

IMPLEMENTASI PROGRAM BANTUAN SOSIAL NON TUNAI DI INDONESIA

IMPLEMENTATION OF NON-CASH SOCIAL ASSISTANCE PROGRAM IN INDONESIA

Risnandar dan Aditya Wisnu Broto

Direktorat Jenderal Penanganan Fakir Miskin
Kementerian Sosial Republik Indonesia
Jl. Salemba Raya No. 28 Jakarta Pusat
E-mail: risnandar@kemsos.go.id

Diterima: 14 Maret 2018; Direvisi: 27 Juli 2018; Disetujui: 8 Agustus 2018

Abstrak

Studi lapangan ini bertujuan untuk menggali informasi yang berkaitan dengan pelaksanaan penyaluran Program Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) melalui e-Warong. Adapun yang melatarbelakangi studi ini adalah keingintahuan terhadap tingkat kepuasan Keluarga Penerima Manfaat (KPM) Program BPNT yang disalurkan melalui e-Warong, menentukan kesenjangan antara harapan KPM dengan kinerja Program BPNT untuk setiap atribut kepuasan, serta kendala yang dihadapi dalam proses pelaksanaan e-Warong. Penentuan responden dalam kegiatan pemantauan dan evaluasi menggunakan *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu, artinya dalam studi ini setiap subjek yang diambil dari populasi dipilih berdasarkan pertimbangan potensi persoalan kemiskinan serta keterwakilan wilayah penyaluran BPNT. Jumlah sampel dalam studi ini dipilih sebanyak 57 responden yang meliputi penerima manfaat, pengelola e-Warong dan Dinas Sosial di 7 Provinsi dan 12 Kota. Hasil analisis menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan yang terjadi antara kinerja yang dihasilkan dengan harapan yang seharusnya diperoleh penerima manfaat, seperti: 1) ketersediaan bahan pangan di e-Warong ($X3 = -0.37$), 2) antrian pencairan bantuan pangan di e-Warong ($X17 = -0.32$), 3) proses transaksi di e-Warong yang perlu diperhatikan kembali ($X27 = -0.30$), 4) proses penyediaan, sarana dan prasarana e-Warong ($X4 = -0.24$), serta 5) proses pendampingan pelaksanaan e-Warong yang perlu dilakukan secara kontinu ($X28 = -0.16$). Kesimpulan dari kegiatan ini bahwa secara umum program penyaluran BPNT melalui e-Warong sudah cukup progresif, efektif dan efisien serta sangat potensial dalam memberdayakan keluarga penerima manfaat secara berkelanjutan, namun masih ada hal-hal yang harus diperbaiki seperti: pemantapan proses bisnis secara komprehensif, pendampingan program secara intensif berkelanjutan, dan pembangunan jejaring kerja.

Kata Kunci: bantuan pangan non tunai, elektronik warung gotong royong (e-warong), analisis kinerja.

Abstract

This study aims to explore all the information related to the implementation of the distribution of Non-Cash Food Assistance Program through e-Warong. Point of interest in this study is to know the satisfaction level of Beneficiary Family in Non-Cash Food Assistance Program which is channeled through e-Warong, to determine the gap between beneficiary families' expectation and the performance of Non-Cash Food Program for each satisfaction attribute, and also the problem's solution which is in the process of implementing e-Warong. Determination of respondents in monitoring and evaluation activity using *purposive sampling*, that is sample determination technique with certain consideration, meaning in this study every subject taken from population is chosen based on consideration of potency of poverty problem and representation of area of distribution of BPNT. The number of samples in this study was selected as many as 57 respondents covering beneficiaries, managers of e-Warong and Social Services in 7 Provinces and 12 Cities. The analysis results indicates that there is still a deficiency between the program performance

and the expected benefits for beneficiaries, such as: 1) foodstocks in e-Warong ($X3 = -0.37$), 2) food aid disbursement queue in e-Warong ($X17 = -0.32$), 3) transaction processing in e-Warong requiring memory ($X27 = -0.30$), 4) e-Warong's stocking process, facilities and infrastructure ($X4 = -0.24$), and 5) e-Warong assistancy which needs to be done continuously ($X28 = -0.16$). Adjustment of this study in general that the program of Non-Cash Food Submission through e-Warong is quite progressive, effective and efficient and very potential in empowering families of beneficiaries on a sustainable basis, but there are still things to choose from: intensified business process comprehensively, intensive program assistance, and networking development.

Keywords: non-cash food assistance program, e-warong, importance performance analysis.

PENDAHULUAN

Penanggulangan kemiskinan merupakan salah satu prioritas pembangunan yang senantiasa diupayakan pemerintah. Pada akhir periode RPJMN 2015-2019, tingkat kemiskinan ditargetkan pada kisaran 7,00-8,00 persen di tahun 2019. Angka kemiskinan mengalami penurunan dalam 10 tahun terakhir, tercatat menurut data BPS pada September 2017 sebesar 10,64%, mengalami penurunan 5,94% dari tahun 2007. Hal tersebut senada dengan kondisi ketimpangan pada tahun 2017 sebesar 0,397, berkurang 0,004 point pada tahun 2016. Selain jumlah penduduk miskin, kebijakan penanggulangan kemiskinan juga diarahkan untuk mengurangi tingkat kedalaman dan keparahan kemiskinan. Selama periode 2010-2017, tingkat kedalaman kemiskinan dan keparahan kemiskinan sedikit mengalami penurunan dalam setahun terakhir. Data Susenas menunjukkan tingkat kedalaman tahun 2017 sebesar 1,79, berkurang 0,42 dari tahun 2010. Kondisi tersebut berbanding lurus terhadap tingkat keparahan pada tahun 2017 sebesar 0.46 mengalami penurunan sebesar 0.12. Penurunan nilai tingkat kedalaman mengindikasikan bahwa ada peningkatan pengeluaran penduduk miskin yang semakin mendekati garis kemiskinan. Sedangkan, tingkat keparahan memberikan gambaran penyebaran pengeluaran diantara penduduk miskin. Hal ini menunjukkan bahwa ketimpangan pengeluaran diantara penduduk miskin di Indonesia mengecil dan lebih merata.

Kebijakan penanggulangan kemiskinan ditujukan untuk mengurangi beban penduduk miskin dan upaya peningkatan pendapatan masyarakat kurang mampu (40 persen masyarakat berpenghasilan terbawah). Dengan fokus ini, pertumbuhan yang inklusif akan dapat tercapai, sehingga hasil-hasil pembangunan dapat dinikmati oleh seluruh penduduk termasuk masyarakat kurang mampu.

Upaya pengurangan kemiskinan pada tahun 2017 diperkuat, antara lain penyaluran bantuan sosial secara nontunai dan penataan basis data terpadu. Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) adalah bantuan sosial pangan dalam bentuk non tunai dari pemerintah yang diberikan kepada KPM setiap bulannya melalui mekanisme akun elektronik yang digunakan hanya untuk membeli bahan pangan di pedagang bahan pangan/e-warong yang bekerjasama dengan bank. Mekanisme penggunaan satu kartu melalui perbankan dapat meningkatkan ketepatan sasaran dan efektivitas bantuan, serta meningkatkan akses masyarakat kurang mampu terhadap layanan keuangan formal.

