Hal ini disebabkan masih adanya berbagai kendala yang ditemukan pada dimensi efficiency dan error. Gangguan sistem, keterlambatan akses informasi, serta bug aplikasi menjadi faktor yang mengurangi kenyamanan pengguna.

Temuan ini diperkuat oleh hasil pengukuran System Usability Scale (SUS) yang menunjukkan skor rata-rata sebesar 51,19. Berdasarkan kategori Bangor et al. (2009), skor tersebut berada pada kategori marginal. Dari 200 responden, sebanyak 140 responden atau 70 persen menilai aplikasi berada pada kategori marginal, 35 responden atau 17,5 persen berada pada kategori not acceptable, dan hanya 25 responden atau 12,5 persen yang menilai aplikasi berada pada kategori acceptable.

Menurut Nielsen (2012), kepuasan pengguna merupakan indikator akhir yang mencerminkan keberhasilan suatu sistem dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Tingkat kepuasan yang baik menunjukkan bahwa aplikasi telah memberikan manfaat bagi masyarakat, meskipun masih terdapat berbagai aspek yang perlu diperbaiki.

Berdasarkan keseluruhan hasil penelitian, penulis menyimpulkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat Kota Bandar Lampung terhadap Aplikasi Cek Bansos berada pada kategori cukup baik, namun belum optimal. Aplikasi telah membantu masyarakat memperoleh informasi bantuan sosial secara lebih mudah dan praktis, tetapi masih memerlukan peningkatan pada aspek efisiensi sistem,

stabilitas aplikasi, dan pengurangan tingkat kesalahan agar dapat memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat Kota Bandar Lampung dalam menggunakan Aplikasi Cek Bansos berada pada kategori **marginal** dengan nilai rata-rata System Usability Scale (SUS) sebesar 51,19. Temuan ini menunjukkan bahwa aplikasi telah mampu menjalankan fungsi dasarnya sebagai media informasi bantuan sosial, namun masih terdapat berbagai aspek yang perlu ditingkatkan agar mampu memberikan pengalaman penggunaan yang lebih optimal kepada masyarakat.

Temuan penelitian ini sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Kriswibowo dkk. (2023) pada Aplikasi PeduliLindungi yang menemukan bahwa usability menjadi faktor penting dalam menentukan penerimaan pengguna terhadap aplikasi layanan publik berbasis digital. Pada penelitian tersebut, pengguna cenderung memberikan penilaian positif apabila aplikasi mudah dipelajari, cepat digunakan, dan minim kesalahan sistem. Kondisi serupa juga ditemukan pada penelitian ini, di mana dimensi learnability dan satisfaction memperoleh nilai yang relatif lebih baik dibandingkan dimensi error.

Temuan penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Natalea dan Christiani (2021) yang menemukan bahwa kualitas sistem dan kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi perpustakaan digital. Pada penelitian ini, masyarakat penerima bantuan sosial menilai bahwa Aplikasi Cek Bansos telah membantu mereka memperoleh informasi bantuan sosial secara lebih praktis dibandingkan mekanisme pelayanan konvensional. Artinya, digitalisasi pelayanan publik tetap memberikan manfaat nyata meskipun kualitas sistem belum sepenuhnya optimal.

Selain itu, hasil penelitian ini memperkuat temuan Aditia dkk. (2023) yang menyatakan bahwa kemudahan akses layanan berbasis aplikasi dapat meningkatkan efektivitas pelayanan publik. Pada Aplikasi Cek Bansos, masyarakat dapat melakukan pengecekan status bantuan sosial secara mandiri tanpa harus datang ke kantor pelayanan. Kemudahan tersebut menjadi salah satu faktor yang mendorong tingkat kepuasan pengguna berada pada kategori cukup baik.

Namun demikian, penelitian ini berbeda dengan beberapa penelitian sebelumnya yang memperoleh tingkat usability pada kategori tinggi atau acceptable. Perbedaan tersebut diduga disebabkan oleh karakteristik pengguna yang berbeda. Pengguna Aplikasi Cek Bansos mayoritas merupakan penerima bantuan sosial dengan tingkat literasi digital yang beragam, sehingga persepsi terhadap kemudahan penggunaan aplikasi juga cenderung lebih beragam dibandingkan pengguna aplikasi komersial maupun aplikasi layanan kesehatan nasional.

Temuan menarik lainnya adalah dimensi **memorability** memperoleh nilai rata-rata 3,25 dan menjadi salah satu dimensi dengan skor tertinggi. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna masih mampu mengingat cara penggunaan aplikasi meskipun tidak mengaksesnya dalam jangka waktu tertentu. Temuan ini memperkuat teori usability Nielsen (2012) yang menyatakan bahwa desain sistem yang sederhana dan konsisten akan memudahkan pengguna mengingat kembali prosedur penggunaan aplikasi.

