



TRANSFORMASI TATA KELOLA BANTUAN SOSIAL MELALUI APLIKASI CEK BANSOS: KAJIAN LITERATUR DALAM PERSPEKTIF GOVERNANSI DIGITAL

**Rahma Mey Rani*¹, Amalid Wamepa², Lutfi Febrianti³, Atrika Iriani⁴,
Ade Maulidya⁵**

Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya^{1,2,3,4,5}

Email: 07011182429029@student.unsri.ac.id

ABSTRACT

Digital transformation is driving changes in how governments manage information, deliver services, and engage the public. Regarding social assistance management, the Ministry of Social Affairs developed the Cek Bansos application as a digital channel for checking assistance status and enabling public participation through proposal and objection features. This study aims to analyze the transformation of social assistance governance via the Cek Bansos application from a digital governance perspective. An integrative literature review method with a qualitative descriptive approach was employed. Primary literature was selected from scholarly articles discussing the digitalization of social protection, user experience with the Cek Bansos application, government transparency, and digital governance; these were supplemented by official Ministry of Social Affairs sources and conceptual literature on digital government. The findings indicate that the Cek Bansos application expands access to information and provides a space for public participation in updating and monitoring beneficiary data. However, these benefits are constrained by issues such as technical application problems, digital literacy levels, data quality and integration, the digital access gap, and a lack of robust evidence regarding follow-up actions on public input. As this study is a literature review, the findings are not based on direct field measurements. From a digital governance perspective, the existence of digital features must be accompanied by clear verification, response, and tracking mechanisms to ensure that public participation can be assessed as driving tangible changes in governance.

Keywords : Social Assistance Check Application; social assistance; digital governance; digital transformation; public participation.

ABSTRAK

Transformasi digital mendorong perubahan cara pemerintah mengelola informasi, memberikan pelayanan, dan melibatkan masyarakat. Dalam pengelolaan bantuan sosial, Kementerian Sosial mengembangkan Aplikasi Cek Bansos sebagai kanal digital untuk mengecek status bantuan dan membuka partisipasi masyarakat melalui fitur usul dan sanggah. Penelitian ini bertujuan menganalisis transformasi tata kelola bantuan sosial melalui Aplikasi Cek Bansos dalam perspektif governansi digital. Metode yang digunakan adalah kajian literatur integratif dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Literatur utama dipilih dari artikel ilmiah ini yang membahas digitalisasi perlindungan sosial, pengalaman pengguna Aplikasi Cek Bansos, keterbukaan pemerintah, dan tata kelola digital, serta dilengkapi sumber resmi Kementerian Sosial dan literatur konseptual digital government. Hasil kajian menunjukkan bahwa Aplikasi Cek Bansos memperluas akses informasi dan menyediakan ruang partisipasi masyarakat dalam pembaruan serta pengawasan data penerima bantuan. Namun, manfaat tersebut masih dibatasi oleh masalah teknis aplikasi, literasi digital, kualitas dan integrasi data, kesenjangan akses digital, serta belum kuatnya bukti mengenai tindak lanjut atas masukan masyarakat. Karena penelitian ini merupakan kajian literatur, temuan tidak didasarkan pada pengukuran lapangan langsung. Dari perspektif governansi digital, keberadaan fitur digital perlu diikuti mekanisme verifikasi, respons, dan pelacakan yang jelas agar partisipasi masyarakat dapat dinilai menghasilkan perubahan tata kelola yang nyata.

Kata Kunci : *Aplikasi Cek Bansos; bantuan sosial; governansi digital; transformasi digital; partisipasi masyarakat.*

PENDAHULUAN

Perkembangan pesat teknologi digital telah mengubah cara pemerintah menjalankan administrasi serta memberikan pelayanan kepada masyarakat. Perubahan tersebut tidak hanya dilihat dari semakin banyaknya layanan daring, tetapi juga dari penggunaan data, platform digital, dan saluran partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan. Dalam ilmu administrasi publik, perubahan tersebut berkaitan dengan governansi digital, yakni pemanfaatan teknologi yang digunakan untuk membangun tata kelola yang lebih terbuka, terhubung, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Menurut Mergel et al. (2019), transformasi digital dalam sektor publik tidak hanya berkaitan dengan perubahan pelayanan dari sistem manual ke sistem berbasis elektronik. Lebih dari itu, transformasi digital turut mendorong perubahan dalam cara organisasi menjalankan pekerjaannya serta bagaimana pemerintah berinteraksi

dengan berbagai pihak yang terlibat. Begitu juga Janowski (2015) menunjukkan bahwa perkembangan digital government bergerak dari tahap digitalisasi menuju transformasi, keterlibatan masyarakat, dan penyesuaian kebijakan dengan konteks. Karena itu, keberadaan aplikasi pemerintah seharusnya dilihat bukan hanya sebagai alat teknologi, tetapi juga sebagai bagian dari perubahan tata kelola.

Salah satu bidang yang mengalami digitalisasi adalah bantuan sosial. Bantuan sosial memiliki peran yang penting dalam melindungi masyarakat miskin dan rentan. Tetapi, penyelenggaraannya masih menghadapi masalah seperti ketepatan data, fragmentasi program, koordinasi antarinstansi, ketepatan sasaran, dan proses penyaluran. Dalam penelitian Prasetyo et al. (2024) menunjukkan bahwa digitalisasi dapat membantu menjawab sebagian masalah tersebut, tetapi keberhasilannya tetap membutuhkan kesiapan data, kelembagaan, infrastruktur, dan masyarakat.

