

Implementasi dan Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Program Bantuan Pangan Non-Tunai (BPNT)

Implementation and Level of Community Satisfaction with the Non-Cash Food Assistance Program

Eddy Kiswanto¹²

¹ Mahasiswa Doktoral Kepemimpinan dan Inovasi kebijakan, UGM

² Staf Peneliti Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan, UGM

Jl. Tevesia Bulaksumur Yogyakarta, 55281, E-mail: eddykiswanto_cpss@ugm.ac.id, HP: 081227068373

Diterima tanggal 26 Februari 2021, diperbaiki tanggal 18 Maret 2021, disetujui tanggal 5 Mei 2021

Abstract

The assessment of the community as program beneficiaries should be known because it is one of important materials in evaluating and improving the implementation of the program. This study tries to determine the implementation of the Non-Cash Food Assistance Program (BPNT) and the satisfaction level of the Beneficiary Families (KPM) of this program. This research uses a quantitative approach with a survey method. The survey was carried out by direct or face-to-face interview with 700 KPM in Medan, Bandar Lampung, North Jakarta, Tasikmalaya, Surakarta, Tegal, Malang, Probolinggo, Mataram and Makassar. The results shows that 82.9 percent of KPM already knew that BPNT is a substitute program for Rastra / Raskin program. Most of the KPM had disbursed BPNT with foodstuffs such as rice and sugar. All of the KPM PKH in the ten cities have disbursed BPNT. KPM that have not made BPNT disbursement are 52.8 percent. It is because they have not received the disbursement schedule. Meanwhile, 15.5 percent of the KPM have not received a BPNT card. Many of the KPM do not know yet that balances can be exchanged at any time outside of the predetermined time or can be left. The problem that arises related to this program is that 50.3 percent of the KPM complained about the rice quality is poorer than the rice in other shops / stalls. In addition, 72.9 percent of the KPM complained about the absence of transaction evidence (receipts / notes) when making transactions at E-Warong. The level of community satisfaction with the BPNT program was very high because almost 90 percent stated that they were quite satisfied and satisfied. The important recommendations from this study include 1) it is necessary to increase the socialization of the BPNT program; 2) it is necessary to increase the quality of foodstuffs; 3) it is necessary to improve the quality of E-Warong services; 4) it is needed to establish an institution addressing public complaints; and 5) it is needed to monitor and evaluate of the program regularly.

Keywords: *noncash food assistance; program implementation; beneficiary families; level of satisfaction*

Abstrak

Penilaian masyarakat sebagai penerima manfaat dari suatu program sangat penting untuk diketahui sebagai bahan evaluasi dan peningkatan implementasi program. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi Program Bantuan Pangan Non-Tunai (BPNT) dan tingkat kepuasan Keluarga Penerima Manfaat (KPM) terhadap program ini. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survey. Pelaksanaan survey dilakukan dengan wawancara langsung atau tatap muka dengan 700 KPM di Kota Medan, Bandar Lampung, Jakarta Utara, Tasikmalaya, Surakarta, Tegal, Malang, Probolinggo, Mataram, dan Makassar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 82,9 persen KPM mengetahui bahwa program ini merupakan pengganti program Rastra/Raskin. Sebagian besar KPM telah mencairkan BPNT dengan jenis bahan pangan berupa beras dan gula. Semua KPM PKH di sepuluh kota tersebut telah mencairkan BPNT. KPM yang belum melakukan pencairan BPNT sebanyak 52,8 persen karena belum mendapatkan jadwal pencairan bantuan. Sementara sebanyak 15,5 persen belum mendapatkan kartu BPNT. KPM banyak yang belum mengetahui bahwa saldo dapat ditukarkan kapan saja di luar waktu yang telah ditentukan atau dapat disisakan. Permasalahan yang muncul terkait program ini adalah sebesar 50,3 persen mengeluhkan kualitas beras yang kurang baik jika dibandingkan dengan kualitas beras di toko/warung lainnya. Selain itu, sebesar 72,9 persen mengeluhkan tidak adanya bukti transaksi (bon/nota) ketika melakukan transaksi di E-Warong. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap program BPNT sangat tinggi karena hampir 90 persen menyatakan cukup puas dan puas. Rekomendasi penting dari penelitian ini antara lain 1) Perlu peningkatan

sosialisasi program BPNT; 2) Peningkatan kualitas bantuan pangan; 3) Peningkatan kualitas pelayanan E-Warong; 4) Pembentukan lembaga untuk menangani keluhan masyarakat; dan 5) Perlunya monitoring dan evaluasi program BPNT.

