



Efektivitas Penggunaan Aplikasi Pos Giro Cash PT Pos Indonesia KCU Surabaya 60000 pada Penyaluran Bantuan Pangan Tahap III

Umi Nurhidayah¹, Mei Retno Adiwati²

^{1,2}Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Indonesia

E-mail: 22012010229@student.upnjatim.ac.id, meidiawaty.mnj@upnjatim.ac.id

Article Info	Abstract
Article History Received: 2024-12-15 Revised: 2025-01-22 Published: 2025-02-04 Keywords: <i>Cash Giro Post Application;</i> <i>Food Aid Distribution Phase III;</i> <i>Effectiveness.</i>	This study analyzes the effectiveness of PT Pos Indonesia KCU Surabaya 60000's Pos Giro Cash (PGC) application in distributing Phase III food aid, overcoming the challenges of beneficiary data accuracy that often hinder distribution. The approach used in this research is a mixed method with quantitative and qualitative data collection through an online survey (questionnaire) of 30 employees of PT Pos Indonesia KCU Surabaya 60000. The results show that PGC is more efficient than the previous method, with a success rate of over 97% in reaching beneficiary families (KPM). The dominance of female payers highlights the important role of women in public services. PGC is also effective in reaching 3T areas and improving accountability through QR scanning and geo-tagging features. This research provides a comprehensive picture of PGC's effectiveness and highlights the importance of collaboration to optimize integrated data systems in food assistance programs.
Artikel Info	Abstrak
Sejarah Artikel Diterima: 2024-12-15 Direvisi: 2025-01-22 Dipublikasi: 2025-02-04 Kata kunci: <i>Aplikasi Pos Giro Cash;</i> <i>Penyaluran Bantuan Pangan Tahap III;</i> <i>Efektivitas.</i>	Penelitian ini menganalisis efektivitas aplikasi Pos Giro Cash (PGC) oleh PT Pos Indonesia KCU Surabaya 60000 dalam penyaluran bantuan pangan tahap III, mengatasi tantangan akurasi data penerima manfaat yang sering menghambat distribusi. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode gabungan, dengan pengumpulan data kuantitatif dan kualitatif melalui survei daring (kuesioner) terhadap 30 karyawan PT Pos Indonesia KCU Surabaya 60000. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PGC lebih efisien dari metode sebelumnya, dengan tingkat keberhasilan di atas 97% dalam menjangkau Keluarga Penerima Manfaat (KPM). Dominasi juru bayar perempuan menyoroti peran penting wanita dalam layanan publik. PGC juga efektif menjangkau daerah 3T dan meningkatkan akuntabilitas melalui fitur scan QR dan geo tagging. Penelitian ini memberikan gambaran komprehensif efektivitas PGC dan menekankan pentingnya kolaborasi untuk optimalisasi sistem data terpadu dalam program bantuan pangan.

I. PENDAHULUAN

Bantuan pangan di Indonesia merupakan salah satu upaya penting dalam mengatasi masalah kerawanan pangan dan menekan inflasi untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Mangeswuri, 2024). Melalui program beras 10 kg per bulan, pemerintah Indonesia menyasar 22 juta Keluarga Penerima Manfaat (KPM) pada tahun 2024 (BPPDaerah, 2024). Kota-kota besar di Indonesia umumnya dicirikan oleh tingginya jumlah penduduk dan masyarakat yang beragam, salah satunya Surabaya. Sebagai ibukota provinsi, Surabaya menjadi pusat pemerintahan yang strategis di Jawa Timur. Berdasarkan data terbaru dari Badan Pusat Statistik (BPS), angka kemiskinan di Surabaya menunjukkan penurunan yang signifikan, dari 4,65 persen pada Maret 2023 menjadi 3,96 persen pada Maret 2024 (BPS, 2024). Penurunan ini mencerminkan upaya pemerintah bersama dengan berbagai lembaga dan organisasi non-pemerintah (NGO),

dalam mengimplementasikan berbagai program sosial, termasuk penyaluran bantuan pangan.

