

**PENGELOLAAN DATA BANTUAN SOSIAL MELALUI
APLIKASI SANTER (SATU APLIKASI TERINTEGRASI)
DI KOTA SAMARINDA**

Nur Azizah, Cathas Teguh Prakoso

**eJournal Administrasi Publik
Volume 11, Nomor 4, 2023**

HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Pengelolaan Data Bantuan Sosial Melalui Aplikasi SANTER (Satu Aplikasi Terintegrasi) di Kota Samarinda

Pengarang : Nur Azizah

NIM : 1802015022

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

telah diperiksa dan disetujui untuk dionlinekan di eJournal Program Studi Administrasi Publik Fisip Unmul.

Samarinda, 14 September 2023
Pembimbing,



Dr. Cathas Teguh Prakoso, M.Si
NIP 19741120 200501 1 001

Bagian di bawah ini

DIISI OLEH ADMIN EJOURNAL ADMINISTRASI PUBLIK

Identitas terbitan untuk artikel di atas

Nama Terbitan	: eJournal Administrasi Publik	
Volume	: 11	
Nomor	: 4	
Tahun	: 2023	
Halaman	: 842-852	
		Koordinator Program Studi Administrasi Publik Dr. Fajar Apriani, M.Si. NIP 19830414 200501 2 003

PENGELOLAAN DATA BANTUAN SOSIAL MELALUI APLIKASI SANTER (SATU APLIKASI TERINTEGRASI) DI KOTA SAMARINDA

Nur Azizah ¹, Cathas Teguh Prakoso ²

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui serta mendeskripsikan proses pengelolaan data bantuan sosial dan faktor penghambat dalam pengelolaan data bantuan sosial melalui aplikasi SANTER (Satu Aplikasi Terintegrasi) di Kota Samarinda. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif interpretive dengan kondisi yang alamiah dan berfokus untuk mengetahui pengelolaan data bantuan sosial melalui aplikasi SANTER. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dengan sistem snowball sampling dan dokumentasi yang kemudian dianalisis dengan teknis analisis data berupa condensation data, display data dan conclusions drawing/verifying. Adapun pihak yang terlibat dalam penelitian ini terdiri dari 3 (tiga) sumber data diantaranya Kepala Sekretariat pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda, Kepala Sub Koordinator Sub-Substansi Ekosistem TIK dan Programmer pada Bidang Aplikasi dan Layanan e-Government pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa pengelolaan data bantuan sosial terdiri dari 2 (dua) tahap yaitu tahap validasi yang dimulai dari penginputan data, sanding data, verifikasi dan validasi melalui aplikasi Social Security Number (SSN) dan tahap integrasi yaitu pengintegrasian data bantuan sosial kedalam aplikasi SANTER dengan menggunakan program Json dan REST API, output yang dihasilkan berupa pendistribusian bantuan sosial disesuaikan dengan data bantuan sosial yang sudah di validasi dengan menggunakan aplikasi Social Security Number (SSN) serta menghasilkan informasi yang akurat dan berguna bagi masyarakat penerima bantuan sosial yang menggunakan aplikasi SANTER. Kontribusi penelitian dalam praktiknya menunjukkan bahwa hasil penelitian dapat digunakan untuk memperbaiki pengelolaan data bantuan sosial melalui aplikasi. Keterbatasan dalam penelitian ini adalah data yang kurang representatif dari informan sehingga peneliti perlu menggali data tersebut agar sesuai dengan kebutuhan penelitian.

Kata Kunci : *Pengelolaan Data Bantuan Sosial, Sistem Informasi Manajemen, Aplikasi SANTER*

¹ Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: nuurrazzizah@gmail.com

² Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

Pendahuluan

Kemiskinan merupakan masalah kesejahteraan sosial yang ditandai dengan adanya pengangguran, keterbelakangan, dan ketidakberdayaan. Salah satu strategi pemerintah untuk memenuhi kesejahteraan sosial adalah dengan memberikan bantuan sosial bagi masyarakat yang tergolong miskin atau rentan terhadap risiko sosial yang dalam pelaksanaannya, proses pendataan penerima bantuan sosial dikelola oleh Dinas Sosial.

