

ANALISIS EFEKTIVITAS DAN EFISIENSI DIGITALISASI PELAPORAN PENYALURAN BANTUAN SOSIAL MELALUI IMPLEMENTASI APLIKASI MAKNA PADA BRI UNIT PASAR KOTA RANGKASBITUNG**Digo Ari Nugroho¹, Reni Febrianti², Fery Hernaningsih³****Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Bisnis, Universitas Mohammad Husni Thamrin****renifeb42@gmail.com (Correspondence author: Reni Febrianti)****Abstract**

This study aims to analyze the implementation of the Makna application in the digitization of social assistance distribution reporting at the BRI Pasar Kota Rangkasbitung Branch. This study also aims to analyze the effectiveness and efficiency of digitizing social assistance distribution reporting through the implementation of the Makna application in accordance with the work processes taking place at the research site. This study employs a qualitative descriptive method. Research data were obtained through interviews, observations, and documentation from informants involved in the social assistance distribution process and the use of digital systems. Data analysis was conducted through the stages of data reduction, data presentation, and drawing conclusions. Data validity was verified through source triangulation and methodological triangulation. The research results indicate that the implementation of the Makna application supports the operational activities of social assistance distribution, particularly in information management and coordination among parties. The effectiveness of digitization is evident in the accuracy of information, ease of accessing data, and the regularity of work processes. Efficiency is reflected in the simplification of administrative tasks, a reduction in manual processes, and a more focused use of time and labor. SIKS-NG also supports the search for beneficiary data in preparation for distribution. The research findings indicate that the implementation of the Makna application supports the effectiveness and efficiency of social assistance distribution reporting at the BRI Unit in Rangkasbitung City Market.

Keywords: Digitization, Effectiveness, Efficiency, Social Assistance, MAKNA Application

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi Aplikasi Makna dalam digitalisasi pelaporan penyaluran bantuan sosial pada BRI Unit Pasar Kota Rangkasbitung. Penelitian ini juga bertujuan menganalisis efektivitas dan efisiensi digitalisasi pelaporan penyaluran bantuan sosial melalui implementasi Aplikasi Makna sesuai dengan proses kerja yang berlangsung pada objek penelitian. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Data penelitian diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan informan yang memiliki keterkaitan dengan proses penyaluran bantuan sosial dan penggunaan sistem digital. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data diperiksa melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Aplikasi Makna mendukung kegiatan operasional penyaluran bantuan sosial, terutama dalam pengelolaan informasi dan koordinasi antarpihak. Efektivitas digitalisasi terlihat dari ketepatan

Article history

Received: Agustus 2026

Reviewed: Agustus 2026

Published: Agustus 2026

Plagirism checker no 80

Copyright : author**Publish by : musytari**

This work is licensed under a [creative commons attribution-noncommercial 4.0 international license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

informasi, kemudahan memperoleh data, dan keteraturan proses kerja. Efisiensi tercermin melalui penyederhanaan pekerjaan administratif, berkurangnya proses manual, serta penggunaan waktu dan tenaga yang lebih terarah. SIKS-NG turut mendukung pencarian data penerima bantuan dalam persiapan penyaluran. Temuan penelitian menunjukkan bahwa implementasi Aplikasi Makna memberikan dukungan terhadap efektivitas dan efisiensi pelaporan penyaluran bantuan sosial pada BRI Unit Pasar Kota Rangkasbitung.

Kata Kunci: *Digitalisasi, Efektivitas, Efisiensi, Bantuan Sosial, dan Aplikasi MAKNA*

1. Pendahuluan

Transformasi digital mengubah cara organisasi mengelola informasi, menyusun proses kerja, dan menyediakan layanan. Pemanfaatan teknologi tidak hanya memindahkan aktivitas manual ke media digital, tetapi juga diarahkan untuk membentuk proses yang lebih terstruktur, cepat, dan mudah ditelusuri.

Kebutuhan tersebut menjadi relevan dalam penyaluran bantuan sosial karena prosesnya bergantung pada ketepatan data penerima, kelengkapan persyaratan, koordinasi antarpihak, serta keteraturan pelaporan. Digitalisasi pada konteks bantuan sosial dengan demikian tidak hanya berkaitan dengan keberadaan aplikasi, tetapi juga dengan kemampuan sistem untuk mendukung petugas memperoleh informasi, menjalankan tahapan pekerjaan, dan menjaga kelancaran koordinasi.

BRI Unit Pasar Kota Rangkasbitung menggunakan Aplikasi MAKNA dalam mendukung proses penyaluran bantuan sosial. Aplikasi tersebut digunakan dalam rangkaian pekerjaan yang berkaitan dengan informasi penerima, pelaksanaan penyaluran, dan koordinasi. Pada proses yang sama, SIKS-NG digunakan sebagai sistem pendukung untuk pencarian data penerima dan persiapan kegiatan. Kondisi ini memperlihatkan bahwa proses digitalisasi di tingkat operasional terbentuk melalui penggunaan beberapa sumber informasi yang saling melengkapi sesuai kebutuhan pekerjaan.

Penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi Aplikasi MAKNA dalam digitalisasi pelaporan penyaluran bantuan sosial pada BRI Unit Pasar Kota Rangkasbitung, menganalisis efektivitas digitalisasi pelaporan melalui implementasi aplikasi tersebut, serta menganalisis efisiensi digitalisasi berdasarkan proses kerja yang berlangsung pada objek penelitian.

2. Tinjauan Pustaka

Suyitno et al. (2024) menjelaskan bahwa transformasi digital dalam administrasi dapat mendukung kualitas layanan dan pengambilan keputusan melalui pengelolaan informasi yang lebih baik. Rizqi (2024) juga menunjukkan bahwa digitalisasi pada industri jasa berkaitan dengan peningkatan efisiensi proses dan kualitas layanan ketika teknologi digunakan secara sesuai dengan kebutuhan operasional.

Wali et al. (2023) menjelaskan bahwa transformasi pengelolaan data penerima bantuan sosial melalui sistem terkomputerisasi dapat membantu penyimpanan dan pemanfaatan informasi secara lebih terstruktur. Penerapan sistem digital pada layanan sosial tetap menghadapi kebutuhan penyesuaian antara teknologi, pengguna, dan kondisi pelaksanaan.

Danar Ezrananda dan Imam Mukhlis (2024) menemukan bahwa implementasi bantuan sosial digital berhubungan dengan efektivitas pelayanan, tetapi tetap dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur, pengguna, dan desain sistem. Temuan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi perlu dinilai pada tingkat praktik kerja, terutama untuk melihat apakah sistem benar-benar membantu proses operasional dan bukan hanya tersedia sebagai perangkat teknologi.

Kajian sebelumnya lebih banyak membahas digitalisasi layanan publik, pengelolaan data bantuan sosial, atau implementasi program pada konteks pemerintahan. Ruang kajian masih terbuka untuk melihat penggunaan aplikasi pada tingkat operasional perbankan yang terlibat langsung dalam penyaluran, sekaligus menilai efektivitas dan efisiensi proses kerja yang muncul dari penggunaan sistem. Penelitian ini karena itu berfokus pada bagaimana Aplikasi MAKNA diterapkan, bagaimana digitalisasi mendukung ketepatan informasi dan keteraturan kerja, serta bagaimana teknologi memengaruhi penggunaan waktu, tenaga, dan pekerjaan administratif (research gap dan novelty penelitian).

3. Metodologi Penelitian

Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk memperoleh gambaran mendalam mengenai implementasi Aplikasi MAKNA serta efektivitas dan efisiensi digitalisasi pelaporan penyaluran bantuan sosial. Pendekatan kualitatif digunakan karena data utama penelitian berupa penjelasan, pengalaman, dan kondisi kerja yang diperoleh dari informan dan pengamatan terhadap proses pelaksanaan. Hardani et al. (2020) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif mengolah data melalui proses pengumpulan, reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan sehingga fenomena dapat dipahami secara sistematis.

Penelitian dilaksanakan pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Pasar Kota, Rangkasbitung, Kabupaten Lebak, Banten pada periode Januari sampai Juni 2026. Sumber data terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara dan observasi, sedangkan data sekunder berupa dokumen, dokumentasi kegiatan, dan literatur yang relevan. Penggunaan kedua sumber data tersebut mengikuti fungsi data primer dan sekunder sebagai sumber informasi yang saling melengkapi dalam penelitian (Sulung & Muspawi, 2024).

Pemilihan informan menggunakan teknik purposive sampling berdasarkan pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan terhadap proses penyaluran bantuan sosial. Informan berjumlah lima orang, yaitu Supervisor, Petugas Bansos, Ekbank Kelurahan, dan dua Keluarga Penerima Manfaat (KPM). Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi nonpartisipatif dan terstruktur, serta dokumentasi. Fokus analisis meliputi implementasi Aplikasi MAKNA, efektivitas digitalisasi pelaporan, dan efisiensi digitalisasi pelaporan.

Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data diperiksa melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi antar-informan, sedangkan triangulasi teknik membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi pada informasi yang sama. Ratnaningtyas et al. (2023) menjelaskan bahwa triangulasi digunakan untuk meningkatkan kredibilitas data melalui proses pengecekan dan perbandingan informasi dari sumber atau teknik yang berbeda.

Fokus dan Prosedur Analisis Data

Penentuan informan dilakukan berdasarkan keterkaitan langsung dengan proses yang diteliti. Supervisor dipilih karena memahami pengawasan, persyaratan, dan mekanisme penyaluran pada unit kerja. Petugas Bansos dipilih karena menggunakan Aplikasi MAKNA dalam pelaksanaan kegiatan dan melakukan koordinasi dengan pendamping. Ekbank Kelurahan dipilih untuk memperoleh informasi mengenai pencarian data penerima melalui SIKS-NG dan persiapan kegiatan di tingkat kelurahan. Dua KPM digunakan untuk memperoleh perspektif penerima mengenai kejelasan informasi, kemudahan pelayanan, dan kelancaran proses penyaluran. Komposisi tersebut memungkinkan penelitian memperoleh informasi dari pihak pelaksana, pendukung, dan penerima layanan.