Dalam konteks tersebut, Kementerian Sosial mengembangkan Aplikasi Cek Bansos. Aplikasi ini digunakan untuk melihat kepesertaan bantuan sosial, verifikasi dan menyediakan fitur usul serta sanggah. Melalui fitur tersebut, masyarakat dapat mengusulkan pihak yang dinilai layak menerima bantuan atau memberikan sanggahan terhadap penerima yang dinilai tidak sesuai. (Kementerian Sosial Republik Indonesia, 2021) menjelaskan bahwa mekanisme usul-sanggah tersebut dibentuk untuk membantu mengurangi *exclusion error* dan *inclusion error* sekaligus membuka partisipasi masyarakat dalam pengawasan bantuan sosial.

Pada perkembangan terbaru, situs Cek Bansos menggunakan Data Tunggal Sosial dan Ekonomi Nasional (DTSEN) sebagai sumber data. Data kesejahteraan bersifat dinamis dan dapat diperbarui melalui desa atau kelurahan, dinas sosial, maupun Aplikasi Cek Bansos. Hal ini menunjukkan bahwa cek bansos tidak hanya berfungsi sebagai media informasi, tetapi juga menjadi salah satu pintu partisipasi masyarakat dalam proses pembaruan data sosial ekonomi (Kementerian Sosial Republik Indonesia, 2026).

Meskipun demikian, penggunaan aplikasi tidak otomatis membuat tata kelola bantuan sosial menjadi efektif. Sejumlah penelitian menunjukkan adanya pengalaman pengguna yang beragam. Mustaqim et al. (2024) menemukan dominasi sentimen negatif pada ulasan pengguna, terutama berkaitan dengan ketidakstabilan aplikasi, navigasi, dan kualitas konten. Begitu juga Tafanao & Ratnawati (2025) yang menemukan keluhan pada proses registrasi dan login. Di sisi lain, Khasan et al. (2025) menemukan bahwa mayoritas responden di Desa Kalikidang menilai aplikasi mudah digunakan dan bermanfaat, walaupun masih terdapat kendala pemahaman prosedur dan fitur.

Penelitian terbaru mulai melihat Cek Bansos dari sisi tata kelola. Sebastian et al. (2026) menemukan bahwa Cek Bansos memiliki kekuatan pada transparansi dan partisipasi publik, tetapi masih menghadapi masalah integrasi sistem dan responsivitas. Dalam penelitian Khasan et al. (2025) menunjukkan bahwa masyarakat

menilai Aplikasi tersebut sudah cukup mudah digunakan dan bermanfaat dalam memperoleh informasi bantuan sosial. Namun, masih terdapat kendala dalam memahami prosedur administrasi dan penggunaan beberapa fitur aplikasi. Temuan tersebut menunjukkan bahwa persoalan Aplikasi Cek Bansos tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis, tetapi juga dengan kemudahan penggunaan, literasi digital, serta kualitas tata kelola layanan digital.

Penelitian terdahulu mengenai Cek Bansos umumnya membahas beberapa hal, seperti kepuasan pengguna, sentiment masyarakat, penerimaan terhadap teknologi, kemudahan dalam penggunaan, transparansi dan partisipasi. Meskipun demikian, penelitian yang menggabungkan berbagai temuan tersebut untuk melihat perubahan tata Kelola bantuan sosial melalui perspektif governansi digital masih belum banyak dilakukan. Sehingga, penelitian ini membahas enam aspek utama, yaitu transparansi, partisipasi masyarakat, akuntabilitas dan responsivitas, aksesibilitas, kualitas serta integrasi data dan kualitas system digital.

Penelitian ini bertujuan menganalisis bagaimana Aplikasi Cek Bansos mendorong perubahan tata kelola bantuan sosial, sekaligus mengidentifikasi tantangan yang masih membatasi manfaat transformasi digital tersebut. Fokus penelitian bukan untuk menilai seluruh proses penyaluran bantuan sosial, karena Aplikasi Cek Bansos hanya merupakan salah satu kanal dalam ekosistem bantuan sosial. Fokusnya adalah perubahan pada akses informasi, partisipasi, pembaruan data, dan hubungan antara pemerintah dengan masyarakat melalui platform digital.

Governansi Digital

Governansi digital dapat dipahami sebagai penggunaan teknologi digital untuk memperbaiki proses pemerintahan dan hubungan antara pemerintah, masyarakat, serta aktor lain. Konsep ini lebih luas daripada e-government yang hanya menekankan penyediaan layanan elektronik. Governansi digital juga berkaitan dengan penggunaan data, keterbukaan informasi, partisipasi, koordinasi, akuntabilitas, serta kemampuan pemerintah merespons kebutuhan masyarakat.

Janowski (2015) menjelaskan bahwa perkembangan digital government tidak berhenti pada penggunaan teknologi di dalam pemerintahan, tetapi bergerak menuju tahap engagement atau keterlibatan masyarakat. Sejalan dengan itu, Ubaldi & Okubo (2020) mengembangkan kerangka digital government yang mencakup prinsip digital *by design*, *data-driven public sector*, *government as a platform*, *open by default*, *user-driven*, dan *proactiveness*. Dalam penelitian ini, prinsip tersebut disederhanakan menjadi enam aspek analisis yang sesuai dengan konteks Cek Bansos: transparansi; partisipasi; akuntabilitas dan responsivitas; aksesibilitas; data dan integrasi; serta kualitas sistem.

