

5 FUNGSI KOMUNIKASI EFEKTIF DALAM PENYALURAN DANA BANTUAN SUBSIDI UPAH (BSU)

Ali Alamsyah Kusumadinata¹,
Putriani Nuri Maulida², Sanita³,
Siti Dwi Septiana⁴, Siti Nur
Haliza⁵, Vhiona Rizkia Fadilah⁶,
Anna Nur Aulia⁷

¹⁻⁷) Sains Komunikasi, Universitas
Djuanda

Article history

Received : Oktober 2025

Revised : Nopember 2025

Accepted : Nopember 2025

*Corresponding author

Anna Nur Aulia

Email : auliaannanur99@gmail.com

Abstrak

Program Bantuan Subsidi Upah (BSU) menjadi salah satu langkah pemerintah untuk membantu kesejahteraan pekerja di tengah tantangan ekonomi. Keberhasilan program ini sangat bergantung pada efektivitas komunikasi antara pihak pemerintah, lembaga penyalur, dan masyarakat penerima bantuan. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi serta menjelaskan lima fungsi utama komunikasi efektif dalam proses penyaluran dana BSU, meliputi fungsi Koordinasi, pendampingan, efisiensi, trust (kepercayaan masyarakat), dan administrasi. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif melalui teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilaksanakan di Bank BJB Syariah Cabang Bogor. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa komunikasi yang efektif mampu memperlancar verifikasi data, meminimalkan kendala administrasi, dan meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap prosedur penyaluran. Fungsi informatif dan regulatif mempermudah penyampaian aturan, fungsi persuasif dan integratif memperkuat hubungan dan kepercayaan antara pihak terkait, sedangkan fungsi kontrol memastikan pelaksanaan program tetap transparan dan sesuai ketentuan. Secara keseluruhan, penerapan lima fungsi komunikasi efektif dapat memperkuat koordinasi, meningkatkan akuntabilitas, serta menciptakan pelayanan publik yang lebih terbuka dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Kata Kunci: Akuntabilitas, Bantuan Subsidi Upah (BSU), Fungsi Komunikasi, Komunikasi Efektif, Pelayanan Publik

Abstract

The Wage Subsidy Assistance Program (BSU) is a government initiative designed to enhance worker welfare during economic challenges. The program's success heavily relies on effective communication among the government, distribution agencies, and beneficiary communities. This study aims to identify and analyze the five primary functions of effective communication in the BSU fund distribution process: information sharing, regulation, persuasion, integration, and control. Using a descriptive qualitative methodology, data were collected through observation, interviews, and documentation at Bank BJB Syariah Bogor Branch. Findings indicate that effective communication facilitates data verification, minimizes administrative obstacles, and improves public

comprehension of distribution procedures. The informative and regulatory functions ensure clear dissemination of guidelines, while persuasive and integrative functions strengthen stakeholder relationships and build trust. Furthermore, the control function maintains transparency and regulatory compliance throughout program implementation. In summary, applying these five communication functions significantly enhances coordination, strengthens accountability, and fosters more transparent public services oriented toward community satisfaction.

Keywords: Accountability, Wage Subsidy Assistance (BSU), Communication Functions, Effective Communication, Public Services

Copyright © 2025 Author. All rights reserved

Ali Alamsyah Kusumadinata, Putriani Nuri Maulida, Sanita, Siti Dwi Septiana, Siti Nur Haliza, Vhiona Rizkia Fadilah, Anna Nur Aulia. (2025). 5 Fungsi Komunikasi Efektif Dalam Penyaluran Dana Bantuan Subsidi Upah (BSU). Jurnal JP2N Volume 3 (1); pp 31 - 42.

PENDAHULUAN

Era transformasi digital dalam pelayanan publik mendorong Kementerian Agama Republik Indonesia untuk melakukan inovasi dalam menyalurkan bantuan sosial melalui kolaborasi strategis. Fungsi pokok pemerintah adalah menyampaikan bagaimana bentuk layanan kepada warga. Atas dasar itu, setiap pegawai negeri memiliki kewajiban untuk mengimplementasikan pelayanan tersebut dengan prinsip keadilan dan pemerataan (Muhammad & Rianto, 2025). Berdasarkan keterangan narasumber 1. selaku Manajer Operasional, inisiatif pembagian rekening dari Kemenag bersama Bank BJB Syariah memiliki tujuan agar bantuan dapat diterima masyarakat dengan lebih lancar melalui rekening bank. Ia juga mengungkapkan bahwa program ini tidak hanya bertujuan mempermudah akses masyarakat terhadap bantuan pemerintah, tetapi juga menjadi media edukasi keuangan syariah bagi masyarakat luas.