Wawancara dilakukan dengan pedoman yang disusun berdasarkan tiga fokus penelitian. Pertanyaan mengenai implementasi diarahkan pada penggunaan aplikasi, pengelolaan informasi, dan koordinasi. Pertanyaan efektivitas diarahkan pada relevansi sistem dengan kebutuhan pekerjaan, kemampuan sistem membantu pencapaian tujuan, keberlanjutan penggunaan, serta perubahan pada pengelolaan kerja. Pertanyaan efisiensi mencakup penggunaan waktu, biaya, sumber daya manusia, teknologi, produktivitas, dan pengalaman penerima. Susunan pertanyaan disesuaikan dengan peran setiap informan agar data yang diperoleh tetap relevan dengan keterlibatan masing-masing.

Observasi dilakukan secara nonpartisipatif dan terstruktur. Peneliti mengamati aktivitas yang berkaitan dengan proses penyaluran tanpa terlibat langsung dalam pekerjaan petugas. Aspek yang diamati meliputi tahapan pelayanan, penggunaan informasi, keteraturan proses, pemanfaatan teknologi, serta hubungan antara kegiatan digital dan pekerjaan yang masih dilakukan secara langsung oleh petugas. Dokumentasi digunakan sebagai data pendukung untuk memperkuat informasi yang diperoleh melalui wawancara dan observasi. Kombinasi ketiga teknik tersebut digunakan agar temuan tidak hanya bergantung pada penjelasan verbal informan.

Reduksi data dilakukan dengan menyeleksi informasi yang berkaitan dengan penggunaan Aplikasi MAKNA, pemanfaatan SIKS-NG, efektivitas, efisiensi, serta pengalaman penerima. Informasi yang memiliki tema serupa kemudian dikelompokkan menurut fokus penelitian dan kode informan. Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian deskriptif dan ringkasan temuan sehingga hubungan antara informasi dari masing-masing sumber dapat terlihat. Penarikan kesimpulan dilakukan setelah pola data dibandingkan dengan hasil observasi, dokumentasi, serta konsep yang digunakan dalam penelitian. Tahapan tersebut mengikuti prinsip analisis kualitatif yang menempatkan reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan sebagai proses yang saling berkaitan (Hardani et al., 2020).

Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi dari Supervisor, Petugas Bansos, Ekbank Kelurahan, dan KPM pada tema yang berkaitan. Triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara dengan kondisi yang diamati dan dokumentasi yang tersedia. Informasi dinilai memiliki dukungan yang lebih kuat apabila menunjukkan pola yang konsisten pada lebih dari satu sumber atau teknik. Prosedur tersebut digunakan untuk meningkatkan kredibilitas temuan serta mengurangi risiko penarikan kesimpulan yang hanya didasarkan pada satu perspektif (Ratnaningtyas et al., 2023).

Tabel 1. Karakteristik Informan Penelitian

Kode Informan	Nama Narasumber	Jabatan/Status	Lama Bekerja	Keterkaitan dengan Penelitian
I-1 (A)	Tamia Dwi Anindita	Supervisor (Wawancara Tatap Muka)	4 Tahun	Mengetahui proses penyaluran bantuan sosial, persyaratan penyaluran, pencetakan buku tabungan dan kartu ATM, serta pelaksanaan kegiatan pada unit kerja.
I-2 (E)	Irfan Syahrurazi	Petugas Bansos (Wawancara Tatap Muka dan Daring)	2 Tahun	Mengetahui penggunaan Aplikasi MAKNA dalam proses penyaluran bantuan sosial, pelaksanaan pekerjaan, serta koordinasi dengan pendamping.
I-3 (M)	Siti Haeriah	Ekbank Kelurahan (Wawancara Tatap Muka)	3 Tahun	Mengetahui penggunaan aplikasi pendukung SIKS-NG untuk pencarian data penerima bantuan serta persiapan tempat pelaksanaan penyaluran bantuan sosial.
I-4 KPM	Ny. S	Keluarga Penerima Manfaat (Wawancara Tatap Muka)	Penerima Tahun 2026	Mengalami secara langsung proses penyaluran bantuan sosial sehingga dapat memberikan informasi mengenai pengalaman menerima pelayanan, kemudahan memperoleh informasi, serta proses penyaluran bantuan.
I-5 KPM	Ny. E	Keluarga Penerima Manfaat (Wawancara Tatap Muka)	Penerima Tahun 2026	Mengalami secara langsung proses penyaluran bantuan sosial sehingga dapat memberikan informasi mengenai pengalaman menerima pelayanan, ketepatan informasi, dan kemudahan dalam proses penyaluran bantuan.