Penyaluran bantuan pangan di Indonesia telah mengalami perkembangan yang signifikan namun, dalam pelaksanaan program ini juga dihadapkan pada berbagai tantangan, terutama terkait akurasi data penerima manfaat. Keterlambatan dan ketidaksesuaian data antara tingkat desa hingga kabupaten, mengakibatkan revisi data yang berulang dan kebingungan dalam penyaluran bantuan. Penting bagi pemerintah untuk bekerja sama dengan berbagai pihak terkait dalam mengoptimalkan penggunaan sistem data terpadu, sehingga dapat memastikan efektivitas dan keberlanjutan program bantuan ini.

Sistem informasi dan manajemen distribusi memiliki peran penting dalam memastikan bantuan pangan tepat sasaran dan efisien. Seperti yang ditegaskan oleh Ramesh Behl, James A. O'Brien, dan George Marakas, "sistem

mendominasi. Partisipasi responden yang beragam dari berbagai wilayah, dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai kondisi di lapangan. Namun, dari segi gender, terdapat dominasi yang cukup signifikan dari responden perempuan, yakni mencapai 66,7%. Temuan ini menunjukkan dominasi perempuan dalam posisi juru bayar di Kantor Cabang Utama (KCU) Pos Indonesia Surabaya. Hal ini mencerminkan peran penting wanita dalam sektor layanan publik, khususnya di bidang keuangan dan administrasi.

2. Hasil Kuesioner Pilihan Ganda

Berikut adalah data berdasarkan rekapan jawaban pilihan ganda dari 30 responden juru bayar PT Pos Indonesia KCU 60000.

Tabel 1. Kuesioner Efektivitas Penggunaan Aplikasi PGC

No	Pertanyaan	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Seberapa sering anda menggunakan aplikasi Pos Giro Cash (PGC)	Sering	21	70%
		Kadang-kadang	9	30%
2	Untuk keperluan apa saja anda menggunakan PGC	Pencairan Bantuan	28	93,30%
		Pembayaran Tagihan	2	6,70%
		Lainnya	0	0%
3	Seberapa puas anda dengan layanan yang diberikan pada aplikasi PGC	Sangat Puas	9	30%
		Cukup	20	66,70%
4	Menurut anda, seberapa jelas informasi yang diberikan terkait penggunaan aplikasi PGC dalam pencairan bantuan	Tidak Puas	1	3,30%
		Sangat Puas	16	53,30%
		Cukup	14	46,70%
5	Menurut anda, seberapa cepat proses pencairan bantuan melalui aplikasi PGC	Tidak Puas	0	0%
		Sangat Puas	15	50%
		Cukup	14	46,70%
6	Apakah anda mengalami kendala dalam penggunaan aplikasi untuk pencairan bantuan	Tidak Puas	1	3,30%
		Ya	22	73,30%
7	Menurut anda apakah penggunaan aplikasi PGC lebih efektif dibandingkan metode penyaluran	Ya	8	26,70%
		Tidak	30	100%

Berdasarkan data survei yang dimuat diatas, 70% responden menyatakan sering menggunakan aplikasi PGC. Fungsi utama aplikasi ini, untuk memfasilitasi pencairan bantuan yang digunakan oleh 93,3% responden. Tingkat kepuasan responden terhadap layanan aplikasi tergolong cukup tinggi, dengan 66,7% menyatakan cukup puas. Informasi yang diberikan terkait penggunaan aplikasi dalam pencairan bantuan dianggap cukup jelas oleh 53,3% responden. Proses pencairan bantuan melalui aplikasi dinilai cukup cepat oleh 46,7% responden. Kendala dalam penggunaan aplikasi dialami oleh 73,3% responden. Namun 100% pendapat responden, menyatakan penggunaan

aplikasi PGC lebih efektif dibandingkan metode penyaluran lainnya.