Transformasi Digital dalam Tata Kelola Bantuan Sosial

Transformasi digital dalam bantuan sosial tidak hanya berarti menyalurkan bantuan secara elektronik. Transformasi juga mencakup penggunaan data yang lebih

terintegrasi, penyederhanaan akses masyarakat, penguatan koordinasi, dan pembukaan ruang pengawasan publik. Alam et al. (2023) menekankan bahwa digitalisasi sistem perlindungan sosial dapat memperluas jangkauan pemerintah dan menghubungkan ruang fisik dengan sistem digital dalam penyampaian manfaat sosial.

Prasetyo et al. (2024) menemukan bahwa digitalisasi memiliki potensi menjawab masalah kelembagaan, data, fragmentasi program, penyaluran, dan pemanfaatan bantuan. Namun, digitalisasi membutuhkan prasyarat berupa sistem data yang baik, kesiapan kelembagaan, akses teknologi, dan literasi masyarakat. Syadzily & Mulazid (2025) juga menunjukkan bahwa literatur perlindungan sosial di Indonesia semakin memperhatikan digitalisasi dan tata kelola, tetapi masih terdapat jarak antara evaluasi makro berbasis teknologi dan pengalaman kelompok rentan di tingkat lokal.

Aplikasi Cek Bansos

Aplikasi Cek Bansos menjadi salah satu media digital yang disediakan Kementerian Sosial untuk memudahkan masyarakat dalam melihat informasi terkait penerima bantuan sosial. Selain memberikan informasi, aplikasi ini memiliki fitur usul dan sanggah yang dapat digunakan masyarakat untuk menyampaikan masukan mengenai data atau kelayakan penerima bantuan. Jadi, Cek Bansos bukan merupakan satu-satunya sarana dalam pengelolaan bantuan sosial, tetapi juga berperan dalam mendukung keterbukaan informasi, proses verifikasi sosial serta keterlibatan masyarakat.

Dalam sistem yang digunakan saat ini, data penerima manfaat yang ditampilkan melalui Aplikasi Cek Bansos mengacu pada DTSEN. Kementerian Sosial juga menjelaskan bahwa pembagian data berdasarkan desil dapat berubah secara dinamis dan diperbarui melalui pemerintah daerah maupun Aplikasi Cek Bansos sendiri. Hal ini menunjukkan bahwa proses pembaharuan data dilakukan melalui dua jalur, yaitu melalui mekanisme administratif pemerintah dan melalui keterlibatan masyarakat.

Pemetaan Penelitian Terdahulu

Untuk memperjelas posisi penelitian ini, literatur terdahulu dipetakan berdasarkan fokus, metode, temuan, dan keterkaitannya dengan kajian governansi digital.

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

Penelitian/Tahun	Fokus & Metode	Temuan Utama	Keterkaitan/Gap
Alam et al. (2023)	Kajian konseptual tentang digitalisasi sistem	Digitalisasi dapat memperluas cakupan pemerintah dan mendorong	Memberi dasar makro, tetapi belum membahas Aplikasi Cek

	perlindungan sosial dan Society 5.0.	integrasi ruang fisik-digital dalam perlindungan sosial.	Bansos secara khusus.
Prasetyo et al. (2024)	Analisis deskriptif, survei, dan studi komparatif mengenai digitalisasi bansos di Indonesia.	Masalah utama meliputi kelembagaan, data, fragmentasi program, penyaluran, dan pemanfaatan. Digitalisasi berpotensi membantu tetapi memerlukan prasyarat yang kuat.	Membahas digitalisasi bansos secara luas, bukan hubungan pemerintah-masyarakat melalui Cek Bansos.
Mustaqim et al. (2024)	Analisis sentimen dan kepuasan pengguna Aplikasi Cek Bansos dengan supervised machine learning.	Mayoritas sentimen yang dianalisis negatif; tema keluhan mencakup ketidakstabilan aplikasi, navigasi, dan kualitas konten.	Kuat pada pengalaman pengguna, tetapi tidak membahas tata kelola secara menyeluruh.
Haerani et al. (2025)	Klasifikasi sentimen 8.000 ulasan Cek Bansos menggunakan BERT.	Menunjukkan variasi pengalaman pengguna dan pentingnya pemantauan umpan balik untuk perbaikan aplikasi	Fokus pada analisis teknis sentimen, bukan transformasi governansi.
Tafanao & Ratnawati (2025)	Analisis sentimen ulasan	Keluhan banyak berkaitan dengan proses registrasi	Mengidentifikasi masalah teknis, tetapi belum

	Google Play Store menggunakan Support Vector Machine.	dan login serta ketidakpuasan terhadap layanan aplikasi.	mengaitkannya dengan responsivitas dan akuntabilitas pemerintah.
Khasan et al. (2025)	Survei 96 kepala keluarga di Desa Kalikidang menggunakan kerangka Technology Acceptance Model.	Sebagian besar responden menilai aplikasi mudah digunakan dan bermanfaat, tetapi pemahaman prosedur dan fitur masih perlu ditingkatkan.	Memberi perspektif masyarakat desa, tetapi fokus pada penerimaan teknologi.
Syadzily & Mulazid (2025)	Systematic review 33 artikel perlindungan sosial Indonesia 2020-2025.	Menemukan optimisme sekaligus risiko digitalisasi dan perlunya kajian kritis mengenai digital governance dan inklusi kelompok rentan.	Mendukung pentingnya perspektif governansi, tetapi tidak berfokus pada Cek Bansos.
Roziqin et al. (2026)	Persepsi masyarakat terhadap Cek Bansos; kuantitatif deskriptif, 96 kepala keluarga, menggunakan TAM (kemudahan dan manfaat).	81,40% menilai aplikasi mudah digunakan dan 83,06% menilai bermanfaat. Masih ada kendala memahami prosedur dan beberapa fitur.	Mendukung pembahasan aksesibilitas, kemudahan penggunaan, dan literasi digital. Namun, belum mengkaji Cek Bansos secara luas dari perspektif governansi digital, khususnya transparansi, partisipasi,