Efektivitas program penyaluran dana bantuan Kementerian Agama melalui Bank BJB Syariah pada hakikatnya sangat bergantung pada kualitas interaksi komunikatif antara petugas bank dengan masyarakat penerima manfaat. komunikasi pelayanan yang tepat merupakan kunci utamanya informasi dalam konteks pelayanan yang mengutamakan kepuasan penerimaan layanan melalui tata bahasa, sikap, dan metode yang efektif, empatik, dan solutif (Ramadhana & Sudrajat, 2020; Kusumadinata & Qonita, 2023). Komunikasi menempati pemeran sentral dan strategis dalam setiap aktivitas pelayanan perbankan. Melalui komunikasi yang efektif, bank dapat menghadirkan layanan yang unggul dan berkualitas tinggi bagi masyarakat. Hal ini pada gilirannya menumbuhkan kepercayaan publik terhadap institusi perbankan serta meningkatkan tingkat kepuasan nasabah (Khair et al., 2025)

Berdasarkan temuan di lapangan, peran komunikasi yang efektif dalam program BSU termanifestasi melalui lima fungsi kunci. Pertama, fungsi koordinasi diaktualisasikan melalui harmonisasi data dan penyelarasan prosedur operasional antara Kemenag dan pihak bank, sehingga mampu tindakanninformasi yang baik (Arie, 2011). Kedua, fungsi pendampingan diimplementasikan dengan keaktifan staf bank dalam memberikan bimbingan komprehensif kepada masyarakat, terlebih bagi mereka yang masih awam dalam hal teknologi finansial, selama proses pencairan dana (Musyafa et al., 2025). Selanjutnya, fungsi efisiensi hadir sebagai dampak dari komunikasi yang terstruktur dan konsisten, yang mempercepat proses antrean dan meminimalisir potensi kesalahan administratif (Tanta & Hartomo, 2020).

Komunikasi berperan sentral dalam menumbuhkan trust atau fondasi kepercayaan masyarakat. Keterbukaan informasi seputar nominal bantuan, timeline penyaluran, serta prosedur yang berlaku, sukses menekan tingkat kecemasan dan menghindarkan mispersepsi di kalangan penerima manfaat (Arie, 2011). Terakhir, fungsi administrasi terpenuhi lewat keakuratan komunikasi tertulis yang sekaligus berfungsi sebagai instrumen audit trail dan landasan hukum yang valid bagi setiap transaksi. Sinergi dari kelima fungsi inilah yang pada akhirnya membentuk sebuah kerangka kerja yang kokoh dan andal bagi kesuksesan program secara keseluruhan (Syuhada, 2023; Novitasari & Fitriani, 2024).

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi serta menjelaskan lima fungsi utama komunikasi efektif dalam proses penyaluran dana BSU, meliputi fungsi koordinasi, pendampingan, efisiensi, trust (kepercayaan masyarakat), dan administrasi. Mengkaji praktik komunikasi layanan prima dalam mendukung efektivitas penyaluran bantuan keuangan, dengan fokus analisis pada aspek koordinasi operasional, pendampingan masyarakat, dan penuntasan kendala administrasi.

METODE PELAKSANAAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Pendekatan ini dipilih karena peneliti berupaya menggambarkan secara mendalam bagaimana komunikasi dalam pelayanan prima diterapkan oleh pihak Bank BJB Syariah Cabang Bogor dalam mendukung keberhasilan penyaluran dana bantuan dari Kementerian Agama Republik Indonesia (Kemenag RI). Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif, dengan tujuan untuk memperoleh pemahaman menyeluruh mengenai praktik komunikasi pelayanan, koordinasi antar divisi, serta interaksi antara petugas bank dan masyarakat penerima manfaat. Fokus penelitian tidak terletak pada data numerik, melainkan pada makna, proses, serta strategi komunikasi yang dilakukan oleh pihak bank. Adapun informan penelitian ditentukan melalui teknik purposive sampling, yaitu pemilihan individu yang dianggap memiliki keterkaitan langsung dengan pelaksanaan program Bantuan Subsidi Upah (BSU) dan penerapan komunikasi pelayanan prima di Bank BJB Syariah.