Berdasarkan hasil observasi, persoalan bantuan sosial tidak luput dari permasalahan. Menurut informasi dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda, selama proses pengelolaan data bantuan sosial yang dilakukan oleh Dinas Sosial, pendistribusian bantuan sosial masih menjadi keluhan masyarakat karena penyaluran bantuan yang tidak tepat sasaran. Hal ini disebabkan oleh proses pendataan yang dilakukan secara manual masih dirasa kurang efektif dan efisien sehingga menimbulkan data yang *invalid* dan tidak akurat. Data yang tidak valid dikarenakan adanya data penduduk yang sudah pindah, data penduduk yang telah meninggal, dan data masyarakat penerima bantuan yang ekonominya sudah berubah, sehingga dengan pendataan yang dilakukan secara manual menyebabkan bantuan tidak tepat sasaran. Selain itu, penyajian data yang dilakukan secara manual juga rawan akan tindakan manipulasi data oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab. Dengan demikian, pengelolaan bantuan sosial dengan cara melakukan validasi data bantuan sosial melalui sebuah sistem aplikasi sangat penting untuk menetapkan kesahihan data.

Melihat permasalahan yang ada mengenai bantuan sosial, Pemerintah Kota Samarinda melalui Dinas Komunikasi dan Informatika menghadirkan sebuah aplikasi yang bernama Samarinda SANTER. SANTER merupakan gagasan untuk memusatkan aplikasi yang sudah ada dalam satu *platform*. Dalam proses pengelolaan bantuan sosial, aplikasi SANTER melibatkan sebuah aplikasi yang bernama *Social Security Number* (SSN) yang merupakan aplikasi pengolah data penerima bantuan yang berfungsi untuk melakukan validasi data bantuan sosial agar akurat dan kemudian terintegrasi kedalam aplikasi SANTER yang terdiri dari 4 (empat) pilar yaitu Masyarakat, Bisnis, Lingkungan dan Pemerintah dimana dalam pilar-pilar tersebut terdapat berbagai macam fitur salah satunya fitur cek bantuan sosial sebagai informasi data penerima bantuan sosial. Kegunaan fitur cek bantuan sosial pada aplikasi SANTER yaitu masyarakat bisa dengan mudah mendapatkan informasi seputar bantuan yang mereka dapatkan dengan memasukkan NIK pada kolom pencarian data bantuan sosial. Namun yang terpenting dalam fitur ini adalah proses pengelolaan data bantuan sosial, melihat adanya permasalahan data yang tidak akurat serta pendistribusian bantuan sosial yang tidak sasaran, yang mana dalam hal ini *Social Security Number* (SSN) sebagai sistem pengolah data bantuan sosial, sedangkan aplikasi SANTER sebagai sistem yang berguna bagi masyarakat untuk mengetahui informasi mengenai data bantuan sosial melalui aplikasi. Sebagaimana disampaikan oleh

Robiyanto & Ginting (2021) menjelaskan bahwa sistem pendataan bantuan sosial berbasis *website* juga penting sehingga data warga yang mendapatkan bantuan lebih akurat dan tepat sasaran, oleh karenanya perlu dirancang sebuah sistem pendataan bantuan sosial agar dapat mengelola bantuan sosial secara efektif dan efisien.

Berdasarkan uraian diatas, pentingnya penulis mengangkat permasalahan tersebut sebagai objek penelitian adalah guna mengetahui proses pengelolaan bantuan sosial melalui aplikasi sehingga menjadi fitur yang berguna tidak hanya bagi masyarakat, tetapi juga sebagai alat untuk menghindari terjadinya pendistribusian bantuan yang tidak tepat sasaran dengan melakukan pendataan melalui aplikasi sehingga memperbaiki kualitas sistem pendataan penerima bantuan sosial di Kota Samarinda serta mengetahui faktor penghambat dalam pengelolaan data bantuan sosial melalui aplikasi *Social Security Number* (SSN) yang terintegrasi pada aplikasi SANTER.