Sesuai arahan Presiden RI, bahwa setiap bantuan sosial dan subsidi disalurkan secara non-tunai dan menggunakan sistem perbankan untuk kemudahan mengontrol, memantau, dan mengurangi penyimpanan. Penggunaan sistem perbankan tersebut dengan memanfaatkan keuangan digital yang dimaksudkan untuk mendukung perilaku produktif dan memperluas inklusi keuangan. Kelompok masyarakat

miskin akan mendapatkan *electronic voucher (e-voucher)* dalam bentuk kartu, dan dapat membeli beras sesuai dengan kualitas yang diinginkan dan dapat dikombinasikan untuk pembelian bahan pangan lainnya. Oleh karena itu, pada tahun 2017 transformasi Program Rastra menjadi Program Bantuan Pangan Non Tunai mulai dilaksanakan di 44 kota terpilih, sedangkan kabupaten/kota lainnya masih melaksanakan Program Rastra.

Dalam mendukung penyaluran bantuan pangan non tunai secara luas maka dipandang perlu melakukan kegiatan pemantauan dan evaluasi agar dalam pelaksanaannya dapat berjalan sesuai dengan konsepnya.

Penurunan tingkat kemiskinan di wilayah perdesaan pada periode tahun 2011-2014 lebih cepat dibanding perkotaan. Namun dalam dua tahun terakhir, penurunan tingkat kemiskinan di perdesaan jauh lebih lambat daripada penurunan kemiskinan di perkotaan. Permasalahan yang menjadi faktor penyebab antara lain (1) pelaksanaan berbagai bantuan yang dilaksanakan secara parsial dan ketidaktepatan sasaran penerima program sehingga berdampak pada bantuan kurang efektif dalam meringankan beban masyarakat miskin dan rentan (2) belum optimalnya sosialisasi kepada Keluarga Penerima Manfaat (KPM) sehingga berpengaruh terhadap kesiapan KPM dalam pelaksanaan program BPNT serta (3) kurangnya dukungan dari Pemerintah Daerah terhadap pelaksanaan penyaluran program BPNT melalui e-Warong.

Dalam studi ini mendalami permasalahan yang berkaitan dengan penilaian tingkat kepuasan KPM terhadap program BPNT. Tingkat kepuasan KPM dinilai dari perbandingan kinerja pelaksanaan penyaluran BPNT selama ini dengan harapan mereka terhadap BPNT. Diantara nilai kinerja dan

harapan tersebut diperoleh informasi yang memiliki kemungkinan terjadinya kesenjangan penilaian (gap). Nilai kesenjangan ini dapat menggambarkan terhadap pelaksanaan program secara menyeluruh. Disamping tingkat kepuasan KPM, pendalaman analisis faktor lain seperti Sumber Daya Manusia (SDM) pengelola e-Warong, sarana dan prasarana (sarpras), regulasi, kemampuan manajerial e-Warong, kemitraan (BULOG dan distributor lain), peran Dinas Sosial serta pendamping dalam penyaluran BPNT melalui e-Warong dibahas secara mendalam dalam laporan evaluasi.

Pemilihan lokasi sampel dilakukan dengan menggunakan *purposive sampling* dengan pertimbangan potensi persoalan kemiskinan serta keterwakilan wilayah penyaluran BPNT. Pertimbangan lain dalam pemilihan lokasi sampel yakni, kesiapan infrastruktur pembayaran dan jaringan telekomunikasi, kesiapan pasokan bahan pangan dan usaha eceran dan dukungan pemerintah daerah. Adapun jumlah sampel responden sebanyak 57 responden penerima manfaat, 57 responden pengelola e-Warong dan 12 responden dari Dinas Sosial Kota. Lokasi sampel sebanyak 12 Kota di 7 Provinsi, yaitu: Kota Pekanbaru (Provinsi Riau), Kota Jambi (Provinsi Jambi), Kota Bandar Lampung (Provinsi Lampung), Kota Serang (Provinsi Banten), Kota Tasikmalaya, Bandung, Cimahi dan Cirebon (Provinsi Jawa Barat), Kota Tegal, Salatiga, Solo (Provinsi Jawa Tengah) dan Kota Makassar (Provinsi Sulawesi Selatan).

Dalam gambar kerangka pikir dibawah ini menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan studi lapangan ini terbagi menjadi 3 (tiga) sasaran responden yaitu: Kelompok Penerima Manfaat (KPM) Program BPNT, Pengelola e-Warong dan Dinas Sosial. Tingkat kepuasan KPM dapat dilihat dari 5 (lima) dimensi yaitu *Tangibles*,

Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empaty. Untuk melihat nilai tingkatan kepuasan KPM, dilakukan analisis GAP untuk melihat kesenjangan diantara variabel indikator. Kesenjangan terjadi apabila proporsi harapan KPM lebih besar dari kinerja yang dilakukan oleh para pelaksana program. Analisis pengelola e-Warong, menggunakan klasifikasi permasalahan yang meliputi variabel sarana dan prasarana, manajerial e-Warong, kemitraan (BULOG, KMIS dan distributor lainnya) dan pendamping program. Sedangkan klasifikasi permasalahan untuk Dinas Sosial meliputi sosialisasi dan proses pembinaan. Diharapkan hasil analisis tersebut dapat memberi masukan bagi peningkatan efektivitas program BPNT melalui berbagai strategi prioritas dalam upaya meningkatkan kepuasan terhadap KPM.

Berdasarkan batasan masalah yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan Keluarga Penerima Manfaat (KPM) secara umum terhadap pelaksanaan program BPNT melalui e-Warong?
2. Bagaimana mekanisme pelaksanaan Program e-Warong yang sudah dilaksanakan selama ini?
3. Seberapa penting peran pendamping dalam pelaksanaan penyaluran BPNT melalui Program e-Warong?
4. Faktor-faktor apakah yang menjadi kendala pelaksanaan BPNT melalui Program e-Warong?

METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) adalah teknik sederhana dan berguna untuk mengidentifikasi atribut-atribut dari sebuah produk atau jasa yang notabene memerlukan

peningkatan atau jika memungkinkan untuk menghemat biaya produksi tanpa merusak kualitas secara keseluruhan (Huang, Kuo dan Xu, 2009). *Importance-Performance Analysis* pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James pada 1977. Menurut Parasuraman dan Rangkuti (2006) konsep ini berasal dari konsep SERVQUAL, intinya tingkat kepentingan pelanggan (*customer expectation*) diukur dalam kaitannya dengan apa yang seharusnya dikerjakan oleh perusahaan agar menghasilkan produk atau jasa berkualitas tinggi.