Narasumber 1. selaku Manajer Operasional yang memberikan informasi mengenai strategi koordinasi, sistem komunikasi internal, dan kebijakan layanan; Narasumber 2. sebagai Customer Service yang menjelaskan penerapan komunikasi empatik, pendampingan masyarakat, serta upaya membangun kepercayaan nasabah; serta petugas marketing dan bagian administrasi yang terlibat dalam proses verifikasi data, distribusi kartu ATM, dan penyelesaian masalah teknis maupun administratif. Selain itu, nasabah penerima bantuan juga dijadikan informan pendukung untuk memberikan persepsi tentang kualitas layanan dan tingkat kepercayaan terhadap Bank BJB Syariah.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui tiga metode utama, yaitu:

1. Observasi langsung, di mana peneliti mengamati proses pelayanan di kantor Bank BJB Syariah Cabang Bogor, termasuk cara petugas menyapa nasabah, menjelaskan prosedur bantuan, dan menciptakan suasana komunikasi yang ramah serta edukatif.
2. Wawancara mendalam (in-depth interview), yang dilakukan terhadap informan kunci seperti manajer operasional, customer service, dan nasabah penerima bantuan untuk menggali pemahaman mendalam mengenai strategi komunikasi, koordinasi internal, serta faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan.
3. Dokumentasi dan telaah dokumen pendukung, berupa data sekunder dari dokumen resmi Bank BJB Syariah seperti pedoman operasional, brosur layanan, laporan pelaksanaan program BSU, serta literatur dan jurnal yang relevan dengan komunikasi pelayanan publik berbasis syariah.

Analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif dengan model Miles dan Huberman, yaitu melalui tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data hasil observasi, wawancara dianalisis untuk mengidentifikasi lima fungsi komunikasi efektif (koordinasi, pendampingan, efisiensi, trust, dan administrasi) dalam proses penyaluran dana BSU di Bank BJB Syariah Cabang Bogor (Sa'diyah & Qomaruddin, 2024).

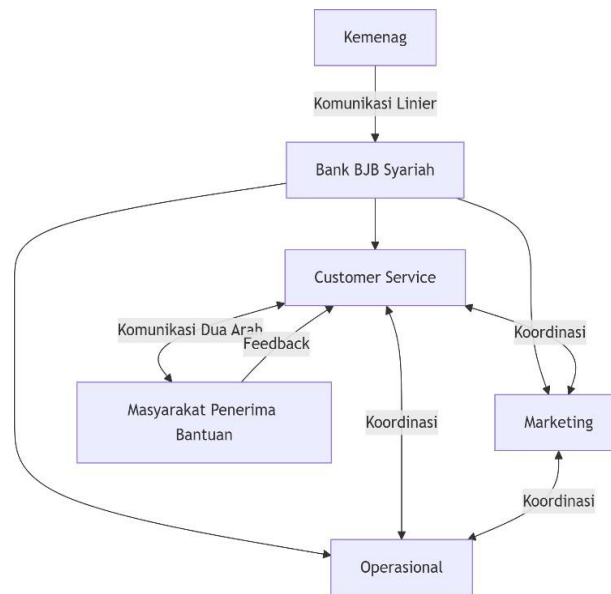
HASIL PEMBAHASAN

Profil Program Bantuan Subsidi Upah (BSU)

Program Bantuan Subsidi Upah (BSU) merupakan bentuk kolaborasi antara Kementerian Agama Republik Indonesia (Kemenag) dan Bank BJB Syariah dalam upaya mempercepat serta mempermudah proses penyaluran dana bantuan kepada tenaga pendidik dan pegawai non-ASN di lingkungan madrasah dan lembaga keagamaan. Bantuan subsidi upah adalah kebijakan pemerintah yang bertujuan untuk membantu pekerja atau perusahaan tetap beroperasi, melindungi pekerja, dan mengurangi dampak ekonomi yang ditimbulkan oleh krisis atau kondisi sulit (Azizah & Ramadhayanti, 2023). Program ini tidak hanya berorientasi pada distribusi bantuan secara efisien dan transparan, tetapi juga memiliki misi edukatif, yaitu memperkenalkan sistem keuangan berbasis syariah kepada masyarakat penerima manfaat.