Kata Kunci: bantuan pangan nontunai; implementasi program; keluarga penerima manfaat; tingkat kepuasan

Pendahuluan

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji implementasi program jaminan sosial khususnya program Bantuan Pangan Nontunai (BPNT) dan tingkat kepuasan masyarakat penerima program. Produktivitas bahan pangan yang tidak stabil dan harganya yang cenderung meningkat mengakibatkan semakin sulitnya akses masyarakat untuk mendapatkan pangan. Disisi yang lain, terjadi peningkatan inflasi yang mengakibatkan berkurangnya pendapatan masyarakat miskin. Hal ini menyebabkan bertambahnya jumlah masyarakat miskin di perkotaan maupun di perdesaan (Suryana, 2014). Oleh karena itu, pemerintah mengantisipasi dengan cara memberikan bantuan secara berkesinambungan kepada masyarakat miskin. Pemerintah terus berupaya memperbaiki berbagai program bantuan yang diberikan agar dapat tepat sasaran, efektif dan mampu memberikan dampak yang signifikan dalam mengurangi jumlah penduduk miskin. Beberapa program bantuan pemerintah seperti bantuan langsung pemerintah, bantuan beras untuk rakyat miskin, bantuan pangan secara nontunai, dan subsidi input pertanian diarahkan untuk membantu meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Ariani, 2010).

Program BPNT merupakan salah satu program penanggulangan kemiskinan. Penanggulangan kemiskinan merupakan salah satu prioritas pembangunan yang senantiasa diupayakan pemerintah. Untuk itu, kebijakan penanggulangan kemiskinan dalam RPJMN 2015- 2019 diarahkan pada: (1) Menyelenggarakan perlindungan sosial yang komprehensif; (2) Memperluas dan meningkatkan pelayanan dasar; dan (3) Mengembangkan penghidupan berkelanjutan (Bappenas, 2017). Salah satu

upaya untuk mengentaskan kemiskinan adalah penyelenggaraan perlindungan sosial dengan menggulirkan program penyaluran beras bersubsidi bagi kelompok masyarakat berpendapatan rendah. Tujuan program ini adalah mengurangi beban pengeluaran para keluarga sasaran penerima manfaat (KPM) melalui pemenuhan sebagian kebutuhan pangan beras (Bappenas et al., 2017).

Program bantuan pangan seperti Raskin dan BPNT diberikan kepada masyarakat miskin dengan pemberian subsidi harga. Subsidi dapat dibedakan dalam dua bentuk yaitu subsidi dalam bentuk uang (*cash transfer*) dan subsidi dalam bentuk barang atau subsidi in natura (*in kind subsidy*). Program *in-kind transfer* (Program Raskin) dan program *cash-transfer* (Program BLT) memiliki dampak yang berbeda terhadap penanggulangan kemiskinan. Namun, hasil interaksi antara kedua program tersebut mampu menurunkan tingkat kemiskinan. Program *in-kind transfer* akan menyebabkan peningkatan konsumsi barang-barang tertentu karena harga pada tingkat lokal akan menurun. Sedangkan, program *cash transfer* akan menyebabkan peningkatan harga pada tingkat lokal (Cunha JM, De Giorgi G, 2018). Namun, jika dilihat dari efektivitas penggunaan biaya, program *cash transfer* lebih baik dibandingkan dengan *in-kind transfer* (Currie, JM and Gahvari F., 2008; Grosh, et.al., 2008).