3. Hasil Kuesioner Esai

Mengacu pada hasil data kuesioner esai yang telah dikumpulkan, dapat diidentifikasi beberapa kategori utama terkait pendapat responden mengenai penggunaan aplikasi Pos Giro Cash, sebagai berikut :

1. Kinerja aplikasi, beban kerja yang tinggi serta konektivitas yang tidak stabil, menjadi penyebab utama keluhan responden terkait kinerja aplikasi Pos Giro Cash. Salah satu responden menyatakan, "Aplikasi lemot apabila di hari itu ada banyak penyaluran.". Hal ini menghambat kelancaran proses penyaluran bantuan, sebab aplikasi menjadi lambat dan tidak responsif pada saat kondisi tertentu.
2. *Usability* dan ketepatan data, berdasarkan pendapat dari responden berikut "Membantu data yang *update to date* akurat", memberikan penilaian positif terhadap aplikasi Pos Giro Cash. Responden menilai aplikasi ini sebagai opsi yang lebih mudah digunakan dan efisien dalam proses penyaluran bantuan dibandingkan metode sebelumnya. Fleksibilitas aplikasi dan kemampuan dalam memberikan data yang akurat telah berkontribusi pada proses penyaluran.

B. Pembahasan

Hasil survei menunjukkan bahwa 70% responden menggunakan aplikasi Pos Giro Cash (PGC) dalam pencairan bantuan sosial. Dengan sosialisasi dan pemahaman tentang aplikasi, lebih dari 50% responden menganggap informasi mengenai penggunaan aplikasi cukup jelas. Sehingga aplikasi PGC berhasil menjangkau daerah 3T (terdepan, terpencil, tertinggal), di mana aplikasi ini mampu memberikan konfirmasi secara real-time dan meningkatkan akuntabilitas dalam penyaluran bantuan. Tingkat kepuasan layanan yang diberikan oleh aplikasi ini cukup tinggi, meskipun masih terdapat ruang untuk melakukan perbaikan. Secara keseluruhan, aplikasi ini dinilai lebih efisien dibandingkan dengan metode penyaluran bantuan sebelumnya. Hal ini sejalan dengan keberhasilan PT Pos Indonesia dalam menyalurkan bantuan sosial kepada lebih dari 1-2 juta Keluarga

Penerima Manfaat (KPM) per hari, dengan tingkat keberhasilan mencapai di atas 97% (Raden Jihad Akbar, 2024). Hasil ini menunjukkan bahwa responden atau juru bayar menerima aplikasi PGC dengan baik. Aspek ini sejalan dengan tujuan penelitian, yaitu untuk mengetahui seberapa efektif penggunaan PGC dalam mendistribusikan bantuan sosial.

Data esai dan pilihan ganda memberikan gambaran menyeluruh mengenai penggunaan aplikasi Pos Giro Cash. Jawaban terbuka dalam esai memberikan konteks yang kaya terhadap data kuantitatif dari pilihan ganda, sehingga kita mampu memahami tidak hanya seberapa sering masalah terjadi, tetapi juga mengapa dan bagaimana hal tersebut mempengaruhi pendapat/persepsi responden. Analisis gabungan dari data pilihan ganda dan esai dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif tentang pengalaman pengguna aplikasi Pos Giro Cash. Sehingga memungkinkan kita untuk menyusun rekomendasi yang lebih efektif untuk perbaikan di masa mendatang.