Program ini tidak hanya berorientasi pada distribusi bantuan secara efisien dan transparan, tetapi juga memiliki misi edukatif, yaitu memperkenalkan sistem keuangan berbasis syariah kepada masyarakat penerima manfaat. Menurut keterangan Narasumber 1. selaku Manajer Operasional, kerja sama dengan Kemenag dilakukan melalui komunikasi intensif dan terstruktur, baik secara langsung maupun digital, untuk memastikan proses verifikasi, aktivasi rekening, dan distribusi kartu ATM berjalan tanpa hambatan. Proses ini menjadi wujud nyata penerapan prinsip pelayanan publik berbasis komunikasi yang efektif dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Alur Komunikasi dan Koordinasi

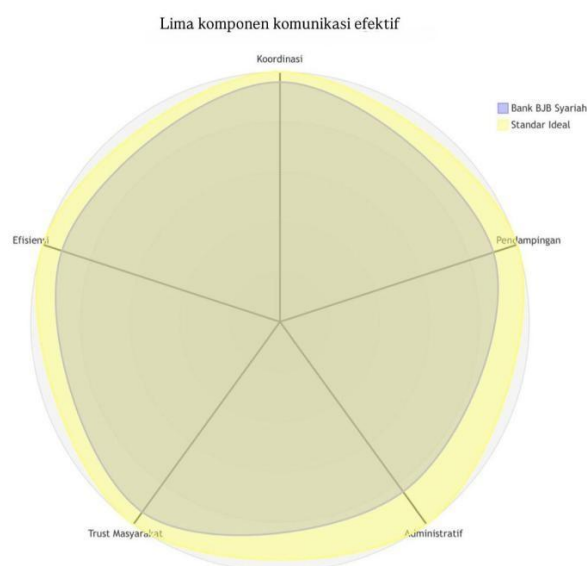


Gambar 1. Diagram Alur Komunikasi dan Koordinasi Program BSU

Berdasarkan Gambar 1, dapat dijelaskan pola komunikasi dan koordinasi sebagai berikut:

- Garis lurus ($\rightarrow$): Menunjukkan komunikasi linier satu arah dari Kemenag kepada Bank BJB Syariah berupa instruksi, prosedur, dan data penerima bantuan.
- Garis panah bolak-balik ($\leftrightarrow$): Menunjukkan koordinasi berupa komunikasi dua arah antara divisi internal bank (CS, Marketing, Operasional) yang bersifat interaktif dan kolaboratif.
- Interaksi masyarakat-CS: Menunjukkan komunikasi dua arah yang intensif antara petugas frontliner dengan penerima bantuan, mencakup edukasi, pendampingan, dan penyelesaian masalah.

Lima Komponen Komunikasi Efektif



Gambar 2. Diagram Efektivitas Komunikasi Pelayanan Prima

Hasil temuan lapangan selanjutnya dianalisis berdasarkan lima komponen utama yang terdapat dalam gambar 2 Diagram Efektivitas Komunikasi Pelayanan Prima dalam komunikasi pelayanan prima, yaitu Koordinasi, Pendampingan, Administratif, Trust (Kepercayaan), dan Efisiensi.

1. Koordinasi

Rachmayuniawati (2018), Koordinasi adalah suatu upaya kerja sama antara badan, instansi, atau unit untuk menyelesaikan tugas tertentu sehingga terjadi saling mengisi, membantu, dan melengkapi satu sama lain. Dalam hal ini koordinasi merupakan komponen yang sangat penting dalam mendukung efektivitas pelaksanaan program BSU. Berdasarkan hasil wawancara dengan Narasumber 1. selaku Manajer Operasional, koordinasi antara Bank BJB Syariah dan Kemenag dilakukan melalui komunikasi rutin menggunakan berbagai media. Ia menyatakan: "Komunikasi yang tepat sejak awal dapat mengantisipasi kendala sebelum menjadi masalah besar. Kami melakukan koordinasi harian melalui berbagai channel komunikasi untuk memastikan proses berjalan lancar".