Di sisi lain, dimensi **error** memperoleh nilai terendah yaitu 2,75. Temuan ini menunjukkan bahwa gangguan teknis seperti bug, force close, kesulitan login, dan keterlambatan akses data masih menjadi masalah utama yang dihadapi pengguna. Sama halnya dengan temuan beberapa penelitian terdahulu mengenai aplikasi pelayanan publik digital, faktor teknis masih menjadi hambatan terbesar dalam meningkatkan kepuasan pengguna.

Secara keseluruhan, penelitian ini menemukan bahwa keberhasilan Aplikasi Cek Bansos tidak hanya ditentukan oleh keberadaan fitur pelayanan digital, tetapi juga oleh kualitas pengalaman

pengguna (user experience) yang dirasakan masyarakat. Semakin baik tingkat usability aplikasi, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat dalam memanfaatkan layanan bantuan sosial berbasis digital.

Berdasarkan hasil penelitian dan perbandingan dengan penelitian terdahulu, terdapat beberapa temuan penting sebagai berikut:

a. Aplikasi Cek Bansos mampu meningkatkan kemudahan masyarakat dalam memperoleh informasi bantuan sosial secara mandiri;
b. Dimensi learnability menunjukkan bahwa aplikasi relatif mudah dipelajari oleh pengguna baru;
c. Dimensi memorability menunjukkan bahwa pengguna masih dapat mengingat cara penggunaan aplikasi setelah tidak digunakan dalam jangka waktu tertentu;
d. Dimensi efficiency menunjukkan bahwa aplikasi cukup membantu mempercepat akses informasi bantuan sosial meskipun masih terdapat kendala loading dan respons sistem;
e. Dimensi error menjadi kelemahan utama aplikasi karena masih ditemukan gangguan teknis yang mempengaruhi kenyamanan pengguna;
f. Tingkat kepuasan pengguna berada pada kategori cukup baik, namun belum mencapai kategori optimal karena skor SUS masih berada pada kategori marginal.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa Aplikasi Cek Bansos telah memberikan kontribusi positif dalam mendukung transformasi pelayanan publik digital di bidang kesejahteraan sosial, meskipun masih memerlukan berbagai penyempurnaan untuk meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat.

3.5. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penulis menemukan beberapa temuan menarik yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat dalam menggunakan Aplikasi Cek Bansos. Faktor pendukung utama adalah kemudahan akses informasi bantuan sosial secara mandiri tanpa harus datang ke kantor pelayanan. Selain itu, mayoritas responden yang berada pada usia produktif dan memiliki tingkat pendidikan SMA/SMK cenderung lebih mudah beradaptasi dengan penggunaan aplikasi digital.

Sementara itu, faktor penghambat utama berasal dari aspek teknis aplikasi, seperti gangguan sistem, kesulitan login, force close, serta keterlambatan pembaruan data bantuan sosial. Selain itu, perbedaan tingkat literasi digital masyarakat juga menjadi tantangan dalam optimalisasi penggunaan aplikasi. Masyarakat dengan kemampuan teknologi yang lebih rendah cenderung membutuhkan waktu adaptasi yang lebih lama dibandingkan pengguna yang telah terbiasa menggunakan aplikasi digital.

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat Kota Bandar Lampung dalam menggunakan Aplikasi Cek Bansos berada pada kategori **marginal** dengan skor SUS sebesar 51,19. Berdasarkan lima dimensi usability Jakob Nielsen, dimensi learnability, efficiency, memorability, dan satisfaction berada pada kategori cukup baik, sedangkan dimensi error masih menjadi kelemahan utama aplikasi. Aplikasi Cek Bansos telah membantu masyarakat memperoleh informasi bantuan sosial secara lebih mudah dan praktis, namun masih memerlukan peningkatan pada aspek stabilitas sistem, kecepatan akses, dan kualitas layanan agar dapat memberikan pengalaman penggunaan yang lebih optimal.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan pada ruang lingkup penelitian yang hanya dilakukan pada masyarakat penerima bantuan sosial di Kota Bandar Lampung. Selain itu, pengukuran kepuasan hanya menggunakan metode System Usability Scale (SUS) yang didasarkan pada persepsi pengguna sehingga belum menggambarkan pengalaman penggunaan secara mendalam.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyarankan agar penelitian selanjutnya menggunakan metode tambahan seperti usability testing secara langsung, wawancara mendalam, maupun metode User Experience Questionnaire (UEQ) untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai kualitas aplikasi pelayanan publik digital. Penelitian serupa juga dapat dilakukan pada wilayah lain untuk memperoleh hasil yang lebih luas dan representatif.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada Dinas Sosial Kota Bandar Lampung yang telah memberikan dukungan dan akses data penelitian, kepada seluruh responden penerima bantuan sosial yang bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian, serta kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung pelaksanaan penelitian mengenai tingkat kepuasan masyarakat dalam pemanfaatan Aplikasi Cek Bansos di Kota Bandar Lampung.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Andria, Y., Ernawati, D. P., & Gatiningsih, G. (2020). The influence of the factors of democracy, politics, corruption, and government governance on local own-source revenue of provinces in Indonesia. International Journal of Innovation, Creativity and Change, 12(4), 118–137. https://www.ijicc.net/images/vol_12/Iss_4/12411_Andria_2020_R_pdf.pdf