Kerangka Dasar Teori

Manajemen

Cara sebuah organisasi untuk mencapai tujuan organisasinya adalah dengan adanya manajemen. Menurut Terry dalam Simarmata dkk. (2021) mendefinisikan manajemen sebagai sebuah proses yang khas yang terdiri dari tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengendalian yang dilakukan untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya. Selanjutnya menurut Mee dalam Aditama (2020) mendefinisikan bahwa manajemen adalah seni mencapai hasil yang maksimal dengan usaha minimal supaya tercapai kesejahteraan, kebahagiaan maksimal, baik bagi pimpinan maupun para pekerja, serta memberikan pelayanan yang sebaik mungkin kepada masyarakat. Lebih lanjut menurut Stoner dalam Aditama (2020), manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian dan penggunaan sumber daya organisasi yang lain dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

Sebuah organisasi akan berhasil mencapai tujuannya apabila organisasi tersebut menerapkan fungsi manajemen dengan baik. Adapun penjelasan fungsi manajemen dalam Aditama (2020) terdiri dari *planning*, *actuating*, *organizing* dan *controlling* yang disingkat dengan (POAC) yaitu sebagai berikut:

a. *Planning* (perencanaan)

Perencanaan merupakan proses pendefinisian tujuan organisasi, pembuatan strategi dan mengembangkan rencana kerja organisasi dalam jangka panjang, jangka menengah maupun jangka pendek.

b. *Organizing* (pengorganisasian)

Pengorganisasian merupakan proses kegiatan penyusunan sumber daya organisasi sesuai dengan tujuan organisasi yang telah ditentukan sebelumnya.

c. *Actuating* (pelaksanaan)

Pelaksanaan merupakan proses implementasi dari segala bentuk rencana, konsep, ide serta gagasan yang telah disusun sebelumnya oleh suatu organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

d. *Controlling* (pengendalian)

Pengendalian merupakan proses pengawasan dan evaluasi terhadap kinerja organisasi untuk memastikan bahwa apa yang telah direncanakan, disusun dan dijalankan dapat berjalan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan,

Berdasarkan uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa manajemen merupakan cara sebuah organisasi dalam mengelola dan mengatur organisasinya yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan dengan melibatkan manusia dan sumber daya lainnya untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan.

Sistem Informasi Manajemen

Pada dasarnya sistem informasi merupakan sebuah sistem yang berguna bagi suatu organisasi. Menurut Bodnar dan Hopwood dalam Hutahaean dkk. (2021) mendefinisikan sistem informasi manajemen sebagai suatu kumpulan *hardware* (perangkat keras) dan *software* (perangkat lunak) yang dirancang agar dapat mentransformasi data kedalam bentuk informasi digital yang berguna. Lebih lanjut menurut Stoner dalam Hutahaean dkk. (2021), sistem informasi manajemen didefinisikan sebagai metode formal yang menyediakan informasi akurat kepada manajemen untuk memudahkan analisis dan proses pengambilan keputusan sehingga perusahaan dapat melakukan perencanaan, pengawasan, serta evaluasi dengan lebih efektif. Selanjutnya menurut Davis dalam Gaol (2008) mendefinisikan sistem informasi manajemen sebagai sebuah kesatuan, sistem mesin pengguna yang terintegrasi dalam memberikan informasi untuk mendukung operasi, manajemen dan fungsi pembuatan keputusan dalam suatu organisasi.

Dalam menghasilkan sebuah informasi, sistem informasi manajemen memiliki fungsi yang dapat membantu dalam menyajikan informasi tersebut. adapun fungsi sistem informasi manajemen yaitu sebagai berikut:

- a. Memudahkan manajemen dalam melakukan perencanaan, pengawasan, seta pengarahan kerja bagi semua departemen yang dikoordinir.
- b. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengolahan data, hal ini karena data dan informasi yang tersaji dalam sistem informasi suatu manajemen merupakan data yang telah tersaji secara akurat.
- c. Meminimalisir biaya dan meningkatkan produktivitas suatu organisasi.
- d. Menjadi sarana peningkatan sumber daya manusia, hal ini karena dalam pelaksanaannya diperlukan unit kerja yang sistematis serta terkoordinir dengan berbasis teknologi.