Melalui analisis mendalam data esai, kita dapat mengidentifikasi beberapa alasan mendasar yang mendorong responden memilih jawaban tertentu dalam kuesioner pilihan ganda. Dalam analisis ini menunjukkan bahwa terdapat korelasi yang kuat antara :

1. Kinerja aplikasi: sejalan dengan data pilihan ganda, sebagian besar responden mengalami kendala dalam penggunaan aplikasi. Hambatan utama bagi pengguna saat beban kerja tinggi adalah aplikasi yang lambat serta masalah koneksi yang tidak stabil. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja aplikasi sangat dipengaruhi oleh volume transaksi dan kualitas jaringan, sehingga masih ada ruang untuk perbaikan dalam hal kapasitas server dan optimasi sistem.
2. *Usability* dan akurasi data: pendapat positif responden mengenai kemudahan penggunaan dan akurasi data dalam aplikasi PGC sejalan dengan data survei pilihan ganda. Sebagian besar responden menyatakan bahwa informasi yang diberikan cukup jelas dan proses pencairan bantuan cukup cepat. Ini menunjukkan bahwa fitur-fitur utama aplikasi telah memenuhi ekspektasi pengguna.

Berdasarkan analisis dari data esai dan pilihan ganda, kita dapat menyimpulkan

bahwa secara umum responden merasa cukup puas dengan penggunaan aplikasi PGC. Namun demikian, masih terdapat sejumlah kendala yang perlu diatasi. Oleh karena itu, upaya berkelanjutan dari pengembang aplikasi sangat diperlukan untuk terus meningkatkan kinerja dan pengalaman pengguna secara optimal. Berikut beberapa rekomendasi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas aplikasi:

1. Optimasi kinerja: Untuk memberikan layanan yang optimal dan responsif kepada pengguna, terutama saat penyaluran bantuan, perlu dilakukan optimasi menyeluruh pada aplikasi Pos Giro Cash. Dengan meningkatkan kapasitas server, aplikasi dapat menangani lonjakan jumlah pengguna tanpa mengalami penurunan kinerja yang signifikan. Hal ini akan memastikan bahwa proses penyaluran bantuan dapat berjalan dengan cepat dan lancar, sehingga pengguna dapat segera mengakses bantuan yang mereka butuhkan.
2. Memperbaiki stabilitas koneksi: langkah strategis lainnya adalah menjalin kemitraan yang kuat dengan penyedia jaringan. Kerja sama ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas sinyal secara signifikan serta mengatasi masalah gangguan jaringan yang mungkin timbul. Dengan adanya kolaborasi ini, dapat dilakukan peningkatan infrastruktur jaringan, termasuk penggunaan teknologi canggih yang lebih tahan terhadap gangguan. Selain itu, akan diterapkan sistem pemantauan dan pemeliharaan jaringan yang proaktif untuk mendeteksi dan mengatasi masalah sebelum berdampak pada pengguna. Dengan cara ini, stabilitas dan kualitas jaringan dapat terus terjaga, memberikan layanan yang lebih andal dan cepat kepada semua pengguna.
3. Melakukan evaluasi berkala: pengembangan aplikasi PGC harus bersifat berkelanjutan dan didorong oleh hasil evaluasi kinerja yang dilakukan secara berkala. Evaluasi ini tidak hanya mencakup aspek teknis seperti kecepatan akses dan stabilitas sistem, tetapi juga mencakup kepuasan pengguna. Dengan melibatkan pengguna dalam proses evaluasi melalui pengumpulan umpan balik, kita dapat mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan fitur-fitur baru yang dibutuhkan. Hasil evaluasi ini kemudian akan menjadi

dasar untuk melakukan pembaruan secara berkala, sehingga aplikasi PGC dapat terus ditingkatkan dan disesuaikan dengan kebutuhan yang terus berkembang.

Integrasi antara data kuantitatif dan kualitatif dalam penelitian ini sangat penting untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai efektivitas penggunaan aplikasi Pos Giro Cash (PGC) dalam penyaluran bantuan pangan. Data kuantitatif dari survei pilihan ganda menunjukkan bahwa 70% responden menggunakan aplikasi PGC, dan 66,7% dari mereka merasa cukup puas dengan layanannya. Sementara itu, data kualitatif dari jawaban esai memberikan konteks lebih dalam tentang pengalaman pengguna. Meskipun banyak responden secara statistik puas, faktor-faktor tertentu masih mempengaruhi pengalaman mereka secara negatif. Dengan menggabungkan kedua jenis data ini, peneliti dapat memahami frekuensi masalah, serta alasan dan juga dampaknya terhadap persepsi responden. Ini memungkinkan peneliti merumuskan rekomendasi yang lebih tepat dan efektif untuk perbaikan aplikasi PGC di masa mendatang.