Edelmann, N., & Virkar, S. (2023). The impact of sustainability on co-creation of digital public services. Administrative Sciences, 13(2), Artikel 43. https://doi.org/10.3390/admsci13020043

Genni Sanita Rahma, & Yuniningsih. (2023). Pengembangan peluang usaha melalui pemanfaatan aplikasi food delivery pada UMKM Qutis922. PADMA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat, 3(2), 162–169. https://doi.org/10.56689/padma.v3i2.1148

Hidayat, M. S., Nugraha, A., Wiguna, M. N., & Supriyono, S. (2023). Pelecehan seksual di lingkungan mahasiswa. Jurnal Kajian Gender Dan Anak, 7(1), 32–44. https://doi.org/10.24952/gender.v7i1.7939

Karniawati, N. (2017). Hakekat ilmu pemerintahan (Kajian secara filsafat). CosmoGov: Jurnal Ilmu Pemerintahan, 1(2), 205–221. Khafiliyani, A., & Prasastin, O. V. (2023). Analisis kepuasan masyarakat terhadap pemanfaatan sistem pendaftaran online aplikasi mobile JKN di Kantor BPJS Wonogiri. Jurnal Inovasi Dan Penelitian, 3(10), 8089–8098. https://doi.org/10.47492/jip.v3i10.2526

Kriswibowo, R., Febriana, R. W., & Prayogo, J. S. (2023). Tingkat kebergunaan aplikasi Pedulilindungi mobile menggunakan metode System Usability Scale dan Net Promoter Score. Decode: Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi, 3(1), 60–68. https://doi.org/10.51454/decode.v3i1.120

Muhammad. (2019). Pengantar ilmu administrasi negara. Unimal Press. http://repository.unimal.ac.id/5176/1/Buku%20PIAN_MUHAMMAD.pdf

Natalea, D. I., & Christiani, L. (2020). Analisis tingkat kepuasan pengguna dalam pemanfaatan aplikasi perpustakaan digital Kabupaten Wonosobo. Jurnal Ilmu Perpustakaan, 8(2), 115–124. https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/view/26782

Nielsen, J. (2012). Usability 101: Introduction to usability. Nielsen Norman Group. https://www.nngroup.com/articles/usability-101-introduction-to-usability/

Popescu, M. A. M., Barbu, A., Moiceanu, G., Costea-Marcu, I. C., Militaru, G., & Simion, P. C. (2024). Citizens' perception of digital public services: A case study among Romanian citizens. Administrative Sciences, 14(10), Artikel 259. https://doi.org/10.3390/admsci14100259

Prabowo, H. (2019). Influence of implementation of development and supervision policy to the effectiveness of regional autonomy in Indonesia. Jurnal Bina Praja: Journal of Home Affairs Governance, 11(1), 63–73. https://doi.org/10.21787/jbp.11.2019.63-73

Prabowo, H., Indrayani, E., Rusfiana, Y., & Sinaga, O. (2022). Development of local government capacity in managing Indonesia-Malaysia border area (Study on Sebatik Island). Croatian International Relations Review, 28(90), 18–37. https://doi.org/10.2478/CIRR-2022-002

Rodiyah, I., Sukmana, H., & Mursyidah, L. (2022). Buku ajar pengantar ilmu administrasi publik. UMSIDA Press. https://doi.org/10.21070/2022/978-623-464-041-0

Sugiyono. (2020). Metodologi penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & D. Alfabeta.

Suwanda, D. (2015). Factors affecting quality of local government financial statements to get Unqualified Opinion (WTP) of Audit Board of the Republic of Indonesia (BPK). Research Journal of Finance and Accounting, 6(4), 139–147. https://core.ac.uk/download/pdf/234629471.pdf

Syafiie, I. K. (2011). Manajemen pemerintahan. Bumi Aksara.

Wang, H.-Y., Liao, C., & Yang, L.-H. (2013). What affects mobile application use? The roles of consumption values. International Journal of Marketing Studies, 5(2), 11–22. https://doi.org/10.5539/ijms.v5n2p11

Simangunsong, F. (2021). *Menata ulang organisasi perangkat daerah*. Alfabeta. https://cvalfabeta.com/product/menata-ulang-organisasi-perangkat-derah/