Program bantuan pangan tunai berupa kebijakan Raskin yang telah berjalan beberapa lama, kemudian muncul wacana untuk menyalurkan bantuan sosial dan subsidi diberikan kepada penerima manfaat secara nontunai. Kebijakan penyaluran bantuan sosial dan subsidi nontunai ini bertujuan agar penyaluran bantuan sosial efektif dan lebih tepat sasaran serta mendorong perkembangan keuangan inklusif. Pemerintah menerbitkan

regulasi baru berupa Peraturan Presiden (Perpres) No. 82 Tahun 2016. Peraturan ini keluar didasarkan pada keprihatinan akan buruknya akses masyarakat berpendapatan rendah dalam mengakses perbankan serta kesulitan mereka dalam mengelola keuangan mereka sehingga diharapkan melalui strategi pengelolaan keuangan dan semakin baiknya akses mereka terhadap bank maka akan dapat mempercepat pengentasan kemiskinan (Rachman et al., 2018).

Kebijakan penyaluran bantuan sosial dan subsidi nontunai sebagai sebuah kebijakan publik akan selalu ditindaklanjuti dengan implementasi kebijakan. Implementasi dianggap sebagai wujud utama dan tahap yang sangat menentukan dalam proses kebijakan (Birkland, 2011; Heineman, et.al., 2001). Implementasi kebijakan merupakan aktivitas yang terlihat setelah dikeluarkan oleh pengambil kebijakan yang meliputi upaya mengelola *input* untuk menghasilkan output atau *outcomes* bagi masyarakat. Implementasi kebijakan publik dapat dipengaruhi oleh faktor kebijakan itu sendiri dan faktor diluar kebijakan. Menurut Keban, kategori faktor di luar kebijakan yang mempengaruhi proses implementasi antara lain ditunjukkan melalui: a) kondisi sosial ekonomi dan teknologi, b) dukungan publik, c) sikap dan sumber daya yang dimiliki kelompok, d) dukungan dari pejabat atau atasan, serta e) komitmen dan kemampuan kepemimpinan pejabat pelaksana (Keban, 2007).

Oleh karena itu, penting untuk mengetahui bagaimana program BPNT tersebut diimplementasikan di masyarakat. Perlu digali informasi mengenai bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap program BPNT. Tulisan ini berusaha mengetahui implementasi program BPNT dan penilaian masyarakat terhadap program ini. Rumusan masalah dalam tulisan ini dapat diringkas menjadi bagaimana implementasi program BPNT dan tingkat kepuasan masyarakat di Indonesia.

Metode Penelitian

Survei BPNT dilaksanakan menggunakan pendekatan kuantitatif melalui metode survei dan menggunakan wawancara terstruktur sebagai metode pengumpulan data. Pemilihan lokasi survei didasarkan pada pertimbangan sudah adanya proses pencairan program BPNT di lokasi tersebut. Basis data yang digunakan adalah data hasil Pemutakhiran Basis Data Terpadu (PBDT) yang dimiliki TNP2K. Metode yang digunakan dalam pemilihan sampel adalah *Probability Proportion to Size (PPS)*, yaitu suatu prosedur pengambilan sampling dimana probabilitas yang dipilih adalah proporsional dengan ukuran unit utama, kelompok yang lebih besar memiliki probabilitas lebih besar untuk terpilih dibandingkan dengan kelompok yang lebih kecil.

Pemilihan sampel untuk survei dilakukan secara berjenjang dimulai dari tingkat kabupaten/kota sampai tingkat desa/kelurahan. Di tingkat kabupaten/kota dipilih dua kecamatan dengan jumlah KPM paling besar. Berikutnya dari setiap kecamatan terpilih kemudian ditentukan tiga desa/kelurahan sebagai lokasi survei. Desa/kelurahan pertama dan kedua merupakan wilayah dengan jumlah KPM terbesar, sementara wilayah ketiga memiliki jumlah KPM terkecil.

Alasan pemilihan desa/kelurahan yang memiliki KPM terbesar dibandingkan dengan lokasi yang memiliki KPM terkecil untuk membandingkan perbedaan isu dan tantangan yang dihadapi dalam pelaksanaan BPNT. Jumlah responden di setiap desa/kelurahan ditetapkan secara proporsional terhadap total KPM di kecamatan tersebut. Desa/kelurahan dengan proporsi KPM yang lebih besar akan memiliki calon responden yang juga lebih besar dibanding desa/kelurahan dengan proporsi KPM kecil. Selanjutnya responden dibagi menjadi dua kelompok yaitu responden penerima PKH dan non-PKH. Penentuan jumlah responden menggunakan perbandingan antara jumlah penerima PKH dan non-PKH secara keseluruhan. Dari setiap kelompok,

calon responden dipilih secara acak (*random sampling*) dari daftar KPM yang ada.