Setelah diketahui tingkat kepentingan dan kinerja setiap variabel untuk seluruh responden, maka langkah selanjutnya adalah memetakan hasil perhitungan yang telah didapatkan ke dalam diagram kartesius. Untuk menyederhanakan angka dalam diagram dapat dilakukan dengan cara membagi masing-masing total kepentingan dan total kinerja dengan jumlah responden menggunakan rumus di bawah ini:

$$\bar{X} = \frac{\sum x_i}{n}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum y_i}{n}$$

dimana,

\bar{X} = rata-rata *importance*

\bar{Y} = rata-rata *performance*

$\sum x_i$ = total skor untuk setiap i pada variabel *importance*

$\sum y_i$ = total skor untuk setiap i pada variabel *performance*

n = total responden

Tahap terakhir adalah menjabarkan tiap atribut dalam diagram kartesius yang dibagi menjadi empat bagian. Titik (X,Y) di mana sumbu X merupakan rata-rata *performance* seluruh faktor atribut, sedangkan sumbu Y merupakan rata-rata *importance* seluruh faktor atribut.



Gambar 1. Importance Performance Analysis (IPA)

Berikut ini keterangan mengenai kuadran-kuadran yang menjelaskan mengenai *importance* dan *performance* masing-masing atribut:

1. Kuadran I (*concentrate here*) dimana atribut yang masuk ke dalam kuadran ini diperlukan perhatian terhadap variabel yang lemah. Faktor-faktor yang belum memuaskan merupakan prioritas untuk ditingkatkan kinerjanya.
2. Kuadran II (*keep up the good work*) dimana atribut yang masuk ke dalam kuadran ini merupakan faktor penting yang menunjang kepuasan konsumen.
3. Kuadran III (*low priority*) dimana atribut yang masuk ke dalam kuadran ini merupakan faktor-faktor yang dianggap tidak penting sehingga tidak perlu diperhatikan/ditingkatkan kinerjanya karena pengaruhnya sangat kecil.
4. Kuadran IV (*possible overkill*) dimana atribut yang masuk ke dalam kuadran ini penggunaan sumber daya yang berlebih, atribut-atribut pada kuadran ini tidak terlalu penting/diharapkan sehingga sumber daya yang ada perlu dialokasikan pada faktor lain yang memerlukan prioritas tinggi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas Instrumen

Pengumpulan data primer dilakukan dengan wawancara langsung kepada responden.

Instrumen dibagi menjadi 3 tipe yaitu Instrumen A ditujukan untuk Keluarga Penerima Manfaat (KPM), Instrumen B untuk Pengelola e-Warong dan Instrumen C ditujukan untuk Dinas Sosial. Dari masing-masing instrumen tersebut dianalisis sesuai dengan peruntukannya, untuk instrumen A menggunakan Analisis diskriptif (GAP) sedangkan instrumen B dan C menggunakan Analisis deskriptif (Klasifikasi permasalahan).

Instrumen A menggunakan indikator sebanyak 34, indikator tersebut dikelompokkan menjadi 5 dimensi yaitu dimensi tangibles, dimensi reliability, dimensi responsiveness, dimensi assurance dan dimensi empathy. Untuk mengetahui harapan dan penilaian kinerja, kepada responden diajukan pertanyaan (indikator) disetiap dimensinya.

Setiap dimensi diukur melalui indikator pertanyaan dan di dalam indikator pertanyaan dibuatkan skala 1-5 untuk jawabannya. Instrumen B dikelompokkan menjadi 3 besaran pertanyaan yaitu kriteria e-Warong, Kelembagaan dan Sumber Daya Manusia (SDM) Pengelola e-Warong dan Kemitraan e-Warong. Sedangkan untuk instrumen C digunakan untuk menganalisa seberapa besar dukungan Dinas Sosial terhadap pelaksanaan e-Warong.

Khusus Instrumen A untuk membahas analisis tingkat kepuasan Keluarga Penerima Manfaat (KPM) terhadap fungsi e-Warong terdapat 2 variabel yang diukur yaitu variabel kinerja dan variabel harapan sehingga diketahui kesenjangan yang terjadi. Semakin kecil perbedaan nilai (kesenjangan), semakin efektif pelaksanaan program dan sebaliknya. Dalam setiap indikator diberikan skala nilai, mulai 1= tidak setuju, 2 = kurang setuju, 3 = cukup setuju, 4 = setuju, dan 5 = sangat setuju. KPM diminta untuk memberikan nilai antara

1-5 setiap indikator yang diajukan. Adapun tahapan analisisnya adalah menguji instrumen dengan (1) uji validitas dan reliabilitas dan (2) GAP (rata-rata persepsi terhadap pelayanan dikurangi dengan rata-rata ekspektasi/ harapan terhadap pelayanan).

Teknik pengujian yang digunakan untuk uji validitas pada instrumen tipe A untuk Keluarga Penerima Manfaat (KPM) adalah menggunakan korelasi *Bivariate Pearson*. Analisis ini dengan caramengkorelasikan masing-masing skor indikator dimensi dengan skor total.

Skor total adalah penjumlahan dari keseluruhan indikator. Indikator dalam bentuk pertanyaan yang berkorelasi signifikan dengan skor total menunjukkan indikator tersebut mampu memberikan dukungan yang valid. Jika r hitung $\geq r$ tabel (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau indikator pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid). Hasil pengujian uji validitas dengan menggunakan SPSS dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Dimensi Tangibles

Dari output terlihat bahwa masing-masing indikator pada Dimensi Tangibles yang terdiri dari 14 indikator yaitu X1 (Lokasi e-Warong di kelurahan atau tempat yang telah disepakati), X2 (Lokasi e-Warong mudah untuk diakses dan dijangkau oleh Keluarga Penerima Manfaat (KPM)), X3 (Bahan pokok yang tersedia di e-Warong bervariasi (Beras, Telur, Tepung Terigu, Minyak Goreng dst)), X4 (Stok bahan pokok selalu tersedia di e-Warong), X5 (Ruang penyimpanan bahan pokok di e-Warong cukup memadai), X6 (Jumlah petugas yang melayani e-Warong cukup), X7 (Jumlah bantuan yang diterima sudah sesuai dengan kebutuhan KPM), X8 (Petugas e-Warong mengecek kualitas bahan pokok yang dijual di kios e-Warong), X9 (Bangunan yang dijadikan kios e-Warong

sudah layak dan memadai), X10 (Jumlah alat transaksi non tunai EDC cukup, hal tersebut untuk mengurangi antrian saat transaksi), X11 (Jaringan internet di lokasi e-Warong sangat mendukung dalam hal transaksi non tunai melalui EDC), X12 (Papan nama e-Warong sudah layak), X13 (Lebih mudah transaksi non tunai daripada menggunakan uang cash saat transaksi) dan X14 (Kartu kombo memudahkan dalam transaksi di e-Warong), dapat disimpulkan bahwa r hitung (X1... X14) $\geq r$ hitung (N=57) yaitu 0,2609 artinya, semua indikator dalam dimensi tangible tersebut dinyatakan valid.