Sumber: Data penelitian, 2026.

4. Hasil dan Pembahasan

Karakteristik Informan

Informan penelitian terdiri atas pihak internal dan eksternal yang memiliki keterkaitan langsung dengan proses penyaluran bantuan sosial. Supervisor dan Petugas Bansos mewakili pelaksana internal yang memahami alur kerja dan penggunaan Aplikasi MAKNA. Ekbank Kelurahan memberikan informasi mengenai penggunaan SIKS-NG dan koordinasi pada tingkat kelurahan, sedangkan dua KPM memberikan perspektif penerima mengenai kejelasan informasi, kemudahan pelayanan, dan kelancaran proses penyaluran. Komposisi tersebut digunakan untuk memperoleh gambaran dari sisi pelaksana, pendukung, dan penerima layanan.

Implementasi Aplikasi MAKNA

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Aplikasi MAKNA digunakan sebagai bagian dari mekanisme kerja penyaluran bantuan sosial pada BRI Unit Pasar Kota Rangkasbitung. Tahapan kegiatan mencakup pemeriksaan persyaratan penerima, persiapan buku tabungan dan kartu ATM, pelaksanaan penyaluran, serta koordinasi dengan pihak yang terlibat. Informasi yang tersedia pada aplikasi digunakan petugas sebagai acuan untuk menjalankan pekerjaan. SIKS-NG digunakan sebagai sistem pendukung untuk mencari data penerima dan membantu persiapan kegiatan di tingkat kelurahan.

Implementasi tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi tidak menggantikan seluruh aktivitas manusia, tetapi berfungsi sebagai sarana yang mendukung pengelolaan informasi dan pelaksanaan pekerjaan. Petugas tetap memiliki peran dalam memastikan kelengkapan persyaratan, memberikan pelayanan, dan melakukan koordinasi. Temuan ini sejalan dengan pengertian implementasi sebagai penerapan sistem atau kebijakan ke dalam tindakan nyata untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Hanafi et al., 2023). Pada konteks penelitian ini, indikator keberhasilan implementasi terlihat dari penggunaan aplikasi dalam aktivitas operasional, pemanfaatan informasi digital, dan keterkaitan sistem dengan koordinasi kerja.

Pengelolaan Informasi dan Koordinasi Kerja

Hasil wawancara menunjukkan bahwa pengelolaan informasi merupakan salah satu manfaat yang paling nyata dari penggunaan sistem digital. Supervisor menjelaskan bahwa data yang tersedia dapat digunakan sebagai acuan untuk mempersiapkan persyaratan dan kebutuhan penyaluran. Petugas Bansos juga menggunakan informasi pada Aplikasi MAKNA untuk mengikuti tahapan pekerjaan dan menyesuaikan koordinasi dengan pendamping. Kondisi tersebut mengurangi kebutuhan mencari informasi yang sama secara berulang dan membantu pekerjaan dilakukan berdasarkan data yang telah tersedia.

Pada tingkat kelurahan, SIKS-NG memiliki fungsi yang berbeda namun saling melengkapi dengan Aplikasi MAKNA. Ekbank Kelurahan menggunakan SIKS-NG untuk mencari nama penerima bantuan dan menyiapkan kebutuhan kegiatan sebelum penyaluran dilakukan. Penggunaan dua sistem menunjukkan bahwa digitalisasi pada objek penelitian berbentuk ekosistem informasi yang digunakan sesuai fungsi masing-masing. Aplikasi MAKNA mendukung kegiatan penyaluran pada unit bank, sedangkan SIKS-NG membantu pencarian data dan persiapan di tingkat pendukung. Pembagian fungsi tersebut membuat informasi dapat digunakan sesuai kebutuhan tahapan kerja.

Koordinasi tetap membutuhkan komunikasi langsung antarpihak, namun informasi digital memberikan dasar yang lebih jelas dalam penyampaian kebutuhan kegiatan. Petugas bank dapat menyesuaikan tahapan penyaluran berdasarkan informasi yang tersedia, pihak pendamping memperoleh informasi yang berkaitan dengan pelaksanaan, dan pihak kelurahan dapat melakukan persiapan berdasarkan data penerima. Temuan ini menunjukkan bahwa implementasi teknologi pada proses penyaluran tidak berdiri sendiri, tetapi berinteraksi dengan pola kerja, pembagian peran, dan komunikasi yang berlangsung di lapangan.