IV. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Hasil survei menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi Pos Giro Cash (PGC) telah secara signifikan meningkatkan penyaluran bantuan sosial di Indonesia. Temuan ini menegaskan efektivitas PGC dalam menjangkau daerah-daerah tertinggal, terpencil, dan terdepan (3T). Aplikasi ini memfasilitasi konfirmasi real-time, meningkatkan akuntabilitas penyaluran bantuan, dan dianggap lebih efisien dibandingkan metode sebelumnya. Para pembuat kebijakan perlu memperhatikan potensi teknologi dalam mengoptimalkan program bantuan sosial untuk meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat rentan. Tingkat kepuasan pengguna yang tinggi, meskipun menghadapi beberapa tantangan, mengindikasikan bahwa investasi tambahan dalam solusi digital berpotensi meningkatkan efisiensi sistem kesejahteraan sosial di seluruh wilayah.

Sebagai rekomendasi untuk penelitian selanjutnya, penting untuk melakukan 'penilaian dampak kebijakan' yang lebih mendalam dengan melibatkan pemangku kepentingan. Diharapkan dapat berkontribusi pada peningkatan pemanfaatan teknologi di

sektor publik dan memahami peran teknologi digital dalam transformasi sosial dan pembangunan berkelanjutan di Indonesia.

B. Saran

Pembahasan terkait penelitian ini masih sangat terbatas dan membutuhkan banyak masukan, saran untuk penulis selanjutnya adalah mengkaji lebih dalam dan secara komprehensif tentang Efektivitas Penggunaan Aplikasi Pos Giro Cash PT Pos Indonesia KCU Surabaya 60000 pada Penyaluran Bantuan Pangan Tahap III.

DAFTAR RUJUKAN

- BPPDAerah. (2024). *TAHAP III PENYALURAN BANTUAN PANGAN BERAS - Badan Perencanaan Pembangunan Daerah*. <https://bappeda.ngawikab.go.id/2024/08/15/tahap-iii-penyaluran-bantuan-pangan-beras/>
- BPS. (2024). Profil Kemiskinan di Provinsi Riau Maret 2024. *Berita Resmi Statistik*, 36, 1–16.
- Mangeswuri, R. D. (2024). Efektivitas Program Bantuan Sosial Dalam Pengendalian Inflasi. *Info Singkat*, XVI(3), 11–15.
- Mustaqim. (2016). Metode Penelitian Gabungan Kuantitatif Kualitatif/Mixed Methods Suatu Pendekatan Alternatif. *Jurnal Intelegensia*, 04(1), 1–9. <https://ejournal.unisnu.ac.id/II/article/view/1351>
- Ph.D. Ummul Aiman, S. P. D. K. A. S. H. M. A. Ciq. M. J. M. P., Suryadin Hasda, M. P. Z. F., M.Kes. Masita, M. P. I. N. T. S. K., & M.Pd. Meilida Eka Sari, M. P. M. K. N. A. (2022). Metodologi Penelitian Kuantitatif. In *Yayasan Penerbit Muhammad Zaini*.
- Raden Jihad Akbar, M. Y. P. (2024). *Aplikasi Pos Giro Cash Akselerasi Penyaluran Bansos, Ini Buktinya*. <https://www.viva.co.id/bisnis/1741138-aplikasi-pos-giro-cash-akselerasi-penyaluran-bansos-ini-buktinya>
- Rosa, & Shalahuddin, M. (2015). Pengertian SDLC. *Rekayasa perangkat lunak Terstruktur dan Berorientasi Objek*, 26–28.