Dimensi Reliability

Dari output terlihat bahwa masing-masing indikator pada Dimensi Reliability yang terdiri dari 6 indikator yaitu X15 (Pelayanan yang diberikan petugas e-Warong sudah sesuai dengan keinginan Keluarga Penerima Manfaat (KPM)), X16 (Penetapan Keluarga Penerima Manfaat (KPM) telah melalui musyawarah yang melibatkan semua pihak termasuk orang miskin), X17 (KPM dapat mencairkan bantuannya kapan saja dibutuhkan dan tidak perlu mengantri lagi), X18 (Dinas Sosial Kabupaten/kota ikut memantau jalannya e-Warong), X19 (Dinas Sosial Kabupaten/kota membantu dalam penyelesaian masalah e-Warong KUBe) dan X20 (Pengurus e-Warong mengenal Keluarga Penerima Manfaat (KPM)), dapat disimpulkan bahwa r hitung (X15, X16, X17, X18, X19 dan X20) $\geq r$ hitung (N=57) yaitu 0,2609 artinya semua indikator dalam dimensi reliability tersebut dinyatakan valid.

Dimensi Responsiveness

Dari output terlihat bahwa masing-masing indikator pada Dimensi Responsiveness yang terdiri dari 5 indikator yaitu X21 (Petugas memberi pemahaman tentang e-Warong kepada Keluarga Penerima Manfaat (KPM), X22 (Petugas selalu bersedia memberikan informasi

kepada Keluarga Penerima Manfaat (KPM) apabila diperlukan), X23 (Petugas menanggapi keluhan Keluarga Penerima Manfaat (KPM) dan masyarakat), X24 (Petugas menerima saran dari Keluarga Penerima Manfaat (KPM) dan masyarakat) dan X25 (Petugas siap mengganti apabila bahan pokok berkualitas jelek) dapat disimpulkan bahwa r hitung (X21, X22, X23, X24, dan X25) $\geq r$ hitung (N=57) yaitu 0,2609 artinya semua indikator dalam dimensi responsiveness tersebut dinyatakan valid.

Dimensi Assurance

Dari output terlihat bahwa masing-masing indikator pada Dimensi Assurance yang terdiri dari 5 indikator yaitu X26 (Petugas memastikan harga bahan pokok yang dijual di e-Warong lebih murah dibandingkan dengan Warung tradisional atau minimarket yang ada disekitar e-Warong), X27 (Petugas menjamin kelancaran transaksi di e-Warong), X28 (KPM yakin keamanan transaksi di e-Warong telah dijamin oleh petugas), X29 (KPM yakin telah terdaftar sebagai penerima bantuan sosial yang sah) dan X30 (KPM yakin Pemerintah selalu menyediakan bantuan sosial setiap tahunnya) dapat disimpulkan bahwa r hitung (X26, X27, X28, X29, dan X30) $\geq r$ hitung (N=57) yaitu 0,2609 artinya semua indikator dalam dimensi assurance tersebut dinyatakan valid.

Dimensi Emphaty

Dari output terlihat bahwa masing-masing indikator pada Dimensi Emphaty yang terdiri dari 4 indikator yaitu X31 (Petugas telah melaksanakan tugas sesuai dengan SOP), X32 (Petugas melibatkan pendamping sosial dalam pelaksanaan pendistribusian kartu kombo), X33 (Petugas telah memahami keinginan KPM) dan X34 (Tokoh masyarakat telah dilibatkan dalam program bantuan pangan non tunai melalui e-Warong) dapat disimpulkan bahwa r hitung (X51, X52, X53, dan X54) \geq

r hitung (N=57) yaitu 0,2609 artinya semua indikator dalam dimensi emphaty tersebut dinyatakan valid.

Reliabilitas Instrumen

Untuk melakukan perhitungan uji reliabilitas dapat menggunakan bantuan software pengolah data. Dari Output software tersebut menghasilkan cronbach's alpha untuk ke-5 dimensi (Dimensi Tangible, Dimensi Reliability, Dimensi Responsiveness, Dimensi Assurance dan Dimensi Emphaty) yang lebih besar dari 0.6 hasil ini disimpulkan bahwa instrumen yang digunakan sudah cukup reliable untuk mengukur tingkat kepuasan Keluarga Penerima Manfaat (KPM) terhadap fungsi e-Warong sebagai titik distribusi bantuan sosial non tunai. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 6.

Analisis Gap

Responden umumnya berada pada usia 30-55 tahun, didominasi oleh responden yang berjenis kelamin perempuan umumnya kaum perempuan ini sebagai ibu rumah tangga atau bekerja serabutan sehingga masih dapat mengurus kegiatan rumah tangganya. Secara umum tingkat kepuasan KPM terhadap fungsi e-Warong sebagai titik distribusi penyaluran bantuan sosial non tunai serta komponen penghidupan masyarakat miskin secara berkelanjutan telah memiliki tingkat kepuasan yang tinggi yaitu 81,37%, sebagian besar KPM menganggap sasaran penerima program sudah tepat, harga sembako di e-Warong lebih rendah daripada harga pasar karena pasokan barangnya langsung dari distributor (Bulog), meskipun kualitas berasnya masih dibawah yang dijual di pasar umum namun masih dapat diterima untuk dikonsumsi. Selain itu, dengan adanya e-Warong KPM dapat mencairkan bantuannya kapan saja dibutuhkan.

Hasil pengolahan data instrumen A (KPM) menunjukkan bahwa masih terdapat indikator yang masih berada di bawah harapan KPM. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai gap yang bernilai negative (-). Namun demikian, terdapat 12 indikator yang bernilai positif dan 3 indikator bernilai nol (0). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel Hasil Analisis Gap