			akuntabilitas/responsivitas, integrasi data, dan tindak lanjut pemerintah.
bastian et al. (2026)	Studi komparatif open government antara Cek Bansos dan YourTexaBenefits.	Cek Bansos kuat dalam transparansi dan partisipasi, tetapi masih terkendala integrasi sistem dan responsivitas.	Paling dekat dengan penelitian ini, tetapi bersifat komparatif dan menggunakan perspektif open government.
istiavani & Muljono (2026)	Klasifikasi 28.697 ulasan aplikasi e-government, termasuk Cek Bansos, menggunakan beberapa model machine learning/deep learning.	Ulasan publik dapat menjadi sumber evaluasi kualitas layanan digital dan pemantauan masalah pengguna.	Berfokus pada klasifikasi sentimen dan metode komputasional.
ahendra et al. (2026)	Pemetaan 3.623 ulasan keluhan Cek Bansos menggunakan K-Means dan TF-IDF.	Tema keluhan meliputi akun/login, fungsi aplikasi, gangguan teknis, serta status data bantuan.	Menunjukkan masalah layanan digital, tetapi belum menghubungkannya dengan transformasi tata kelola.
ahputra & Muamar (2026)	Kajian transformasi digital governance dalam pengelolaan	Digitalisasi dapat memperkuat transparansi, akuntabilitas, dan pengambilan keputusan berbasis data	Tidak membahas Cek Bansos, tetapi menguatkan hubungan digitalisasi bansos dan perubahan tata kelola.

	BLT tingkat desa.	dalam bantuan sosial.	
--	-------------------	-----------------------	--

Research Gap dan Posisi Penelitian

Hasil pemetaan terhadap berbagai penelitian terdahulu, menunjukkan bahwa kajian mengenai Aplikasi Cek Bansos sudah cukup banyak dan memiliki fokus yang berbeda-beda. Ada penelitian yang membahas kepuasan serta sentimen pengguna, ada yang melihat penerimaan masyarakat terhadap teknologi dan beberapa penelitian terbaru mulai mengkaji aspek transparansi dan partisipasi. Dengan demikian, celah penelitian dalam kajian ini bukan karena belum adanya penelitian mengenai Cek Bansos, tetapi karena masih sedikit penelitian yang menghubungkan berbagai hasil kajian tersebut dalam satu kerangka governansi digital.

Pertama, terdapat kesenjangan dari sisi perspektif. Yang mana sebagian penelitian cenderung menempatkan Cek Bansos sebagai sebuah aplikasi atau teknologi yang digunakan masyarakat. Sementara itu, penelitian ini melihat Cek Bansos lebih luas lagi, yaitu sebagai salah satu instrumen yang dapat memengaruhi hubungan antara pemerintah, pengelolaan data, dan masyarakat dalam proses tata kelola bantuan sosial.

Kedua, terdapat kesenjangan konteks. Yakni sejumlah penelitian menggunakan data dari usulan pengguna aplikasi dalam lingkup nasional, sedangkan penelitian lainnya mengambil fokus pada kelompok atau komunitas tertentu. Melalui kajian literatur, berbagai temuan tersebut dapat dibandingkan dan dihubungkan untuk memperoleh gambaran yang lebih luas mengenai perubahan tata kelola bantuan sosial beserta tantangan yang masih dihadapi.

Dengan demikian, penelitian ini menempatkan Aplikasi Cek Bansos tidak hanya sebagai sarana untuk memperoleh informasi, tetapi juga sebagai bagian dari proses tata kelola bantuan sosial yang mendorong keterbukaan dan keterlibatan masyarakat. Namun, peran tersebut tetap dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti kualitas sistem digital, keakuratan dan keterpaduan data, kemudahan akses masyarakat serta kemampuan pemerintah dalam memberikan respons

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan kajian literatur integratif dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Pendekatan ini dipilih karena tujuan penelitian adalah membandingkan dan menyatukan berbagai temuan penelitian yang membahas digitalisasi bantuan sosial dan Aplikasi Cek Bansos dari sudut pandang yang berbeda. Proses kajian dilakukan secara bertahap agar pemilihan literatur dan proses sintesis dapat ditelusuri dengan lebih jelas.

Literatur utama dipilih secara purposive dari artikel ilmiah yang relevan dan dapat ditelusuri melalui portal jurnal, Garuda, Google Scholar, dan laman penerbit.

Fokus utama diberikan pada publikasi tahun 2023-2026 karena periode tersebut mencerminkan perkembangan terbaru penelitian tentang digitalisasi perlindungan sosial dan penggunaan Aplikasi Cek Bansos. Literatur konseptual yang lebih lama tetap digunakan untuk menjelaskan konsep transformasi digital dan digital government. Pada tahap seleksi, artikel disaring berdasarkan kesesuaian topik, tahun publikasi, keterlacakan sumber, dan keterkaitannya dengan dimensi governansi digital yang digunakan dalam penelitian.

Kata kunci yang digunakan mencakup Aplikasi Cek Bansos, *digitalisasi bantuan sosial*, *digital social protection*, *digital governance*, *open government*, *kepuasan pengguna Cek Bansos*, dan *partisipasi bantuan sosial*. Artikel dipilih apabila membahas setidaknya satu dari tema berikut: penggunaan atau pengalaman pengguna Cek Bansos, digitalisasi perlindungan sosial, transparansi, partisipasi, akuntabilitas, kualitas data, integrasi sistem, atau tata kelola digital. Artikel yang tidak berkaitan langsung dengan fokus tersebut tidak dimasukkan dalam sintesis utama.