Tabel 2. Kesimpulan Triangulasi Sumber

No .	Sumber Data	Informasi yang Diperoleh	Kesesuaian Data
1	I-1 (A) Supervisor	Informasi mengenai tahapan penyaluran, persyaratan penerima, pencetakan buku tabungan dan kartu ATM, serta pelaksanaan kegiatan	Sejalan dengan informasi I-2 mengenai pelaksanaan penyaluran dan penggunaan sistem digital
2	I-2 (E) Petugas Bansos	Informasi mengenai penggunaan Aplikasi MAKNA dalam penyaluran serta koordinasi dengan pendamping	Memperkuat keterangan I-1 mengenai pelaksanaan kegiatan dan koordinasi
3	I-3 (M) Ekbank Kelurahan	Informasi mengenai penggunaan SIKS-NG untuk pencarian data penerima dan persiapan tempat penyaluran	Mendukung informasi mengenai pemanfaatan sistem digital dalam persiapan kegiatan

No .	Sumber Data	Informasi yang Diperoleh	Kesesuaian Data
4	I-4 KPM Ny. S	Informasi berdasarkan pengalaman menerima pelayanan dan kemudahan memperoleh informasi	Mendukung keterangan mengenai penyampaian informasi kepada penerima
5	I-5 KPM Ny. E	Informasi mengenai pengalaman pelayanan, ketepatan informasi, dan kemudahan proses penyaluran	Memperkuat keterangan I-4 mengenai pengalaman penerima bantuan

Sumber: Hasil reduksi data penelitian, 2026.

Efektivitas Digitalisasi Pelaporan

Efektivitas digitalisasi terlihat pada kemampuan sistem dalam mendukung ketepatan informasi, kemudahan memperoleh data, keteraturan proses kerja, dan koordinasi. Data penerima dan persyaratan administrasi menjadi dasar sebelum pelayanan dilakukan. Informasi yang tersedia melalui sistem memberikan acuan bagi petugas sehingga pekerjaan dapat dilaksanakan berdasarkan data yang dibutuhkan. SIKS-NG turut mempercepat pencarian nama penerima untuk mendukung kesiapan penyaluran.

Keteraturan proses muncul karena informasi digital digunakan pada tahapan pemeriksaan persyaratan, persiapan penyaluran, pelayanan, dan koordinasi. Temuan ini relevan dengan konsep efektivitas yang menilai kemampuan organisasi mencapai tujuan melalui penggunaan sumber daya dan proses kerja yang sesuai (Rumawas, 2021). Wahyudi et al. (2021) juga menunjukkan bahwa sistem informasi dapat mendukung peningkatan efektivitas kerja melalui ketersediaan informasi yang membantu pelaksanaan pekerjaan. Pada penelitian ini, efektivitas tidak dinyatakan dalam persentase karena tidak terdapat perbandingan statistik sebelum dan sesudah penggunaan aplikasi; penilaian didasarkan pada kondisi empiris dari wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Keberlanjutan efektivitas tetap bergantung pada kesiapan petugas dalam menggunakan sistem dan menyesuaikan pekerjaan ketika terdapat kendala. Hal tersebut memperlihatkan bahwa manfaat teknologi baru muncul ketika informasi yang tersedia dapat dipahami dan digunakan sesuai kebutuhan operasional. Temuan ini mendukung pandangan bahwa digitalisasi perlu dilihat sebagai perubahan proses kerja, bukan hanya penggunaan perangkat teknologi (Suyitno et al., 2024).

Analisis Efektivitas Berdasarkan Indikator

Pada indikator relevansi, Aplikasi MAKNA dinilai sesuai dengan kebutuhan pekerjaan karena informasi yang tersedia digunakan dalam tahapan penyaluran dan pelaporan. Petugas tidak menggunakan aplikasi sebagai perangkat tambahan yang terpisah dari pekerjaan, melainkan sebagai bagian dari alur operasional. Kesesuaian tersebut terlihat ketika informasi dalam sistem membantu pemeriksaan kebutuhan penerima, persiapan kegiatan, dan pelaksanaan pelayanan. Relevansi juga diperkuat oleh penggunaan SIKS-NG untuk kebutuhan pencarian data yang tidak sepenuhnya dilakukan melalui Aplikasi MAKNA.

Pada indikator efikasi, hasil penelitian memperlihatkan bahwa sistem membantu petugas memperoleh informasi lebih cepat dan mengurangi sebagian pencarian serta pencatatan manual. Manfaat tersebut tidak diukur dengan persentase karena penelitian menggunakan pendekatan kualitatif, tetapi konsistensi informasi dari Supervisor, Petugas Bansos, dan Ekbank Kelurahan menunjukkan bahwa data digital membantu persiapan dan pelaksanaan kegiatan.

Temuan ini sejalan dengan Wahyudi et al. (2021) yang menunjukkan bahwa sistem informasi dapat mendukung efektivitas kerja ketika informasi yang tersedia membantu penyelesaian pekerjaan.

Indikator keberlanjutan menunjukkan bahwa manfaat sistem tetap dipengaruhi oleh kesiapan pengguna. Petugas perlu memahami tahapan penggunaan aplikasi dan mampu menyesuaikan pekerjaan ketika terdapat kendala teknis. Artinya, keberlanjutan digitalisasi tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan aplikasi, tetapi juga oleh kemampuan sumber daya manusia dalam mempertahankan penggunaan sistem sebagai bagian dari pekerjaan. Temuan tersebut memperkuat pandangan bahwa transformasi digital memerlukan hubungan antara teknologi, proses, dan pengguna agar manfaatnya dapat berlangsung secara konsisten (Suyitno et al., 2024).