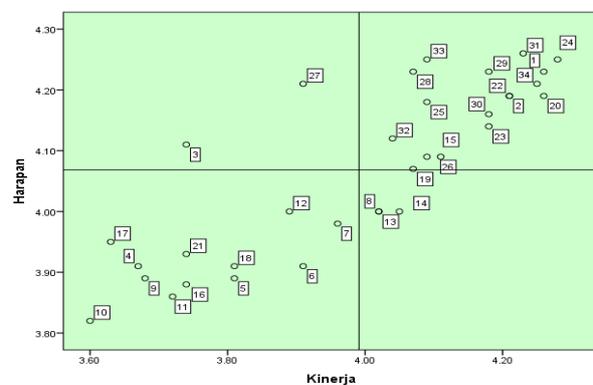
Dimensi	Indikator	Kinerja	Harapan	GAP	
Dimensi Tangible	Lokasi e-Warong di kelurahan atau tempat yang telah disepakati	X1	4.26	4.23	0.03
	Lokasi e-Warong mudah untuk diakses dan dijangkau oleh Keluarga Penerima Manfaat (KPM)	X2	4.21	4.19	0.02
	Bahan pokok yang tersedia di e-Warong bervariasi (Beras, Telur, Tepung Terigu, Minyak Goreng dst)	X3	3.74	4.11	-0.37
	Stok bahan pokok selalu tersedia di e-Warong	X4	3.67	3.91	-0.24
	Ruang penyimpanan bahan pokok di e-Warong cukup memadai	X5	3.81	3.89	-0.08
	Jumlah petugas yang melayani e-Warong cukup	X6	3.91	3.91	0
	Jumlah bantuan yang diterima sudah sesuai dengan kebutuhan KPM	X7	3.96	3.98	-0.02
	Petugas e-Warong mengecek kualitas bahan pokok yang dijual di kios e-Warong	X8	4.02	4	0.02
	Bangunan yang dijadikan kios e-Warong sudah layak dan memadai	X9	3.68	3.89	-0.21
	Jumlah alat transaksi non tunai EDC cukup, hal tersebut untuk mengurangi antrian saat transaksi	X10	3.6	3.82	-0.22
	Jaringan internet di lokasi e-Warong sangat mendukung dalam hal transaksi non tunai melalui EDC	X11	3.72	3.86	-0.14
	Papan nama e-Warong sudah layak	X12	3.89	4	-0.11
	Lebih mudah transaksi non tunai daripada menggunakan uang cash saat transaksi	X13	4.02	4	0.02
	Kartu kombo memudahkan dalam transaksi di e-Warong	X14	4.05	4	0.05
Dimensi Reliability	Pelayanan yang diberikan petugas e-Warong sudah sesuai dengan keinginan Keluarga Penerima Manfaat (KPM)	X15	4.11	4.09	0.02
	Penetapan Keluarga Penerima Manfaat (KPM) telah melalui musyawarah yang melibatkan semua pihak termasuk orang miskin	X16	3.74	3.88	-0.14
	KPM dapat mencairkan bantuannya kapan saja dibutuhkan dan tidak perlu mengantri lagi	X17	3.63	3.95	-0.32
	Dinas Sosial Kabupaten/kota ikut memantau jalannya e-Warong	X18	3.81	3.91	-0.10
	Dinas Sosial Kabupaten/kota membantu dalam penyelesaian masalah e-Warong KUBe	X19	4.07	4.07	0
	Pengurus e-Warong mengenal Keluarga Penerima Manfaat (KPM)	X20	4.26	4.19	0.07
Dimensi Responsiveness	Petugas memberi pemahaman tentang e-Warong kepada Keluarga Penerima Manfaat (KPM)	X21	3.74	3.93	-0.19

Dimensi	Indikator	Kinerja	Harapan	GAP	
	Petugas selalu bersedia memberikan informasi kepada Keluarga Penerima Manfaat (KPM) apabila diperlukan	X22	4.21	4.19	0.02
	Petugas menanggapi keluhan Keluarga Penerima Manfaat (KPM) dan masyarakat	X23	4.18	4.14	0.04
	Petugas menerima saran dari Keluarga Penerima Manfaat (KPM) dan masyarakat	X24	4.28	4.25	0.03
	Petugas siap mengganti bahan pokok apabila berkualitas jelek	X25	4.09	4.18	-0.09
Dimensi Assurance	Petugas memastikan harga bahan pokok yang dijual di e-Warong lebih murah dibandingkan dengan Warung tradisional atau minimarket yang ada disekitar e-Warong	X26	4.09	4.09	0
	Petugas menjamin kelancaran transaksi di e-Warong	X27	3.91	4.21	-0.30
	KPM yakin keamanan transaksi di e-Warong telah dijamin oleh petugas	X28	4.07	4.23	-0.16
	KPM yakin telah terdaftar sebagai penerima bantuan sosial yang sah	X29	4.18	4.23	-0.05
	KPM yakin Pemerintah selalu menyediakan bantuan sosial setiap tahunnya	X30	4.18	4.16	0.02
Dimensi Emphaty	Petugas telah melaksanakan tugas sesuai dengan SOP	X31	4.23	4.26	-0.03
	Petugas melibatkan pendamping sosial dalam pelaksanaan pendistribusian kartu kombo	X32	4.04	4.12	-0.08
	Petugas telah memahami keinginan KPM	X33	4.09	4.25	-0.16
	Tokoh masyarakat telah dilibatkan dalam program bantuan pangan non tunai melalui e-Warong	X34	4.25	4.21	0.04

Hasil analisis kesenjangan antara kinerja dengan harapan diurutkan dari nilai kesenjangan terbesar untuk mendapatkan penilaian terhadap kinerja pelaksanaan fungsi e-Warong. Nilai kesenjangan terbesar adalah X3 (Bahan pokok yang tersedia di e-Warong) sebesar -0.37, X17 (Mencairkan bantuannya kapan saja dibutuhkan dan tidak perlu mengantri lagi) sebesar -0.32, X27 (Kelancaran transaksi di e-Warong) sebesar -0.30, X4 (Stok bahan pokok yang tersedia di e-Warong) sebesar -0.24, dan X10 (alat transaksi non tunai EDC). Kelima indikator tersebut masuk pada dimensi Tangible, Reliability dan Assurance.

Untuk melihat penempatan indikator kinerja dibanding dengan harapan dilakukan dalam bentuk diagram kartesius. Sumbu mendatar (X)

menunjukkan tingkat kinerja, sedangkan sumbu tegak (Y) merupakan nilai harapan Keluarga Penerima Manfaat (KPM) terhadap pelaksanaan fungsi e-Warong. Penempatan posisi tersebut digunakan untuk melihat konsep prioritas, yang digunakan sebagai dasar perbaikan program. Diagram kartesius dapat dilihat dibawah ini.



Gambar 2. Diagram Kartesius

Dari hasil pengolahan instrumen tipe A untuk Keluarga Penerima Manfaat (KPM) adalah sebagai berikut:

- 1) Strategi peningkatan pelayanan bantuan pangan non tunai kepada pihak pengelola E Warong untuk dimensi tengibel adalah perlunya sosialisasi e-Warong secara komprehensif kepada seluruh pemangku kepentingan. Kendala dilapangan adalah pemahaman dan pelaksanaan teknis E Warong bervariasi salah satunya dalam pemilihan komoditas pangan. Selain itu disarankan keaktifan petugas dalam pengecekan kualitas bahan pangan yang akan disediakan hal tersebut dimaksudkan sebagai kontrol ketepatan mutu. Rata-rata e-Warong yang menjadi sampel pelaksanaan monev hanya menyediakan 2 bahan pokok yaitu: beras dan gula. Analisa pada dimensi tangible pada indikator ke tiga (3) tentang variasi komoditas bahan pangan pokok yang tersedia di e-Warong, menggunakan metode GAP terdapat kesenjangan sebesar (-0.37) nilai tersebut menandakan bahwa indikator tersebut berada pada kuadran (A) yang menjadi prioritas utama (*underact*).

Pernyataan KPM dari Cirebon bahwa “Beras yang dibagikan (dari Bulog) memiliki kualitas yang kurang bagus, berasnya bau dan berketu. Sebagian beras dari hasil pembagian tersebut saya gunakan untuk pakan ternak (ayam). Sebaliknya kalau kualitasnya berasnya bagus, saya makan sehari-hari”

Pernyataan KPM dari Solo bahwa “Harapan saya kedepannya dapat mencairkan dana bantuan dengan jenis barang lain seperti minyak goreng, mie instan dan tepung.”