Sintesis utama menggunakan 12 penelitian terdahulu yang mewakili perspektif teknologi, penerimaan pengguna, perlindungan sosial, open government, dan digital governance. Proses seleksi literatur dilakukan melalui beberapa tahapan. Pada tahap pertama adalah mencari dan mengidentifikasi artikel berdasarkan kata kunci serta sumber yang digunakan. Selanjutnya, artikel disaring dengan mempertimbangkan kesesuaian topik, tahun publikasi dan kemudahan dalam menelusuri sumbernya. Setelah itu, isi artikel diperiksa untuk melihat apakah temuan yang disajikan sesuai dengan fokus penelitian. Dari proses tersebut, sebanyak 12 penelitian dipilih sebagai literatur utama yang digunakan dalam analisis.

Naskah ini hanya mencatat jumlah artikel yang digunakan pada tahap akhir dan tidak memiliki catatan numerik yang memadai mengenai jumlah hasil pencarian awal maupun jumlah artikel yang dieliminasi pada setiap tahap. Karena itu, angka tersebut tidak dibuat-buat, tetapi keterbatasan pencatatan proses seleksi diakui sebagai bagian dari keterbatasan metodologis kajian. Analisis kemudian dilakukan melalui pengelompokan temuan berdasarkan tema, perbandingan manfaat dan masalah, serta sintesis ke dalam enam dimensi governansi digital.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari Kanal Informasi Menuju Tata Kelola yang Lebih Partisipatif

Hasil kajian memperlihatkan bahwa perubahan yang dihardirkan oleh Aplikasi Cek Bansos bukan hanya sekedar mengenai kemudahan masyarakat dalam melihat informasi bantuan secara online. Adanya fitur usul dan sanggah memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menyampaikan informasi atau masukan terkait kesesuaian penerima bantuan. Hal ini membuat posisi masyarakat tidak hanya sebagai pihak yang menerima informasi, tetapi juga dapat ikut berperan dalam memberikan informasi dan melakukan pengawasan terhadap data bantuan sosial.

Jika dilihat dari prespektif governansi digital, kondisi tersebut menunjukkan adanya perubahan pola komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Komunikasi yang sebelumnya lebih banyak berlangsung satu arah mulai dikembangkan menjadi interaksi dua arah karena masyarakat dapat melihat informasi, menyampaikan masukan, serta melaporkan data yang dinilai tidak sesuai. Namun, keterlibatan masyarakat melalui media digital belum cukup jika hanya berhenti pada penyampaian laporan. Partisipasi tersebut akan lebih berarti dalam tata kelola apabila setiap masukan dapat diproses dalam tahap verifikasi dan diikuti dengan tindak lanjut yang jelas sehingga masyarakat mengetahui bagaimana laporan atau usulan yang disampaikan ditangani.

Transparansi dan Akses Informasi

Cek Bansos memperluas akses masyarakat terhadap informasi bantuan sosial. Masyarakat dapat melakukan pengecekan secara mandiri tanpa sepenuhnya bergantung pada informasi dari aparat lokal. Hal ini memperkuat aspek transparansi karena informasi dasar mengenai status bantuan lebih mudah diperoleh.

Sebastian et al. (2026) menunjukkan bahwa transparansi merupakan salah satu kekuatan Cek Bansos. Namun, keterbukaan informasi harus dibarengi dengan akurasi dan kejelasan data. Transparansi tidak akan efektif apabila data yang ditampilkan tidak mutakhir atau pengguna tidak memahami arti status yang muncul di aplikasi. Karena itu, transparansi digital perlu dipandang sebagai kombinasi antara keterbukaan, akurasi, dan kemudahan memahami informasi.

Partisipasi Masyarakat Melalui Fitur Usul Dan Sanggah

Fitur usul dan sanggah merupakan bagian paling jelas dari perubahan governansi melalui Cek Bansos. Fitur ini membuka saluran partisipasi langsung bagi masyarakat untuk mengusulkan pihak yang dinilai layak atau menyanggah data penerima yang dianggap tidak sesuai. Dalam konteks bantuan sosial, mekanisme ini penting karena kondisi sosial ekonomi masyarakat bersifat dinamis dan tidak selalu dapat ditangkap cepat oleh proses administrasi formal.

Mekanisme partisipatif juga dapat membantu pemerintah memperoleh informasi dari tingkat lokal. Namun, kualitas partisipasi tidak hanya ditentukan oleh jumlah usulan atau sanggahan. Partisipasi yang bermakna memerlukan verifikasi yang adil, prosedur yang jelas, dan informasi mengenai hasil tindak lanjut. Jika pengguna hanya dapat mengirim masukan tanpa mengetahui proses selanjutnya, maka fungsi partisipasi menjadi terbatas.

Akuntabilitas Dan Responsivitas Pemerintah

Dalam governansi digital, akuntabilitas tidak hanya berkaitan dengan keterbukaan informasi atau data yang dimiliki pemerintah. Pemerintah juga perlu memberikan penjelasan mengenai bagaimana data, usulan, maupun sanggahan dari masyarakat diproses. Masyarakat perlu mengetahui apakah laporan yang

disampaikan sudah diterima, sedang diverifikasi, tidak disetujui, atau telah ditindaklanjuti. Kejelasan dalam setiap tahapan tersebut menjadi penting karena berhubungan dengan kemampuan pemerintah dalam merespons masukan dan alporan masyarakat.