Berdasarkan penjelasan mengenai sistem informasi manajemen diatas dapat disimpulkan bahwa sistem informasi manajemen merupakan suatu proses untuk

menghasilkan sebuah informasi yang akurat sebagaimana tujuan sistem informasi manajemen yaitu memberikan informasi untuk pembuatan keputusan dalam melakukan *planning, organizing, actuating* dan *controlling*.

e-Government

Pada era globalisasi saat ini, suatu organisasi harus mengadopsi Teknologi, Informasi dan Komunikasi (TIK) agar tidak tertinggal oleh kemajuan teknologi. Menurut World Bank dalam Napitupulu dkk. (2020) mendefinisikan *e-Government* sebagai penggunaan TIK oleh institusi pemerintah seperti WAN, internet, mobile computing yang memiliki kemampuan untuk mengubah hubungan dengan masyarakat, bisnis, dan pihak yang terkait dengan pemerintah. Menurut Means dan Schneider dalam Yildiz (2007) mendefinisikan *e-Government* sebagai hubungan antara pemerintah, pelanggan mereka (bisnis, pemerintah lain dan warga negara), dan pemasok mereka (bisnis, pemerintah lain dan warga negara) dengan menggunakan sarana elektronik. Lebih lanjut menurut Brown dan Brudney dalam Yildiz (2007) juga mendefinisikan *e-Government* sebagai penggunaan teknologi khususnya aplikasi berbasis web untuk meningkatkan akses dan menyampaikan informasi serta layanan pemerintah yang efisien.

Adapun dalam pengimplementasiannya, dalam *e-Government* terdiri dari 4 tipe yaitu *Government to Government (G2G)*, *Government to Business (G2B)*, *Government to Citizen (G2C)* dan *Government to Employee (G2E)* sebagaimana penjelasannya yaitu sebagai berikut:

- a. *Government to Government (G2G)*, merupakan aplikasi *e-Government* yang bertujuan untuk saling bertukar informasi antar instansi pemerintah yang berdasarkan sifatnya dibedakan menjadi 2 (dua) yaitu G2G horizontal dan G2G vertikal.
- b. *Government to Business (G2B)*, merupakan aplikasi *e-Government* yang bertujuan untuk menyediakan informasi Napitupulu dkk. (2020) dan layanan bagi dunia bisnis dan industri seperti pengurusan izin usaha, pendaftaran perusahaan serta informasi regulasi yang dikeluarkan pemerintah untuk mengatur iklim dunia usaha.
- c. *Government to Citizen (G2C)*, merupakan aplikasi *e-Government* yang bertujuan untuk menyediakan akses informasi dan layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat sehingga masyarakat tidak harus datang secara fisik dan bisa mengakses layanan pemerintah dengan menggunakan berbagai saluran teknologi seperti website dan aplikasi.
- d. *Government to Employee (G2E)*, merupakan aplikasi *e-Government* yang bertujuan untuk mendukung pengelolaan sumber daya manusia dalam lingkungan pemerintah guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam bekerja dan meningkatkan kepuasan pegawai.

Berdasarkan penjelasan *e-Government* tersebut maka dapat disimpulkan bahwa *e-Government* merupakan suatu interaksi secara modern dengan memanfaatkan teknologi informasi sebagai alat yang dalam implementasinya

bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi dan transparansi pemerintah serta untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, dunia bisnis dan sebagai pendukung sumber daya manusia.