Pernyataan KPM dari Salatiga bahwa “Kalau bisa variasi komoditasnya tidak hanya beras dan telur akan tetapi bisa

ditambah dengan variasi yang lain misalnya minyak goreng.”

Dapat disimpulkan bahwa KPM umumnya memahami nilai dan jenis bantuan, namun masih sedikit yang memahami mengenai kebebasan menentukan kuantitas dan kualitas bahan pangan yang sesuai dengan kebutuhan.

Permasalahan lain pada dimensi ini adalah keberlanjutan restock persediaan bahan pangan belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Bahan pangan tersebut tersedia ketika bantuan sosial tersebut cair. Setelah bantuan tersebut selesai disalurkan maka stock bahan pangan di e-Warong tersebut kosong (stock terhenti), praktis kegiatan di e-Warong juga terhenti dengan sendirinya. Sehingga diperlukan upaya nyata dari KMIS dalam manajemen pasokan barang, selama ini pasokan barang pangan hanya terbatas pada pasokan dari Bulog (beras dan gula), belum terhubung dengan KUBe produksi.

- 2) Pada dimensi responsiveness, Kementerian Sosial perlu memberikan pendampingan/ pelatihan/ edukasi kepada pengelola e-Warong dan KPM untuk meningkatkan kapasitasnya sehingga keberadaan e-Warong mampu mendorong mereka untuk menolong diri sendiri dalam upaya meningkatkan kesejahteraannya. Salah satu kendala dilapangan antara lain pemahaman Keluarga Penerima Manfaat (KPM) tentang transaksi non tunai masih rendah mengingat sebagian besar KPM memiliki background pendidikan yang homogeny yaitu pendidikan tingkat 1 (SD) dan tingkat 2 (SMP) sehingga perlu pemahaman yang lebih intensif oleh pemangku pelaksana program. Akan tetapi rasa keingintahuan dan kesiapan KPM tentang transaksi non tunai sangat signifikan.

- 3) Pada dimensi reliability, dalam pelaksanaan e-Warong perlu dikawal dengan sistem monitoring dan evaluasi secara rutin terjadwal agar berbagai permasalahan di lapangan mudah terdeteksi dan ditemukan solusinya. Kendala teknis yang dihadapi oleh e-Warong adalah mesin EDC rusak/macet, ketika EDC macet, pengelola menjalankan transaksi secara tunai dan dicatat sebagai utang yang akan dibayar setelah EDC diperbaiki. Kerusakan EDC ini berakibat pada terganggunya proses transaksi sehingga menimbulkan antrian KPM saat pencairan bantuan.
- 4) Pada dimensi assurance, perlu dampingan petugas pengelola e-Warong terkait dengan kerahasiaan PIN KPM saat bertransaksi. Disamping itu petugas pengelola perlu dibekali sistem complaint and handling yang mudah, cepat, dan responsif. Adapun kendala di lapangan rata-rata responden menuliskan nomor PIN di balik kartu KKS ataupun lupa nomor PIN nya, hal tersebut mengakibatkan terganggunya proses transaksi di e-Warong.
- 5) Pada dimensi empathy, perlu adanya panduan yang ringkas dan tepat kepada petugas pengelola e-Warong. Dengan panduan tersebut diharapkan petugas mampu memainkan tugas dan fungsinya sebagai pengelola e-Warong.
- 6) Secara umum tingkat kepuasan pelaksanaan BPNT di beberapa titik (lokasi sampel) menurut Keluarga Penerima Manfaat (KPM) cukup tinggi yaitu sebesar 81.37% artinya, sebagian besar responden KPM menyatakan kesiapan mereka untuk menerima perubahan tersebut (non tunai). Kondisi demikian tentu berbeda dengan mekanisme sebelumnya yang mengharuskan mereka untuk mencairkan bansos sekaligus sehingga memberi peluang membelanjakannya pada saat itu juga. "Dana tunai cenderung cepat ludes" tutur KPM di lokasi Makassar.

Dari hasil pengolahan instrumen tipe B untuk Pengelola e-Warong adalah sebagai berikut:

- 1) Pelaksanaan sosialisasi e-Warong yang mencakup semua pemangku kepentingan belum komprehensif. Hal tersebut selain untuk menyeragamkan pemahaman, hal ini juga penting untuk mendapatkan dukungan yang nyata dari mereka sehingga fungsi e-Warong dapat berjalan dengan baik.
- 2) Koperasi perlu memberikan pendampingan/pelatihan/edukasi kepada pengelola e-Warong, Hal tersebut bertujuan dalam (a) manajemen keberlanjutan restock bahan pangan (*purchase order*) serta (b) pengembangan usaha e-Warong, termasuk bagaimana mereka mengelola margin keuntungan penjualan.
- 3) Rata-rata waktu persiapan pendirian e-Warong sangat singkat antara 1–2 minggu dan pembangunan kios E-Warongnya sendiri berlangsung 2–5 hari sehingga dipandang perlu dalam penyusunan SOP terkait dengan persiapan pendirian e-Warong
- 4) Tidak adanya konsistensi antara Pemensos 25 Tahun 2016 tentang Bantuan Pengembangan Sarana Usaha (BPSU) pada pasal 3 *fungsi e-Warong menjual bahan pangan murah berkualitas dan bahan kebutuhan pokok rumah tangga*, sedangkan pada pedoman pelaksanaan BPNT hanya dua (2) bahan pokok yaitu beras dan telur, hal tersebut berakibat terhadap variasinya kebutuhan bahan pangan yang disediakan di masing-masing e-Warong.
- 5) Koperasi perlu merumuskan mekanisme pengadaan barang yang mudah dan cepat dari pemasok (non-Bulog) ke e-Warong dengan berbasis on line.
- 6) Pelayanan dalam penyaluran e-Warong dapat dikembangkan dengan layanan antar bagi KPM lanjut usia, disabilitas dan KPM yang akses lokasi tempat tinggalnya sulit dijangkau (jauh).

- 7) Perlu membuat mekanisme/SOP untuk pencatatan transaksi yang menggunakan sistem offline.
- 8) Program subsidi listrik agar dapat dimanfaatkan secara maksimal dalam pengelolaan e-Warong dengan demikian mampu menekan pengeluaran untuk modal kerja sehingga dapat dialihkan untuk menambah modal usaha.
- 9) Diperlukan surat edaran/perdirjen dari Kementerian Sosial dalam hal penunjukan distributor bahan pangan selain bulog.
- 10) Dalam hal verifikasi data KPM yang dilakukan oleh pendamping Program BPNT (TKSK), pelaksanaannya mampu memaksimalkan peran relawan sosial yang ada, hal tersebut diharapkan mampu meningkatkan efektivitas performa kerjanya. Dalam koordinasi ke atas (kabupaten) perlu melakukan rekrutment Koordinator Tenaga Kesejahteraan Sosial (TKS).