Sebastian et al. (2026) menemukan bahwa Cek Bansos masih menghadapi tantangan pada responsivitas layanan. Sementara itu, studi sentimen dan pemetaan keluhan oleh Mustaqim et al. (2024), Tafanao & Ratnawati (2025), serta Mahendra et al. (2026) menunjukkan bahwa masalah teknis dan status bantuan sering menjadi sumber ketidakpuasan. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa kualitas governansi digital sangat dipengaruhi oleh kemampuan pemerintah merespons masalah pengguna, bukan hanya menyediakan fitur aplikasi.

Kualitas Dan Integritas Data

Bantuan sosial sangat bergantung pada kualitas data. Sistem digital dapat mempercepat proses, tetapi teknologi tidak dapat menghasilkan keputusan yang tepat apabila data dasarnya tidak akurat. Prasetyo et al. (2024) menempatkan masalah data sebagai salah satu tantangan utama penyelenggaraan bantuan sosial di Indonesia.

Penggunaan DTSEN pada Cek Bansos menunjukkan upaya pemerintah membangun sumber data sosial ekonomi yang lebih terintegrasi. Kementerian Sosial juga menyediakan jalur pembaruan melalui pemerintah daerah dan Aplikasi Cek Bansos. Dari perspektif governansi digital, integrasi data dapat meningkatkan konsistensi dan mengurangi fragmentasi. Namun, sistem tetap membutuhkan pemutakhiran berkala, verifikasi lapangan, koordinasi pusat-daerah, dan prosedur koreksi yang mudah dipahami masyarakat.

Aksesibilitas, Literasi Digital, dan Pengalaman Pengguna

Digitalisasi dapat mengurangi hambatan jarak dan waktu, tetapi juga dapat menciptakan hambatan baru bagi masyarakat yang memiliki akses internet terbatas, perangkat yang tidak memadai, atau kemampuan digital rendah. Kondisi tersebut dapat lebih terasa pada kelompok yang tinggal di wilayah dengan konektivitas terbatas, masyarakat yang tidak terbiasa menggunakan layanan digital, serta calon penerima bantuan yang membutuhkan bantuan pihak lain untuk mengakses informasi. Khasan et al. (2025) menunjukkan bahwa mayoritas responden di Desa Kalikidang menilai aplikasi mudah dan bermanfaat, tetapi masih terdapat kendala dalam memahami prosedur dan fitur. Temuan tersebut perlu dibaca secara hati-hati karena menggambarkan 96 kepala keluarga di satu desa, sehingga belum dapat mewakili seluruh kelompok rentan di Indonesia.

Studi Mustaqim et al. (2024), Haerani et al. (2025), Tafanao & Ratnawati (2025), Gustiavani & Muljono (2026), serta Mahendra et al. (2026) memperlihatkan pentingnya pengalaman pengguna. Keluhan tentang login, akun, navigasi, fungsi

aplikasi, dan status bantuan dapat menjadi hambatan bagi pengguna yang memiliki kemampuan digital terbatas. Dalam konteks kelompok rentan, persoalannya bukan hanya apakah aplikasi tersedia, tetapi apakah pengguna mampu mengakses, memahami, dan menyelesaikan proses yang tersedia tanpa ketergantungan berlebihan pada orang lain. Karena kajian ini tidak mengumpulkan data lapangan langsung dari kelompok tersebut, pengalaman mereka belum dapat digambarkan secara rinci.

Sintesis Governansi Digital Aplikasi Cek Bansos

Berdasarkan hasil kajian, posisi Aplikasi Cek Bansos dalam transformasi tata kelola bantuan sosial dapat diringkas sebagai berikut.

Tabel 2. Hasil Kinerja

Dimensi	Perubahan yang terlihat	Tantangan	Arah Penguatan
Transparansi	Informasi bansos lebih mudah diakses dan diperiksa masyarakat.	Data harus mutakhir, jelas, dan mudah dipahami.	Perkuat kualitas informasi dan kejelasan status layanan.
Partisipasi	Fitur usul-sanggah membuka ruang koreksi dan pengawasan masyarakat.	Partisipasi dapat menjasi formalitas jika tindak lanjut tidak jelas.	Sediakan pelacakan status usulan/sanggahan dan informasi hasil verifikasi.
Akuntabilitas & responsivitas	Platform memberi jejak interaksi dan saluran masukan masyarakat.	Keluhan teknis dan ketidakjelasan respons menurunkan kepercayaan.	Tetapkan standar waktu respons dan kanal bantuan yang mudah diakses.
Aksesibilitas	Layanan dapat diakses tanpa selalu datang ke kantor pemerintah.	Kesenjangan internet, perangkat, dan literasi digital.	Pertahankan dukungan multikanal dan pendampingan bagi kelompok rentan.
Data & integrasi	DTSEN dan pembaruan partisipatif mendukung tata	Data dinamis, verifikasi, dan koordinasi pusat-daerah tetap	Perkuat sinkronisasi data dan prosedur koreksi yang transparan.

	kelola berbasis data.	menjadi tantangan.	
Kualitas sistem	Aplikasi menjadi pintu layanan dan partisipasi digital.	Login, akun, navigasi, stabilitas, dan fungsi aplikasi masih dikeluhkan.	Prioritas kendala, usability, keamanan, dan evaluasi berbasis umpan balik pengguna.

Berdasarkan hasil sintesis, Aplikasi Cek Bansos dapat dilihat sebagai salah satu sarana yang mendorong keterbukaan informasi dan keterlibatan masyarakat dalam tata kelola bantuan sosial. Akan tetapi, keberhasilan governansi digital tidak cukup hanya dilihat dari banyaknya fitur yang tersedia dalam sebuah aplikasi. Transformasi digital dapat dikatakan berjalan apabila informasi yang diberikan dapat dipercaya, masyarakat dapat mengakses dan menggunakan layanan dengan mudah, setiap masukan mendapatkan respons serta data diperbarui secara berkelanjutan.