Definisi Konseptual

Pengelolaan Data Bantuan Sosial Melalui Aplikasi SANTER (Satu Aplikasi Terintegrasi) adalah proses pengelolaan data bantuan sosial melalui aplikasi *Social Security Number* (SSN) yang terintegrasi kedalam aplikasi SANTER sebagai bentuk sistem informasi bagi masyarakat penerima bantuan sosial yang mana dalam prosesnya saling berkoordinasi dari berbagai bidang serta mendeskripsikan faktor penghambat pengelolaan data bantuan sosial melalui aplikasi SANTER.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan metode *interpretive* yang mana data hasil penelitian akan menginterpretasikan data secara menyeluruh yang terjadi di lapangan dengan mengungkap fenomena berdasarkan pada kondisi yang apa adanya (alamiah). Adapun fokus dalam penelitian ini yaitu pengelolaan data bantuan sosial melalui aplikasi SANTER yang terdiri dari tahap validasi dan tahap integrasi serta faktor penghambat pengelolaan data bantuan sosial melalui aplikasi SANTER.

Dalam menentukan sumber data, peneliti menggunakan teknik sampling *Non-Probability Sampling (Snowball Sampling)* sebagaimana dijelaskan dalam , *Snowball Sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang mana pada awalnya jumlah informan hanya sedikit, namun seiring berjalannya waktu akan terus bertambah menjadi beberapa informan karena dari jumlah sumber data yang sedikit belum mampu memberikan data yang memuaskan sehingga *key informan* ataupun *informan* sebelumnya merekomendasikan informan selanjutnya untuk dapat melengkapi data yang dibutuhkan dalam penelitian. Adapun pihak yang terlibat menjadi *key informan* dan *informan* yaitu Kepala Sekretariat, Kepala Sub Koordinator Sub-Substansi Ekosistem TIK Bidang Aplikasi dan Layanan *e-Government* serta *programmer* pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda.

Dalam mendapatkan data, teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan melakukan wawancara, observasi dan dokumentasi. Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model analisis data interaktif menurut Miles, Huberman dan Saldana dalam Miles dkk. (2014) yang terdiri dari *condensation data*, *display data* dan *conslusions drawing/verifying*.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pengelolaan Data Bantuan Sosial Melalui

Dalam proses pengelolaan data bantuan sosial melalui aplikasi SANTER yang juga melibatkan aplikasi *Social Security Number* (SSN), Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Samarinda merupakan fasilitator dan penanggung jawab sekaligus pihak yang melakukan pengelolaan data bantuan sosial melalui aplikasi *Social Security Number* (SSN) yang kemudian terintegrasi kedalam aplikasi SANTER.

Dalam tahapan pengelolaan bantuan sosial melalui sebuah aplikasi, terdapat sebuah sistem terkoordinasi yang menyelaraskan antara tenaga manusia dan tenaga mesin untuk dapat menyajikan sebuah informasi. Sistem tersebut dapat mengolah data yang semula hanya data keseluruhan dari Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) yang belum terbukti kesahihan datanya menjadi data masyarakat penerima bantuan sosial Kota Samarinda yang akurat dan valid. Sistem ini bertujuan untuk memudahkan pihak pengelola dalam melakukan pengelolaan data bantuan sosial. Hal ini didukung oleh teori fungsi sistem informasi manajemen dalam Hutahaean dkk. (2021) yang menjelaskan bahwa sistem informasi manajemen dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengolahan data, hal ini dikarenakan data dan informasi yang tersaji dalam sistem informasi manajemen merupakan dapat yang akurat. Sederhananya, adapun tahapan yang terdapat dalam proses pengelolaan data bantuan sosial melalui aplikasi *Social Security Number* (SSN) yang terintegrasi kedalam aplikasi SANTER terbagi menjadi 2 (dua) tahap yaitu tahap validasi dan tahap integrasi.