Koordinasi internal di bank juga berjalan intensif, di mana bagian Operasional, Marketing, dan Customer Service melakukan koordinasi cepat untuk mengatasi dokumen tidak lengkap. Hasil observasi lapangan menunjukkan bahwa komunikasi internal berjalan cepat saat ditemukan data bermasalah. Narasumber 1. menambahkan: "Koordinasi antar divisi di internal bank sangat penting untuk menyelesaikan kendala teknis secara cepat dan tepat".

2. Pendampingan

Graha (2009) Pendampingan sosial sangat menentukan keberhasilan program.

Pendampingan masyarakat menjadi bentuk penerapan komunikasi empatik yang bertujuan menciptakan suasana pelayanan yang ramah dan edukatif. Berdasarkan wawancara dengan Narasumber 2. selaku Customer Service, pendekatan edukatif dan empatik sangat diperlukan karena "Banyak masyarakat belum paham prosedur perbankan syariah, jadi kami harus menjelaskan secara pelan-pelan dan dengan sabar menggunakan bahasa yang mudah dimengerti". Observasi lapangan juga mengonfirmasi bahwa petugas menunjukkan sikap responsif, ramah, dan humanis dalam pendampingan masyarakat. Narasumber 2. menjelaskan "Kami tidak hanya membantu administrasi, tetapi juga memberikan edukasi tentang manfaat dan keunggulan sistem perbankan syariah kepada masyarakat".

3. Efisiensi

Efisiensi merupakan konsep yang menggambarkan perbandingan optimal antara input (sumber daya yang digunakan) dan output (hasil yang dicapai), yang dicirikan oleh tercapainya tujuan secara tepat tanpa adanya pemborosan waktu, tenaga, maupun biaya (An & Syabrina, 2017). Dalam konteks operasional, efisiensi tidak hanya terbatas pada aspek kecepatan, tetapi juga mencakup kemampuan untuk mempertahankan kualitas dan akurasi proses. Salah satu komponen kunci dalam menciptakan efisiensi adalah komunikasi dan koordinasi internal yang efektif, di mana kedua aspek ini berperan penting dalam mempercepat alur kerja tanpa mengorbankan ketepatan data.

Berdasarkan temuan wawancara dengan Narasumber 1. Manajer Operasional, komunikasi rutin yang dilakukan melalui berbagai saluran seperti pertemuan tatap muka, email, dan grup koordinasi telah terbukti meningkatkan kecepatan proses verifikasi dan distribusi ATM. Berdasarkan wawancara dengan Narasumber 1. Menegaskan bahwa "komunikasi yang tepat mampu meminimalkan kesalahan data dan mempercepat proses distribusi hingga 30% lebih cepat dibandingkan metode konvensional". Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi yang terstruktur dan berkelanjutan tidak hanya mengurangi risiko kesalahan, tetapi juga secara signifikan mempersingkat waktu penyelesaian tugas.

Namun, meskipun telah mencapai tingkat efisiensi yang signifikan, Narasumber 1. mengakui bahwa masih terdapat ruang untuk peningkatan lebih lanjut. Menurutnya, "efisiensi masih dapat ditingkatkan melalui optimalisasi sistem komunikasi digital yang lebih terintegrasi". Pernyataan ini mengindikasikan bahwa meskipun metode komunikasi yang ada telah memberikan hasil yang positif, adopsi teknologi dan sistem yang lebih maju dapat menjadi solusi untuk mencapai tingkat efisiensi yang lebih tinggi, mengurangi ketergantungan pada proses manual, dan memastikan konsistensi serta keandalan dalam setiap tahapan operasional. Dengan demikian, efisiensi tidak hanya bergantung pada kualitas komunikasi dan koordinasi, tetapi juga pada kemampuan organisasi untuk terus beradaptasi dan mengintegrasikan sistem yang mendukung percepatan dan ketepatan proses secara berkelanjutan.