Dengan demikian, persoalan yang perlu diperhatikan bukan hanya apakah pemerintah sudah menyediakan aplikasi digital, tetapi juga sejauh mana aplikasi tersebut mampu memperbaiki interaksi anatar pemerintah dan masyarakat serta mendukung proses tata kelola yang lebih baik. Hal inilah yang membedakan transformasi digital dengan sekadar digitalisasi, karena digitalisasi hanya memindahkan prosedur yang sebelumnya dilakukan secara manual kedalam bentuk elektronik tanpa banyak mengubah proses maupun hubungan yang ada

Keterbatasan dan Implementasi Kajian

Berdasarkan kajian literatur, Aplikasi Cek Bansos dapat dipahami sebagai salah satu instrumen dalam transformasi tata kelola bantuan sosial di Indonesia. Perubahan yang paling terlihat adalah meningkatnya akses masyarakat terhadap informasi bantuan sosial serta tersedianya ruang partisipasi melalui fitur usul dan sanggah. Namun, keberadaan fitur tersebut belum sepenuhnya menunjukkan bahwa masukan masyarakat telah menghasilkan perubahan data atau keputusan pemerintah. Dengan demikian, keberadaan mekanisme partisipasi digital perlu didukung oleh proses verifikasi dan tindak lanjut yang jelas agar dapat berkontribusi terhadap perbaikan tata kelola bantuan sosial.

Kajian juga menunjukkan bahwa manfaat digitalisasi tidak hanya ditentukan oleh keberadaan aplikasi, tetapi dipengaruhi oleh kualitas sistem, kemudahan penggunaan, literasi digital, akurasi dan integrasi data, kejelasan proses verifikasi, serta respons pemerintah. Sejumlah penelitian masih menemukan kendala berupa masalah akun dan login, navigasi aplikasi, gangguan teknis, ketidakjelasan status bantuan, serta belum jelasnya tindak lanjut terhadap usulan dan sanggahan. Selain itu, masyarakat dengan keterbatasan akses internet, perangkat, maupun kemampuan

digital berpotensi mengalami hambatan yang lebih besar dalam memanfaatkan layanan tersebut. Kondisi ini menunjukkan bahwa digitalisasi bantuan sosial perlu memperhatikan aspek inklusivitas agar manfaat aplikasi dapat dirasakan oleh kelompok masyarakat yang beragam.

Implikasinya, pengembangan Aplikasi Cek Bansos tidak cukup hanya diarahkan pada penambahan atau penyempurnaan fitur. Perbaikan juga diperlukan pada stabilitas sistem, penyederhanaan pengalaman pengguna, mekanisme pelacakan usulan dan sanggahan, kejelasan hasil verifikasi, serta dukungan bagi masyarakat dengan literasi digital rendah. Selain itu, koordinasi pembaruan data antara pemerintah pusat dan daerah menjadi penting untuk menjaga akurasi informasi bantuan sosial. Penguatan aspek tersebut dapat mendukung transparansi, partisipasi, akuntabilitas, responsivitas, dan integrasi data dalam tata kelola bantuan sosial berbasis digital.

Secara akademik, keterbatasan kajian ini menunjukkan bahwa penelitian mengenai Aplikasi Cek Bansos masih perlu dikembangkan dari sekadar melihat penerimaan pengguna atau permasalahan teknis menuju kajian mengenai kontribusinya terhadap tata kelola bantuan sosial. Penelitian selanjutnya dapat menguji enam dimensi governansi digital yang digunakan dalam kajian ini melalui penelitian lapangan dengan melibatkan penerima manfaat, masyarakat yang mengajukan usul atau sanggah, pemerintah daerah, pendamping sosial, dan pengelola sistem. Penggunaan data administratif, seperti jumlah usulan dan sanggahan, tingkat verifikasi, hasil tindak lanjut, serta waktu respons, juga diperlukan untuk memperoleh gambaran yang lebih kuat mengenai hubungan antara mekanisme digital dan perubahan tata kelola bantuan sosial.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil kajian literatur yang telah dilakukan, Aplikasi Cek Bansos dapat dipandang sebagai salah satu bagian dari upaya pemerintah dalam mengembangkan tata kelola bantuan sosial melalui teknologi digital. Kehadiran aplikasi ini membuat masyarakat lebih mudah memperoleh informasi mengenai bantuan sosial sekaligus memberikan kesempatan untuk terlibat melalui fitur usul dan sanggah. Meskipun demikian, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan, seperti kualitas dan keterpaduan data, kemampuan pemerintah dalam merespons masukan masyarakat, tingkat literasi digital, perbedaan akses teknologi serta kualitas dan kestabilan sistem aplikasi. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi tidak cukup hanya dilihat dari tersedianya berbagai fitur dalam aplikasi. Yang lebih penting adalah sejauh mana aplikasi tersebut dapat mendukung dan menggunakan data secara lebih baik. Oleh karena itu, pengembangan Cek Bansos kedepan perlu memperjelas tahapan verifikasi dan tindak lanjut, menyediakan informasi mengenai perkembangan usulan maupun sanggahan,

menjaga pembaruan data, serta memastikan aplikasi tetap mudah digunakan oleh masyarakat dengan tingkat kemampuan digital yang berbeda-beda