a. Tahap Validasi

Tahap validasi diawali dengan penginputan data kedalam aplikasi *Social Security Number* (SSN) yang mana data tersebut berasal dari Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) yang berada dibawah naungan Dinas Sosial Kota Samarinda. Penginputan data dilakukan oleh operator Bidang Persandian dan Statistik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda. Penginputan dilakukan dengan memasukkan NIK, Kelurahan, Nama, Nomor KK, RT, Kode Pos, dan alamat kedalam format yang telah tersedia pada aplikasi *Social Security Number* (SSN). Selanjutnya data tersebut disandingkan secara otomatis dengan data penduduk dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dengan tujuan untuk melihat apakah warga tersebut terdaftar sebagai warga Kota Samarinda dan untuk menghindari terjadinya duplikasi data. Selanjutnya setelah sanding data dilakukan, maka akan dilakukan lagi verifikasi data oleh operator kelurahan secara satu-persatu untuk memastikan kembali bahwa memang benar warga tersebut adalah warga di kelurahan setempat. Kemudian langkah terakhir barulah dilakukan validasi melalui aplikasi *Social Security Number* (SSN) untuk menetapkan kesahihan data dan secara otomatis terdeteksi kevalidan data tersebut. Dalam hal ini selain data tersebut terdeteksi valid atau tidak valid, juga terlihat apakah masyarakat tersebut belum atau tidak pernah mendapatkan bantuan sosial serta kategori bantuan apa yang mereka dapatkan.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa tahap validasi yang dilakukan melalui aplikasi telah sesuai dengan Peraturan Walikota Samarinda Nomor 58 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Program *Social Security Number* (SSN) yang menjelaskan bahwa *Social Security Number* (SSN) bertujuan untuk menghindari risiko penyalahgunaan dana bantuan sosial oleh pihak yang tidak berhak menerima, mengurangi data ganda, bantuan sosial yang tepat sasaran, menjamin transparansi dan percepatan pendistribusian bantuan sosial. Selain itu, dalam pengimplementasiannya, pengelolaan data bantuan sosial melalui aplikasi juga didukung oleh teori implementasi *e-Government* yaitu *Government to Government* (G2G) yang menjelaskan bahwa instansi pemerintah yang saling bertukar informasi secara horizontal maupun vertikal yang mana secara horizontal data bantuan sosial yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Samarinda disandingkan secara otomatis melalui sistem dengan data penduduk yang berasal dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang mana instansi tersebut merupakan relasi yang dijalin antar instansi pemerintah satu dengan instansi pemerintah Napitupulu dkk. (2020). Selain itu, tahap validasi data bantuan sosial juga didukung oleh Ibrahim (2019) dalam penelitian terdahulunya yang mengatakan bahwa aplikasi bantuan sosial dapat membantu mengelola data bantuan sosial dengan lebih efektif dan efisien serta mengurangi penyalahgunaan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab agar terhindar dari risiko duplikasi data.

b. Tahap Integrasi

Tahap integrasi merupakan tahapan akhir yang mana akan menghasilkan sebuah informasi yang akan dikonsumsi oleh masyarakat penerima bantuan sosial. Oleh karenanya, pengintegrasian data penerima bantuan sosial yang dihasilkan harus akurat dan dapat dipertanggung jawabkan. Tahap ini diawali dengan mengeluarkan dan mengubah data yang sudah di validasi oleh aplikasi *Social Security Number* (SSN) kedalam bentuk format dengan menggunakan program *Json* yang selanjutnya dihubungkan kedalam aplikasi SANTER dengan menggunakan program REST API. Dalam cara kerja pemrogramannya, *Social Security Number* (SSN) membuat API *endpoint* (titik akhir API), API *endpoint* tersebut harus mengandung semua informasi yang dibutuhkan oleh aplikasi SANTER. Setelah API *endpoint* dibuat, aplikasi SANTER harus membuat *request* ke *endpoint* tersebut menggunakan protokol HTTP, *request* tersebut harus memenuhi informasi yang dibutuhkan oleh aplikasi *Social Security Number* (SSN) untuk melakukan operasi yang diminta oleh aplikasi SANTER sehingga kemudian *request* tersebut mengirimkan *respons* yang berisi hasil dari operasi yang diminta. Sederhananya, REST API dapat mengkomunikasikan dua aplikasi dalam waktu bersamaan dan kapan saja sehingga pengintegrasian data bantuan sosial yang dilakukan oleh aplikasi *Social Security Number* (SSN) kedalam aplikasi SANTER dapat menjadi sebuah sistem informasi bagi masyarakat pengguna aplikasi SANTER.