Dampak pengembangan kerja terlihat pada perubahan cara informasi digunakan. Informasi menjadi lebih mudah dijadikan acuan, alur kerja lebih terarah, dan koordinasi dapat dilakukan berdasarkan kebutuhan yang lebih jelas. Perubahan tersebut tidak berarti seluruh proses telah otomatis, karena pemeriksaan persyaratan, pelayanan, dan koordinasi tetap membutuhkan keterlibatan manusia. Efektivitas digitalisasi pada objek penelitian karena itu berada pada kemampuan teknologi mendukung proses yang dilakukan petugas, bukan pada penggantian seluruh pekerjaan manual.

Efisiensi Digitalisasi Pelaporan

Efisiensi digitalisasi terutama terlihat pada perubahan mekanisme kerja. Penggunaan sistem mengurangi beberapa tahapan pencarian dan pencatatan manual sehingga waktu kerja dapat diarahkan pada pelayanan dan pelaksanaan penyaluran. Informasi yang tersedia juga mengurangi pekerjaan administratif berulang dan membuat penggunaan tenaga petugas lebih terarah. Kondisi tersebut menunjukkan efisiensi operasional dalam bentuk penyederhanaan proses dan pemanfaatan sumber daya yang lebih sesuai dengan kebutuhan kegiatan.

Temuan tersebut sejalan dengan konsep efisiensi yang menekankan penggunaan sumber daya secara tepat untuk menghasilkan keluaran yang optimal (Suparna & Noor, 2022). Mendrofa et al. (2025) juga menunjukkan bahwa digitalisasi dapat mendukung efisiensi operasional melalui pengurangan aktivitas manual dan pemanfaatan teknologi. Pada BRI Unit Pasar Kota Rangkasbitung, pemanfaatan teknologi tampak pada pembagian fungsi antara Aplikasi MAKNA dan SIKS-NG, sehingga petugas memperoleh informasi melalui sistem yang sesuai dengan kebutuhan tahapan pekerjaan.

Aspek biaya tidak dapat dinyatakan sebagai penghematan yang terukur karena penelitian tidak memiliki data nominal sebelum dan sesudah penerapan sistem. Oleh karena itu, efisiensi dalam penelitian ini dibatasi pada penyederhanaan pekerjaan, kemudahan akses informasi, penggunaan waktu dan tenaga yang lebih terarah, serta dukungan teknologi terhadap produktivitas. Batasan ini penting agar interpretasi hasil tidak melampaui data yang tersedia.

Analisis Efisiensi Berdasarkan Penggunaan Sumber Daya

Penggunaan waktu menjadi aspek efisiensi yang paling mudah terlihat dari pengalaman informan. Sistem digital membantu mengurangi tahapan pencarian informasi yang sebelumnya harus dilakukan secara manual. Petugas dapat menggunakan waktu untuk pemeriksaan persyaratan, pelayanan penerima, dan koordinasi yang membutuhkan keterlibatan langsung. Efisiensi waktu dalam penelitian ini dipahami sebagai penyederhanaan tahapan kerja dan

pengurangan pekerjaan berulang, bukan sebagai penghematan menit atau jam tertentu karena data kuantitatif perbandingan waktu tidak tersedia.

Pemanfaatan sumber daya manusia juga menjadi lebih terarah. Informasi yang sudah tersedia dalam sistem mengurangi kebutuhan petugas melakukan pencatatan atau pencarian ulang pada bagian pekerjaan tertentu. Kondisi tersebut memungkinkan tenaga kerja diarahkan pada aktivitas yang membutuhkan keputusan, komunikasi, dan pelayanan. Efisiensi tidak dimaknai sebagai pengurangan jumlah petugas, melainkan sebagai penggunaan tenaga yang lebih sesuai dengan kebutuhan proses. Perspektif ini sesuai dengan konsep efisiensi yang menekankan pemanfaatan sumber daya secara tepat untuk memperoleh hasil optimal (Suparna & Noor, 2022).

Pemanfaatan teknologi terlihat melalui penggunaan Aplikasi MAKNA dan SIKS-NG berdasarkan fungsi informasi masing-masing. Penggunaan sistem yang berbeda tidak secara otomatis menunjukkan proses yang tidak terintegrasi, karena kedua sistem mendukung kebutuhan yang berbeda dalam satu rangkaian kegiatan. Aplikasi MAKNA berkaitan dengan pelaksanaan penyaluran pada unit bank, sedangkan SIKS-NG membantu pencarian data penerima dan persiapan di tingkat kelurahan. Pemanfaatan teknologi secara fungsional tersebut mengurangi ketergantungan terhadap pencarian manual dan mendukung keteraturan informasi.