Untuk penelitian berikutnya, temuan dalam kajian ini masih perlu diperkuat melalui penelitian secara langsung dilapangan dan penggunaan data administratif. Data seperti jumlah usulan dan sanggahan yang masuk, berapa banyak yang berhasil diverifikasi, bagaimana hasil tindak lanjutnya serta berapa lama waktu yang dibutuhkan pemerintah untuk memberikan respons dapat menjadi bahan analisis yang lebih konkret. Dengan adanya data tersebut, penelitian selanjutnya dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai sejauh mana Aplikasi Cek Bansos benar-benar berkontribusi terhadap perubahan tata kelola bantuan sosial berbasis digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Alam, A. Z. I., Zaid, M., & Alam, A. A. F. (2023). Digitalisasi Sistem Perlindungan Sosial Kebijakan di Indonesia sebagai Langkah Menuju Masyarakat 5 . 0. *Journal Social Society*, 3(2), 95–112.
- Gustiavani, A. D., & Muljono. (2026). Sentiment Classification of Indonesian E-Government Application Reviews Using Advanced Learning Models. *Journal of Applied Informatics and Computing (JAIC)*, 10(2), 1662–1673.
- Haerani, E., Rahmatulloh, A., & Elmeftahi, S. (2025). Bidirectional Encoder Representations from Transformers Fine-Tuning for Sentiment Classification of Cek Bansos Reviews. *International Journal of Engineering and Computer Science Applications (IJECSA)*, 4(1), 59–70. <https://doi.org/10.30812/ijecsa.v4i1.4981>.
- Janowski, T. (2015). Digital Government Evolution: from Transformation to Contextualization. *Government Information Quarterly*, 32(3), 221–236. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2015.07.001>
- Kementerian Sosial Republik Indonesia. (2021, Agustus 30). Yuk Cek Menu “Usul” dan “Sanggah” di Aplikasi Cek Bansos! Diambil kembali dari Kementerian Sosial Republik Indonesia: <https://kemensos.go.id/index.php/video/menteri-sosial/yuk-cek-menu-usul-dan-sanggah-di-aplikasi-cek-bansos>
- Kementerian Sosial Republik Indonesia. (2026). Cek Bansos. Diambil kembali dari Cek Bansos Kementerian Sosial Republik Indonesia: <https://cekbansos.kemensos.go.id/>
- Khasan, M. K. H., Riasih, T., Suradi, & Wibisono, E. G. (2025). Persepsi warga masyarakat terhadap aplikasi cek bansos dalam penyaluran bantuan sosial di desa kalikidang kecamatan sokaraja kabupaten banyumas jawa tengah. *Jurnal Ilmiah Perlindungan Dan Pemberdayaan Sosial (Lindayasos)*, 7(1), 68–74.
- Mahendra, K., Rahman, Z. S., Taqwini, Supendar, H., & Fahlapi, R. (2026). Pemetaan Tema Keluhan Pengguna Aplikasi Cek Bansos Menggunakan K- Means dan TF-

- IDF Berbasis Ulasan Google Play Store. *Jurnal Komputer Teknologi Informasi Sistem Komputer*, 5(1), 550-559.
- Mergel, I., Edelmann, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation : Results from expert interviews. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101385. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.06.002>
- Mustaqim, I. Z., Puspasari, H. M., Utami, A. T., Syalevi, R., & Ruldeviyani, Y. (2024). Assessing public satisfaction of public service application using supervised machine learning. *IAES International Journal of Artificial Intelligence (IJ-AI)*, 13(2), 1608-1618. <https://doi.org/10.11591/ijai.v13.i2.pp1608-1618>
- Prasetyo, T. D., Merini, D., & Wulandari, S. (2024). Digitalisasi Penyelenggaraan Bansos: Studi Tentang Strategi Dan Tantangan Di Indonesia. *Jurnal Pembendaharaan, Keuangan Negara Dan Kebijakan Publik*, 9(2024), 71-86.
- Roziqin, R. M., Fadiya, S., Maulana, A. L., Benita, T., Putri, A., Indah, Z., Kinasih, M. L., Shodiq, A. K., Dwi, A., Solihati, N., Gibran, D., Salsabila, N. S., Fadillah, T., & Purwonugroho, T. A. (2026). From data opacity to data literacy : co-producing welfare transparency through decile-based public information socialization at the village level. *Priviet Social Sciences Journal*, 6(3).
- Sebastian, L. M., Shofa, D. N., Putri, C. S., S, N. A., Aurny, S. N., & Putri, N. A. (2026). Analisis Open Government dalam Platform Kebijakan Sosial : Studi Komparatif pada Aplikasi CekBansos Indonesia dan YourTexasBenefits United States. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 3(5), 598-607.
- Syadzily, T. A. H., & Mulazid, A. S. (2025). Analysis Of Alternative Social Protection Policies In Indonesia: A Systematic Review Of Resilience, Digitalization, And Governance (2020-2025). *Jurna Ilmu Kesejahteraan*, 14(2), 1-12. <https://doi.org/10.15408/empati>
- Syahputra, R., & Muamar, A. (2026). 2830-7690 digital governance transformation in village-level social assistance: lessons from direct cash assistance (blt) management in indonesia. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 5(1), 510-541.
- Tafanao, D. K., & Ratnawati, F. (2025). Analisis Sentimen Ulasan Aplikasi Cek Bansos pada Google Play Store Menggunakan Metode Support Vector Machine. *Remik: Riset Dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 9(3), 1022-1032.
- Ubalidi, B., & Okubo, T. (2020). The OECD Digital Government Policy Framework The OECD Digital Government Policy Framework Six dimensions of a Digital Government. In *OECD Working Papers on Public Governance* (Issue 02). OECD Publishing.