Tahap integrasi pada dasarnya telah sesuai dengan konsep aplikasi SANTER yang merupakan satu aplikasi terintegrasi layanan publik dalam platform digital dengan memusatkan beberapa aplikasi yang sudah ada, dimana dalam pengelolaan data bantuan sosial ini aplikasi SANTER melibatkan aplikasi *Social Security Number* (SSN) untuk melakukan validasi data. Selain itu, output yang dihasilkan dalam pengintegrasian data bantuan sosial kedalam aplikasi SANTER dapat menjadi informasi yang berguna bagi masyarakat sebagaimana didukung oleh teori fungsi sistem informasi manajemen yang menjelaskan bahwa data dan informasi yang tersaji dalam sistem informasi suatu manajemen merupakan data yang telah tersaji secara akurat Hutahaean dkk. (2021). Hal serupa juga didukung oleh teori implementasi *e-Government* yaitu *Government to Citizen* (G2C) yang menjelaskan bahwa *Government to Citizen* (G2C) merupakan suatu pengembangan mekanisme interaksi modern antara pemerintah dan masyarakat dengan memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi dengan tujuan untuk menyediakan akses informasi dan layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat serta dapat memangkas rantai birokrasi yang panjang guna meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah Napitupulu dkk. (2020). Aplikasi SANTER saat ini juga telah sampai pada tahap integrasi horizontal (*horizontal integration*) dalam model tahapan *e-Government* menurut Layne dan Lee dalam Al-Hashmi & Darem (2008) yang menjelaskan bahwa pada tahap integrasi horizontal (*horizontal integration*) merupakan sistem yang sudah terintegrasi dan sudah selesai dibangun serta dapat digunakan oleh masyarakat luas.

Faktor Penghambat Pengelolaan Data Bantuan Sosial Melalui Aplikasi SANTER di Kota Samarinda

Penelitian ini menghasilkan 4 (empat) faktor yang menjadi penghambat dalam pengelolaan data bantuan sosial melalui aplikasi *Social Security Number* (SSN) yang terintegrasi kedalam aplikasi SANTER. Adapun faktor penghambat yang dialami yaitu sebagai berikut:

- a. Perencanaan yang kurang maksimal, hal ini dikarenakan tidak ditetapkannya struktur kerja dalam melakukan pengelolaan data bantuan sosial pada tahap integrasi dan tahap validasi melalui aplikasi *Social Security Number* (SSN) dan aplikasi SANTER, sehingga dalam melakukan pengelolaan data bantuan sosial hanya memanfaatkan *staff* yang ada tanpa menetapkan struktur kerja. Hal tersebut berarti tidak sesuai dengan fungsi manajemen dalam Aditama (2020) yang mengatakan bahwa pola perencanaan yang baik adalah dengan melakukan pembagian kerja yang jelas sehingga meminimalisir risiko terjadinya kesalahan yang dilakukan dalam sebuah organisasi.
- b. Gangguan server yang dapat terjadi kapan saja sehingga aplikasi *Social Security Number* (SSN) dan aplikasi SANTER tidak dapat diakses serta gangguan jaringan yang menyebabkan koneksi antara kedua aplikasi menjadi lambat atau bahkan terputus.

- c. Verifikasi data sebelum dilakukan validasi data menghabiskan waktu yang cukup lama, hal ini dikarenakan proses verifikasi yang dilakukan oleh operator setiap kelurahan tidak dilakukan secara elektronik. Hal tersebut berarti bahwa verifikasi data tidak sesuai dengan teori *e-Government* dalam Napitupulu dkk. (2020) yang menjelaskan bahwa *e-Government* merupakan pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik, yang dalam pengelolaan data bantuan sosial masih belum adanya keselarasan antara validasi dan verifikasi data.
- d. Aplikasi SANTER masih belum maksimal menjangkau seluruh kalangan masyarakat Kota Samarinda karena aplikasi tersebut hanya bisa digunakan oleh pengguna *android*.