4. Trust (Kepercayaan Masyarakat)

Agustinaa et al (2023), Kepercayaan masyarakat (trust) adalah konsep yang kompleks dan memiliki banyak aspek yang memengaruhi hubungan antara warga negara dan pemerintah serta penyediaan layanan publik yang berkualitas tinggi. Oleh karena itu, konsep ini sangat penting untuk administrasi publik karena merupakan komponen penting yang mendukung peningkatan nilai dalam konteks publik. Dalam hal ini kepercayaan masyarakat merupakan hasil dari konsistensi komunikasi yang transparan dan pelayanan yang empatik. Berdasarkan wawancara dengan penerima bantuan, terungkap bahwa awalnya mereka ragu terhadap perbankan syariah, namun kepercayaan meningkat setelah komunikasi yang baik dari petugas. Salah satu penerima bantuan menyatakan: "Awalnya ragu karena tidak paham sistem bank syariah, tapi setelah diterangkan dengan jelas dan sabar oleh petugas, jadi mengerti dan percaya dengan sistem ini". Narasumber 2. sebagai Customer Service menambahkan: "Membangun kepercayaan masyarakat membutuhkan konsistensi dalam komunikasi dan transparansi dalam informasi yang disampaikan".

5. Administrasi

Komunikasi efektif berperan sebagai jantung dalam kelancaran proses administratif program BSU, yang bertransformasi dari sekadar pertukaran informasi menjadi mekanisme pemecah masalah yang dinamis. Marliani (2019), mendefinisikan administrasi sebagai keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas Marketing dan Operasional, komunikasi dua arah yang cepat antar divisi membantu mengatasi dokumen tidak lengkap secara efektif. Prinsip ini terwujud dalam temuan lapangan, di mana komunikasi dua arah yang cepat dan responsif antar divisi khususnya antara petugas Marketing dan Operasional menjadi kunci dalam mengantisipasi dan menyelesaikan persoalan dokumen yang tidak lengkap. Seperti dijelaskan oleh Narasumber 1. "Ketika ditemukan dokumen yang tidak lengkap, tim kami langsung berkoordinasi untuk mencari solusi terbaik tanpa membuat masyarakat merasa direpotkan".

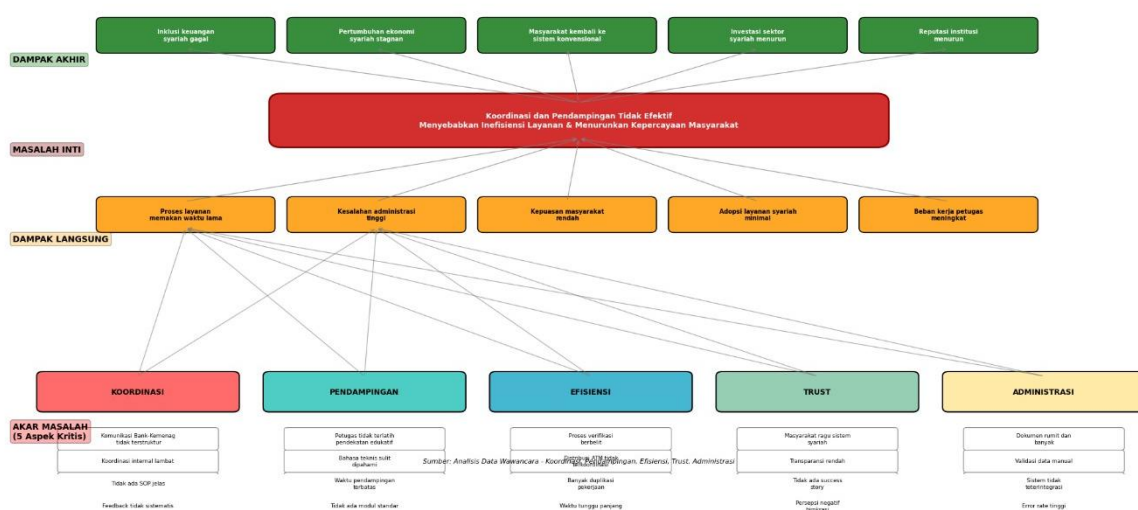
Pernyataan ini menunjukkan bahwa komunikasi tidak hanya berfokus pada masalah teknis, tetapi juga mempertimbangkan aspek psikologis dan pengalaman layanan nasabah. Koordinasi yang cepat ini, yang didorong oleh komunikasi yang efektif, memungkinkan penyelesaian kendala administratif dengan efisiensi yang tinggi, sehingga meminimalkan antrean dan ketidakpuasan masyarakat. Pendekatan komunikasi ini diperkuat oleh pernyataan Narasumber 2. yang menambahkan, "Kami menggunakan pendekatan komunikasi yang solutif dan tidak menyalahkan masyarakat ketika menghadapi kendala administratif".