Produktivitas kerja terlihat dari kemampuan petugas mempertahankan kelancaran proses dengan dukungan informasi yang lebih mudah diperoleh. Perspektif KPM memperkuat temuan tersebut karena penerima menyatakan proses lebih mudah diikuti ketika informasi mengenai persyaratan dan tahapan pelayanan disampaikan dengan jelas. Hubungan antara kesiapan data, kejelasan informasi, dan pelayanan menunjukkan bahwa manfaat digitalisasi tidak berhenti pada pekerjaan internal, tetapi turut memengaruhi pengalaman penerima dalam mengikuti proses penyaluran.

Aspek biaya merupakan batasan utama dalam analisis efisiensi. Data penelitian tidak menyediakan catatan biaya operasional sebelum dan sesudah penggunaan Aplikasi MAKNA sehingga tidak terdapat dasar untuk menyatakan besarnya penghematan. Penelitian hanya dapat menunjukkan bahwa beberapa pekerjaan manual berkurang dan proses informasi menjadi lebih sederhana. Sikap hati-hati terhadap aspek biaya diperlukan agar kesimpulan tetap sesuai dengan bukti yang tersedia. Penelitian lanjutan dapat menambahkan perbandingan biaya, waktu, dan beban kerja untuk menghasilkan ukuran efisiensi yang lebih terukur.

Keabsahan Data dan Implikasi Temuan

Pemeriksaan keabsahan menunjukkan adanya konsistensi antara hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara memberikan penjelasan mengenai pengalaman informan, observasi memperlihatkan pelaksanaan kegiatan, sedangkan dokumentasi berfungsi sebagai data pendukung. Perbandingan antar-sumber juga menunjukkan keterkaitan informasi mengenai penggunaan Aplikasi MAKNA, pemanfaatan SIKS-NG, pengelolaan informasi, dan koordinasi kerja. Pola tersebut memperkuat kredibilitas temuan sesuai prinsip triangulasi dalam penelitian kualitatif (Ratnaningtyas et al., 2023).

Secara keseluruhan, digitalisasi pelaporan pada objek penelitian tidak hanya berhubungan dengan penggunaan aplikasi, tetapi juga dengan perubahan cara informasi dikelola dan digunakan dalam pekerjaan. Temuan ini sejalan dengan studi Danar Ezrananda dan Imam Mukhlis (2024) yang menempatkan teknologi, pengguna, dan kondisi pelaksanaan sebagai unsur yang saling berkaitan dalam keberhasilan program digital. Hasil penelitian memperlihatkan

bahwa manfaat Aplikasi MAKNA paling nyata pada dukungan informasi, keteraturan proses, dan penyederhanaan pekerjaan, sedangkan aspek efisiensi biaya masih memerlukan data kuantitatif tambahan untuk dapat dinilai secara terukur.

Implikasi Temuan terhadap Proses Operasional

Konsistensi antara wawancara, observasi, dan dokumentasi menunjukkan bahwa manfaat digitalisasi terutama muncul pada pengelolaan informasi, keteraturan tahapan kerja, dan koordinasi. Supervisor dan Petugas Bansos memberikan informasi yang sejalan mengenai penggunaan sistem sebagai acuan pekerjaan, sedangkan Ekbank Kelurahan memperkuat temuan mengenai pencarian data melalui SIKS-NG. Perspektif KPM memberikan dukungan dari sisi penerima bahwa kejelasan informasi dan kesiapan data berhubungan dengan kemudahan mengikuti pelayanan. Pola tersebut memperlihatkan bahwa temuan penelitian tidak hanya berasal dari satu kelompok informan.

Dari sisi operasional, hasil penelitian menunjukkan pentingnya menjaga konsistensi data dan kesiapan pengguna. Sistem digital akan memberikan manfaat yang lebih besar ketika petugas memahami fungsi aplikasi, informasi diperbarui secara tepat, dan koordinasi antar pihak memiliki dasar data yang sama. Optimalisasi karena itu tidak hanya berkaitan dengan pengembangan fitur, tetapi juga dengan penguatan cara kerja yang menghubungkan sistem, pengguna, dan komunikasi antarpihak. Temuan ini sejalan dengan Danar Ezrananda dan Imam Mukhlis (2024) yang menunjukkan bahwa efektivitas program digital dipengaruhi oleh keterkaitan teknologi dengan kesiapan pelaksana dan kondisi penerapan.

Hasil penelitian juga menunjukkan batas antara manfaat yang telah dapat dibuktikan dan manfaat yang masih memerlukan pengukuran lanjutan. Dukungan terhadap informasi, pengurangan pekerjaan manual, keteraturan alur, dan penggunaan waktu serta tenaga dapat dijelaskan dari data kualitatif yang diperoleh. Sebaliknya, penghematan biaya dan besarnya percepatan waktu belum dapat dinyatakan secara numerik. Pemisahan tersebut penting agar interpretasi tidak melebihi ruang lingkup data. Temuan kualitatif pada penelitian ini dapat menjadi dasar bagi penelitian berikutnya untuk mengembangkan indikator kuantitatif dan melakukan perbandingan sebelum serta sesudah penerapan sistem.