Penutup

Kesimpulan

Aplikasi SANTER merupakan satu aplikasi terintegrasi layanan publik dalam platform digital dengan memusatkan aplikasi yang sudah ada. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa pengelolaan data bantuan sosial melalui aplikasi SANTER terdiri dari 2 (dua) tahapan yaitu tahap validasi dan tahap integrasi. Tahap validasi yaitu dimulai dari proses penginputan data, sanding data, verifikasi dan validasi melalui aplikasi *Social Security Number* (SSN). Tahap integrasi yaitu tahapan akhir dimana dilakukannya pengintegrasian data bantuan sosial kedalam aplikasi SANTER menggunakan program *Json* dan REST API. Adapun faktor penghambat dalam pengelolaan data bantuan sosial melalui aplikasi SANTER yaitu DISKOMINFO Kota Samarinda masih belum maksimal dalam melakukan perencanaan kerja, gangguan server yang mempengaruhi koneksi antara aplikasi *Social Security Number* (SSN) dan aplikasi SANTER, proses verifikasi data yang memakan waktu cukup lama dan aplikasi SANTER yang hanya bisa diakses bagi pengguna *android*.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang telah diuraikan sebelumnya. Adapun saran yang diberikan yaitu sebagai berikut:

1. Struktur kerja dapat ditetapkan agar alur pengelolaan data bantuan sosial dapat tertata dengan baik sehingga menciptakan pembagian kerja yang jelas.
2. Melakukan pengembangan kapasitas aplikasi agar aplikasi SANTER tidak hanya dapat diakses oleh pengguna *android*.
3. Melakukan pelatihan untuk Sumber Daya Manusia (SDM) agar pengelolaan data bantuan sosial lebih teliti, cepat dan cermat sehingga meningkatkan kualitas layanan yang akan diberikan oleh masyarakat.
4. Menambah kapasitas atau kemampuan server agar tidak terjadi gangguan yang dapat menyebabkan aplikasi *down*.

Daftar Pustaka

- Aditama, R. A. (2020). *Pengantar Manajemen*. AE Publishing.
- Al-Hashmi, A., & Darem, A. (2008). Understanding phases of E-government project. *Emerging Technologies in E-Government, July 2014*, 152–157. http://csi-sigegov.org/emerging_pdf/17_152-157.pdf
- Gaol, Chr. J. L. (2008). *Sistem Informasi Manajemen*. GRASINDO.
- Hutahaean, dkk. (2021). *Pengantar Sistem Informasi Manajemen* (A. Rikki, Ed.). Yayasan Kita Menulis.
- Ibrahim. (2019). Aplikasi Pengolahan Data Bantuan Sosial Pagi Pmks Di Dinas Sosial Banjarmasin. *Journal of Industrial Engineering and Operation Management*, 2(2), 1–5. <https://doi.org/10.31602/jieom.v2i2.2437>
- Miles, dkk. (2014). *Qualitative Data Analysis* (3rd ed.). SAGE Publications. <https://books.google.co.id/books?id=3CNrUbTu6CsC&lpg=PP1&hl=id&pg=PP1#v=onepage&q&f=false>
- Napitupulu, dkk. (2020). *E-Government: Implementasi, Strategi dan Inovasi* (T. Limbong, Ed.). Yayasan Kita Menulis.
- Peraturan Walikota Nomor 58 Tahun 2022 Tentang Penyelenggara Program *Social Security Number*
- Robiyanto, A., & Ginting, N. Br. (2021). Sistem Pendataan Bantuan Sosial Covid 19 Berbasis Website (Kelurahan Nanggewer). *Journal Inovatif: Inovasi Teknologi Dan Informatika*, 4(1), 6. <https://doi.org/https://doi.org/10.32832/inova-tif.v4i1.5478>
- Simarmata, dkk. (2021). *Manajemen: Sebuah Pengantar* (A. Karim & J. Simarmata, Eds.). Yayasan Kita Menulis.
- Yildiz, M. (2007). E-government research: Reviewing the literature, limitations, and ways forward. *Government Information Quarterly*, 24(3), 646–665. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2007.01.002>