Pendekatan solutif dan empatik ini mencerminkan penerapan komunikasi yang berorientasi pada layanan (*service-oriented communication*), di mana fokusnya adalah pada penyelesaian masalah secara kolaboratif, bukan pada pencarian kesalahan. Dengan

demikian, komunikasi efektif dalam program BSU tidak hanya menjamin akurasi administratif, tetapi juga membangun kepercayaan dan kepuasan masyarakat sebagai ujung tombak dari keberhasilan program sosial.

Analisis 5 Fungsi Komunikasi Efektif

Berdasarkan analisis pohon masalah, teridentifikasi bahwa akar permasalahan efektivitas layanan perbankan syariah bersumber dari lima aspek kritis yang saling berkaitan. Aspek koordinasi menjadi fondasi utama dimana komunikasi tidak terstruktur antara Bank dan Kemenag serta koordinasi internal yang lambat menghambat proses verifikasi dan distribusi layanan (Narasumber 1 & 2). Disamping itu, pendampingan yang tidak efektif akibat kemampuan komunikasi petugas yang terbatas dalam menyampaikan prosedur perbankan syariah dengan bahasa yang mudah dipahami masyarakat turut memperparah situasi Narasumber 2.



Gambar 3. Analisis 5 fungsi komunikasi efektif

Kelima aspek ini membentuk mata rantai masalah yang berujung pada rendahnya efisiensi layanan dan menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap sistem perbankan syariah. Menurut (Hasibuan, 2023) menunjukkan bahwa kepercayaan masyarakat menjadi faktor signifikan dalam menentukan minat menggunakan layanan bank syariah.

Dampak dari masalah koordinasi dan pendampingan yang tidak optimal ini berimplikasi sistemik pada menurunnya tingkat inklusi keuangan syariah dan menghambat pertumbuhan ekonomi syariah nasional. Ketidakefisienan dalam proses administrasi yang ditandai dengan tingginya kesalahan data dan lamanya waktu verifikasi (Narasumber 1 & 2) semakin memperkuat persepsi negatif masyarakat terhadap birokrasi perbankan syariah. Rendahnya tingkat kepercayaan ini pada akhirnya

menyebabkan masyarakat enggan beralih dari sistem konvensional dan berpotensi menggagalkan target *financial inclusion* yang dicanangkan pemerintah.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan, dapat disimpulkan bahwa implementasi Program Bantuan Subsidi Upah (BSU) kolaborasi Kementerian Agama RI dengan Bank BJB Syariah menunjukkan efektivitas yang signifikan dalam penyaluran bantuan kepada tenaga pendidik dan pegawai non-ASN. Program ini tidak hanya berhasil mendistribusikan bantuan secara efisien dan transparan, tetapi juga berperan sebagai medium edukasi sistem keuangan syariah bagi masyarakat. Pola komunikasi yang diterapkan meliputi komunikasi linear satu arah dari Kemenag, koordinasi dua arah antar divisi internal bank, serta interaksi intensif antara customer service dengan penerima manfaat telah membentuk kerangka kerja yang solid. Kerangka ini memungkinkan proses verifikasi, aktivasi rekening, dan distribusi kartu ATM berjalan dengan optimal sekaligus mampu mengantisipasi kendala teknis dan administratif di lapangan melalui mekanisme koordinasi yang responsif.