Dari hasil pengolahan instrumen tipe C untuk Dinas Sosial adalah sebagai berikut:

- 1) Belum optimalnya koordinasi antarpemangku kepentingan di tingkat daerah atau informasi lebih lanjut mengenai kelanjutan operasional e-Warong.
- 2) Dalam mendukung keberhasilan pelaksanaan program BPNT, Dinas Sosial perlu melaksanakan pembinaan secara intensif terhadap relawan sosial yang ada di wilayahnya dalam hal ini pelaksanaan verifikasi data KPM bersama TKSK. Dalam praktiknya jumlah "RASIO" TKSK tidak seimbang dengan jumlah KPM Penerima Bantuan BPNT, dilihat "kedudukan" nya TKSK di lingkup Kecamatan sedangkan KPM berada di lingkup lingkungan terkecil RT/RW. Sehingga dalam pelaksanaannya perlu didukung dengan memaksimalkan peran relawan sosial yang ada. Sesuai amanat UU 23/2014 bahwa kewenangan Dinas Kabupaten/Kota adalah pengembangan

potensi sumber kesejahteraan sosial (relawan sosial termasuk didalamnya)

- 3) Memaksimalkan peran kelembagaan di tingkat kabupaten/kota (SLRT) dan kelembagaan di tingkat kelurahan/desa (PUSKESOS) dalam mendukung pelaksanaan program Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Efektivitas dan Efisiensi Program
 - a. Dari aspek sasaran penerima manfaat dapat disimpulkan, bahwa secara umum tingkat kepuasan Keluarga Penerima Manfaat (KPM) program BPNT terhadap fungsi e-Warong sudah tinggi (81,37%), tetapi dalam hal musyawarah penentuan KPM pengganti belum melibatkan seluruh pihak.
 - b. Dari aspek bahan dapat disimpulkan, bahwa fungsi e-Warong masih belum optimal dalam pengelolaan persediaan komoditi bahan pangan (beras dan telur).
 - c. Dari aspek sarana dan prasarana dapat disimpulkan, bahwa sarana dan prasarana e-Warong, seperti: 1) jumlah EDC yang masih minim per warung, sehingga berakibat terjadinya antrian cukup panjang; 2) jaringan internet masih belum optimal; 3) Lemari pendingin belum berfungsi maksimal; 4) Bangunan yang dijadikan kios belum memadai, sehingga berakibat terbatasnya ruang penyimpanan bahan pangan; 5) papan nama yang belum sesuai ekspektasi.
 - d. Dari aspek metode bisnis proses pelaksanaan e-Warong dapat disimpulkan, bahwa baik KPM, pengelola E-Warong, pendamping, maupun pembina (Dinas Sosial Kabupaten/Kota) belum memahami

proses bisnis dan SOP penyaluran BPNT melalui e-Warong secara komprehensif.

- e. Dari aspek besarnya bantuan yang diterima KPM dapat disimpulkan, bahwa KPM merasa puas karena dapat membeli bahan pangan dengan kualitas yang cukup untuk dikonsumsi, umumnya KPM sudah memahami nilai dan jenis bantuan, namun masih sedikit yang memahami mengenai kebebasan menentukan kuantitas dan kualitas bahan pangan yang sesuai dengan kebutuhan.
- f. Dari aspek pemasaran dapat disimpulkan, bahwa dikarenakan pemahaman bisnis proses dan *market analysis* yang belum komprehensif baik dari pengelola e-Warong, pendamping maupun Dinas Sosial, maka *market share* masih terbatas di lingkungan KPM, tetapi masih potensial untuk diperluas.

2. Bisnis Proses program e-Warong dalam penyaluran BPNT 2017

- a. Kesiapan dan keingintahuan KPM tentang transaksi non tunai sangat signifikan, tetapi pemahaman dan informasi yang didapat oleh KPM masih rendah terhadap konsep transaksi non tunai serta pengelolaan e-Warong secara komprehensif.
- b. KPM pengelola e-Warong, masih memerlukan sosialisasi dan edukasi terhadap pengelolaannya, terutama pengelolaan modal usaha, purchase order, dan hal operasional e-Warong lainnya.
- c. Ketersediaan bahan pangan ada pada saat bantuan sosial disalurkan, tetapi setelah selesai penyaluran maka kegiatan transaksi di mayoritas lokasi pemantauan dan evaluasi e-Warong pun praktis berhenti.
- d. Bahan pangan yang ditransaksikan secara non tunai pada e-Warong masih belum konsisten dengan pedoman

pelaksanaan, serta pengelola e-Warong belum siap dalam penjaminan kualitas bahan pangan.

3. Pendampingan Program e-Warong

- a. Dinas Sosial belum memantau pelaksanaan program e-Warong secara komprehensif, tetapi peran Dinas Sosial secara umum sudah baik dalam proses penyelesaian masalah administratif e-Warong.
- b. Dinas Sosial belum memberikan pemahaman yang cukup kepada KPM tentang e-Warong.

4. Faktor-Faktor Kendala Program e-Warong

- a. Kemitraan (jejaring kerja) yang belum terbangun secara baik khususnya distributor bahan pangan, sehingga apabila *dropping* bahan pangan yang ternyata kualitasnya kurang baik, belum dapat diatasi oleh pengelola e-Warong.
- b. Pemahaman dan informasi yang masih rendah terhadap konsep program e-Warong secara komprehensif.
- c. Struktur Organisasi Pengelola e-Warong yang belum berjalan dengan baik.
- d. Pengelola e-Warong belum memahami mekanisme pengaduan saldo nol, lupa PIN, kartu kombo hilang, kartu rusak dan hal-hal terkait operasional lainnya.

Berdasarkan uraian di atas dapat ditarik kesimpulan umum bahwa, program e-Warong sudah cukup progresif, cukup efektif, efisien dan potensial dalam memberdayakan Keluarga Penerima Manfaat (*beneficiaries*) secara berkelanjutan.

SARAN

Berdasarkan hasil di atas, dapat diberikan beberapa rekomendasi sebagai berikut:

1. Rekomendasi Kebijakan

- a. Konsistensi dan komitmen antara Pemensos No.25 Tahun 2016 tentang

- BPSU dengan pedoman pelaksanaan BPNT terkait penyediaan komoditas bahan pangan murah berkualitas dan kebutuhan pokok rumah tangga yang ditransaksikan.
- b. Terkait lokasi pemilihan e-Warong, sesuai aturannya, apabila lokasi pendirian e-Warong didirikan di rumah bukan milik KPM, maka penanggungjawab program harus memastikan Surat Pernyataan bermaterai cukup dibuat oleh pemilik rumah yang dijadikan lokasi e-Warong.
 - c. Peran koperasi yang belum optimal, maka disarankan untuk membuat SOP dalam proses *Purchase Order*(PO) agar menjamin keberlangsungan ketersediaan stok bahan pangan di e-Warong.
 - d. Perlu adanya SOP tentang mekanisme penggantian KPM, serta mekanisme *complain handling*.
 - e. Mengingat rasio TKSK yang belum efektif sebagai pendamping KPM BPNT Non PKH, maka disarankan untuk memaksimalkan peran relawan sosial yang ada di wilayah desa dibawah koordinasi TKSK, serta TKSK tersebut terkoordinasi oleh koordinator TKS di wilayah kabupaten/kota.
 - f. Perlu adanya monitoring dan evaluasi secara konsisten periodik dari berbagai unsur yang berkepentingan dalam pelaksanaan penyaluran program BPNT melalui e-Warong, sehingga dapat dipastikan pelaksanaan program berjalan dengan baik dan sesuai aturan yang berlaku.
 - g. Perlu melakukan edukasi dan sosialisasi secara intensif terhadap mekanisme pelaksanaan e-Warong dan penyaluran BPNT dalam e-Warong kepada KPM dan mitra kerja, sehingga meminimalisir terjadinya hambatan penyaluran dan perputaran modal dalam e-Warong.
 - h. Perlu memberikan pendampingan kepada para pengelola dan penyelia Program e-Warong dalam mekanisme pelaksanaan program secara komprehensif.
- i. Perlu dibentuk beberapa Tim Ahli Program seperti: Tim Complain Handling, Tim Pemantauan dan Evaluasi, Tim Manajemen Pengelolaan Data Program e-Warong di level Kementerian Sosial, guna memfasilitasi dan memperbaiki seluruh permasalahan pelaksanaan program secara lengkap.
- ## 2. Rekomendasi Operasional
- a. Guna menunjang efisiensi dan komplementaritas program, maka direkomendasikan agar alokasi pembelian modal kerja berupa instalasi listrik 900 Watt dapat diintegrasikan dengan program subsidi listrik Kementerian ESDM, mengingat sasaran subsidi listrik adalah 40% masyarakat dengan tingkat kesejahteraan terendah, sehingga alokasi dana bansos untuk instalasi listrik dapat dialokasikan untuk modal kerja lain yang diperlukan dan atau menambah modal usaha e-Warong.
 - b. Dalam hal proses transaksi, pendamping BPNT perlu proaktif dalam pengawasan (pencatatan/pembukuan transaksi), serta harus memberikan pengetahuan cukup kepada KPM yang berkaitan dengan rekening KPM seperti: PIN dan saldo bantuan.
 - c. Jaringan internet masih menjadi kendala yang mengakibatkan terganggunya proses transaksi pada mesin EDC berbasis android, sehingga keberadaan EDC offline sangat dibutuhkan.
 - d. Perlu memberikan pelatihan guna meningkatkan kapasitas pengelola E Warong, dikarenakan masih minimnya kemampuan dan pengetahuan mayoritas pengelola e-Warong dalam penggunaan mesin EDC, pengelola hanya mengetahui

proses penggesekan kartu di mesin EDC tapi tidak memahami proses pencatatan transaksi dan SOP *troubleshooting* mesin EDC.

- e. Pengadaan modal kerja E-Warong sesuai prioritas atas dasar urgensi kebutuhannya. Pada beberapa titik lokasi e-Warong yang dijadikan sampel pada kegiatan pemantauan dan evaluasi, modal kerja seperti lemari pendingin dan printer bluetooth belum difungsikan. Pembelian lemari pendingin belum difungsikan karena adanya *inconsistency* antara modal kerja yang dibeli dengan bahan pangan yang disediakan. *Printer bluetooth* belum dimanfaatkan karena minimnya edukasi proses penggunaannya.
- f. Perlu pemahaman tentang penerapan modal kerja yang diatur dalam Permensos No.25 Tahun 2016 tentang BPSU mengingat masih terdapat fasilitas listrik di beberapa lokasi e-Warong yang masih menumpang kepada pemilik rumah.
- g. Secara organisasional sudah terbentuk strukturnya, akan tetapi belum ada pembagian tugas dan fungsi untuk masing-masing petugas pengelola e-Warong. Sehingga kedepan diperlukan pemahaman terkait dengan pembagian keuntungan, kepengurusan pertemuan, pembagian sistem kerja, piket serta jam buka e-Warong.
- h. Perlu menjalin kemitraan antara pengelola E Warong dengan distributor pangan selain BULOG.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada tim pemantauan dan evaluasi Sekretariat Direktorat Jenderal Penanganan Fakir Miskin, Biro Perencanaan Kemensos serta Pusat Penelitian dan Pengembangan Kesejahteraan

Sosial yang telah membantu menelaah naskah penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktis*, edisi revisi 2010. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, S. (1986). *Reliabilitas dan validitas Interpretasi dan Komputasi*. Yogyakarta: Liberty.
- Cochran, W, G. (1977). *Sampling Technique Third Edition*. United States of America: John Wiley & Sons Inc.
- Field, A. (2006). *Discovering Statistics using SPSS, Second Edition*. California: SAGE Publication.
- Fraenkel, J. & W, N. (1993). *How to Design and evaluate research in education Second Edition*. New York: McGraw-Hill Inc.
- Gay, L, R. dan Diehl, P.L. (1992), *Research Methods for Business and Management*. New York: MacMillan Publishing Company.
- Hadi, S. (1984). *Metodologi Research*. Yogyakarta: Penerbit Yayasan Penerbitan Fakultas Psikologi Universitas Gadjah Mada.
- Hair, J.F., W.C. Black, B.J. Babin, R.E. Anderson, R.L.Tatham, (2006). *Multivariate Data Analysis, The Sixth Edition*. New Jersey: Prentice Hall.
- Hasibuan, M, S.P. (1994). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Midas Surya Grafindo.
- Karlingger, F, N. (1987). *Asas-Asas Penelitian Behavioral*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada

- Kementerian Sosial RI. (2016). Peraturan Menteri Sosial RI Nomor 25 Tahun 2016 tentang Bantuan Pengembangan Sarana Usaha Melalui Elektronik Warung Gotong Royong Kelompok Usaha Bersama Program Keluarga Harapan. Jakarta: Kementerian Sosial.
- Lohr, S, L. (1999). Sampling: Design and Analysis. California: Duxbury Press.
- M. Sulton Mawardi, Ruhmaniyati, Tamyis, A.R., Usman, S, Kurniawan, A., Budiani (2017). Kajian Awal Pelaksanaan Program e-Warung Kube-PKH. Jakarta, Indonesia: The SMERU Research Institute bekerja sama dengan Badan Perencanaan Pembangunan Nasional (BAPPENAS) dan Kolaborasi Masyarakat dan Pelayanan untuk Kesejahteraan (KOMPAK).
- Nazir.(1990). Metode Penelitian. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Parasuraman, A Zeithaml, Valerie A dan L Berry. (1990). Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectations. New York: The Free Press A Division of Mac Millan inc.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia.(2015). Peraturan Presiden RI Nomor 2 Tahun 2015 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional Tahun 2015-2019.Jakarta: Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional.
- Sugiyono. (2012). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: CV. Alfabeta.
- Tim BPNT Pusat. (2017). Pedoman Pelaksanaan Bantuan Pangan Non Tunai Tahun 2017.
- Uyanto, Stanislaus S. (2009). Pedoman Analisis Data Dengan SPSS. Yogyakarta: Griya Ilmu.