5. Kesimpulan

Implementasi Aplikasi MAKNA pada BRI Unit Pasar Kota Rangkasbitung telah menjadi bagian dari proses penyaluran dan pengelolaan informasi bantuan sosial. Aplikasi mendukung petugas dalam mengikuti tahapan pekerjaan, mengelola informasi penerima, dan melakukan koordinasi, sedangkan SIKS-NG membantu pencarian data penerima dan persiapan kegiatan penyaluran. Efektivitas digitalisasi tercermin dari ketepatan informasi, kemudahan memperoleh data, keteraturan alur kerja, dan dukungan koordinasi. Efisiensi terutama terlihat pada penyederhanaan pekerjaan administratif, berkurangnya pencarian dan pencatatan manual, serta penggunaan waktu dan tenaga yang lebih terarah. Efisiensi biaya belum dapat dinyatakan secara kuantitatif karena penelitian tidak membandingkan biaya sebelum dan sesudah penerapan sistem.

BRI Unit Pasar Kota Rangkasbitung disarankan mempertahankan dan mengoptimalkan penggunaan Aplikasi MAKNA dengan memperkuat kesiapan petugas serta konsistensi pengelolaan informasi. Koordinasi antara petugas bank, pendamping, dan pihak kelurahan perlu terus ditingkatkan, termasuk pemanfaatan SIKS-NG sebagai sistem pendukung pencarian data. Penelitian selanjutnya dapat memperluas objek dan jumlah informan serta menambahkan

pengukuran kuantitatif terhadap waktu, biaya, dan penggunaan sumber daya sebelum dan sesudah penerapan sistem digital agar perubahan efisiensi dapat dinilai secara lebih terukur.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Danar Ezrananda, & Imam Mukhlis. (2024). Implementasi dan analisis efektivitas program bantuan sosial digital di era ekonomi digital (studi kasus di Dinas Sosial Pemkot Batu). *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Pendidikan*, 4(1), 3. <https://doi.org/10.17977/um066v4i12024p3>
- [2] Hanafi, Saptawan, A., & Nengyanti, N. (2023). Kinerja implementasi kebijakan pendataan lengkap koperasi, usaha mikro, kecil dan menengah tahun 2022 di Sumatera Selatan. *Jurnal Pemerintahan dan Politik*, 8(4), 325-337. <https://doi.org/10.36982/jpg.v8i4.3582>
- [3] Hardani, Auliya, N. H., & Helmina Andrian. (2020). *Metode penelitian kualitatif & kuantitatif*.
- [4] Mendrofa, L., Zendrato, B., & Zai, I. (2025). Pengaruh digitalisasi pada peningkatan efisiensi operasional usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) di Indonesia tahun 2023. *Identik: Jurnal Ilmu Ekonomi, Pendidikan dan Teknik*, 2(1), 100-108.
- [5] Ratnaningtyas, E. M., Ramli, Syafruddin, Saputra, E., Suliwati, D., Nugroho, B. T. A., & Karimuddin. (2023). *Metodologi penelitian kualitatif*.
- [6] Rizqi, M. D. M. (2024). Systematic literature review: Analisis dampak digitalisasi dalam industri jasa terhadap efisiensi dan layanan pelanggan. *Jurnal Economina*, 3(10), 947-957. <https://ejournal.45mataram.ac.id/index.php/economina/article/view/1449>
- [7] Rumawas, W. (2021). *Manajemen kinerja*.
- [8] Sulung, U., & Muspawi, M. (2024). Memahami sumber data penelitian: Primer, sekunder, dan tersier. *Edu Research*, 5(3), 110-116. <https://doi.org/10.47827/jer.v5i3.238>
- [9] Suparna, D., & Noor, J. (2022). *Manajemen sumber daya manusia teori dan praktik*.
- [10] Suyitno, E., Febrianti, R., Hadiyani, S., Suryani, Y., & Aima, S. (2024). Transformasi digital dalam administrasi rumah sakit: Strategi peningkatan kualitas layanan dan pengambilan keputusan manajerial. *Jurnal Komputer, Informasi, dan Teknologi*, 1, 1-17.
- [11] Wahyudi, D., Sahertian, P., & Sarwoko, E. (2021). Peran sistem informasi pada peningkatan efektifitas kerja pegawai. *Management and Business Review*, 5(1), 131-140. <https://doi.org/10.21067/mbr.v5i1.5544>
- [12] Wali, M., Akbar, R., & Imilda. (2023). Transformasi pengelolaan data penerima bantuan sosial melalui sistem komputerisasi. *Jurnal Manajemen Sistem Informasi (JMASIF)*, 2(2), 73-82. <https://doi.org/10.59431/jmasif.v2i2.456>