PUSTAKA

- Agustinaa, I., Sulistyan, R. B., & Pramuditha, R. (2023). *Telaah Kritis Tentang Konsep Kepercayaan Masyarakat : Peran serta Critical Study of the Concept of Citizen Trust : The Role of Technology , Information and Communication*. Jurnal Ilmu Administrasi 7.0 182–187.
- An, R., & Syabrina, N. (2017). *Penyelenggaraan Festival Damar Kurung Gresik Tahun 2017*. Jurnal Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Airlangga.
- Arie, S. S. (2011). Kependium hukum Bidang Perbankan. *Jurnal Hukum Dan HAM*, 1–107.
- Azizah, N., & Ramadhayanti, A. (2023). *Pengaruh Efektivitas dan Efisiensi Penyaluran Bantuan Subsidi Upah Terhadap Laporan Realisasi Anggaran*. Jurnal Ekonomi Bisnis Antartika 1, 9–17.
- Graha, A. N. (2009). *Pengembangan Masyarakat Pembangunan Melalui Pendampingan Sosial Dalam Konsep Pemberdayaan Di Bidang Ekonomi*. Jurnal Ekonomi Monernisasi 117–126.
- Hasibuan, S. K. (2023). *Keuangan Syariah Dan Lokasi Terhadap Minat Menjadi Nasabah Di Bank Syari ' Ah Dengan Religiusitas Masharif al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah Volume 8, No. 1, 275-292. DOI: <http://dx.doi.org/10.30651/jms.v8i1.18072>*
- Khair, A., Fauziah, N. H., Amanda, R. P., & Nurbaiti, N. (2025). *Penerapan Sistem Informasi Pada Perbankan Syariah : Keterbatasan Masyarakat Dalam Menggunakan Mobile Banking*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis, 40–49.
- Kusumadinata, AA; Qonita, Annisa H. (2023). *Pembelajaran Literasi Dan Numerasi Pada Pengalaman Program Kampus Mengajar Angkatan 5 Tahun 2023*. (2023). JP2N

- : *Jurnal Pengembangan Dan Pengabdian Nusantara*, 1(1), 25-31. <https://doi.org/10.62180/d3q0ys58>
- Marliani, L. (2019). *Definisi Administrasi Dalam Berbagai Sudut Pandang*. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara* 150, 17–21.
- Muhammad, S. J. S., & Rianto, J. (2025). *Transformasi Inovasi Pelayanan Publik menuju Pemerintahan Digital Public Service Innovation Transformation towards Digital Government*. *Jurnal Jejaring Administrasi Publik* 17(c), 54–70. <https://doi.org/10.20473/jap.v17i1.72708>
- Musyafa, S., Munfadil, S., & Latif, E. A. (2025). *Peran Fasilitator Pendamping Terhadap Pengembangan Usaha Nasabah Prasejahtera BTPN Syariah*. 4, 228–236. <https://doi.org/10.56672/assyirkah.v4i2.393>.
- Novitasari, Riezqika Putri ; Fitriani, Yuyun. (2024). Implementation Of The Kartu Indonesia Sehat (KIS) Program In Health Services At Puskesmas Purbolinggo District, East Lampung Regency. *HUMANUS: Jurnal Sosiohumaniora Nusantara*, 1(3), 360-370. <https://doi.org/10.62180/prkr3334>
- Rachmayuniawati, Y. (2018). *Pengaruh Komunikasi Internal dan Koordinasi Terhadap Efektivitas Kerja pada Pegawai Rumah Sakit Prasetya Bunda Tasikmalaya*. *JIMFE (Jurnal Ilmiah Manajemen Fakultas Ekonomi)* 4(1), 67–80.
- Ramadhana, M. R., & Sudrajat, R. H. (2020). Pelatihan Komunikasi Efektif dalam meningkatkan Pelayanan Prima di Instansi Pemerintahan Provinsi Jawa Barat. *Dinamisia : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(4), 693–700. <https://doi.org/10.31849/dinamisia.v4i4.4099>
- Sa'diyah, H., & Qomaruddin, Q. (2024). Kajian Teoritis tentang Teknik Analisis Data dalam Penelitian Kualitatif Perspektif Spradley, Miles dan Huberman. *Journal of Management, Accounting and Administration*, 1(2), 77–84
- Syuhada, M. (2023). Tinjauan Aspek Hukum Pidana Ekonomi, Administratif dan Pendekatan Restoratif pada Kasus PT. Bank Lippo. TBK. *Jurnal Impresi Indonesia (JII)*, 2(6). <https://doi.org/10.58344/jii.v2i6.2864>
- Tanta, F. P., & Hartomo, D. D. (2020). *Analisis Efek Bancassurance Pada Efisiensi ... Fadhila Putri T & Denny Dwi H Analisis Efek Bancassurance Pada Efisiensi Fadhila Putri Tanta Sarjana Manajemen Universitas Sebelas Maret Deny Dwi Hartomo Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret*. 29–40.