Gambar 1
Tahap Penentuan Responden BPNT
Sumber: PSKK UGM, 2017

Kegiatan survei dilakukan di delapan provinsi dan mencakup 10 kota di Indonesia. Provinsi tersebut adalah Sumatera Utara, Lampung, DKI Jakarta, Jawa Barat, Jawa Tengah, Jawa Timur, Nusa Tenggara Barat, dan Sulawesi Selatan. Dalam survei ini dilakukan kunjungan dan wawancara secara tatap muka terhadap rumah tangga penerima BPNT yang mencapai 700.

Tabel 1
Lokasi Survei dan Jumlah Responden

No	Prov	Kab/Kota	Jumlah Responden
1	Sumut	Medan	70
2	Lampung	Bandar Lampung	70
3	NTB	Mataram	70
4	Sulsel	Makassar	70
5	Jakarta	Jakarta Utara	70
6	Jabar	Tasikmalaya	70
7	Jateng	Tegal	70
		Surakarta	70
8	Jatim	Probolinggo	70
		Malang	70
Total		10	700

Sumber: PSKK UGM, 2017

Di bagian awal tulisan ini diuraikan mengenai transformasi program BPNT. Selanjutnya akan dibahas tentang implementasi program BPNT

dan terakhir membahas tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap implementasi program BPNT dari perspektif penerima program.

Hasil dan Pembahasan

Transformasi Program BPNT di Indonesia

Pada tahun 2016/2017 Pemerintah Indonesia mulai menjalankan program BPNT. BPNT adalah transformasi program Beras Miskin (Raskin)/Beras Sejahtera (Rastra), yang memungkinkan penerima manfaat menggunakan Kartu Kesejahteraan Sosial (KKS) untuk membeli beberapa makanan tertentu di outlet/agen bank yang ditunjuk yang disebut “E-Warong” (Kube PKH, Rumah Pangan Kita/RPK Bulog). Tujuan BPNT adalah untuk meningkatkan penargetan program Raskin/Rastra. Pada saat bersamaan, program ini diharapkan dapat memberi manfaat kepada pihak penerima manfaat dalam memilih kuantitas serta kualitas makanan yang mereka butuhkan.

Implementasi awal BPNT dilaksanakan di 17 provinsi meliputi 44 sampai 50 kota di Indonesia. Provinsi tersebut antara lain adalah Sumatera Utara, Sumatera Barat, Riau, Jambi, Sumatera Selatan, Lampung, Kepulauan Riau, Jakarta, Jawa Barat, Jawa Tengah, Yogyakarta, Jawa Timur, Banten, Bali, Nusa Tenggara Barat, Kalimantan Timur, dan Sulawesi Selatan. Program Bantuan Pangan Non-Tunai merupakan transformasi subsidi Rastra yang telah berjalan selama ini dan diluncurkan agar seluruh bantuan sosial diberikan secara nontunai melalui sistem perbankan sehingga pemerintah mudah untuk mengontrol penyalurannya. Skema bantuan tersebut mengubah metode subsidi beras yang sebelumnya disalurkan dengan harga murah untuk ditebus terlebih dahulu menjadi didapatkan oleh KPM dengan membelanjakan dana bantuan setiap bulannya untuk membeli bahan pangan di tempat pembelian bantuan pangan nontunai yang telah disediakan.

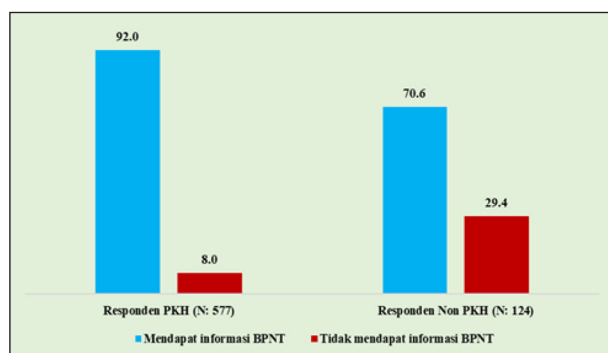
Tabel 2
Perubahan Program Rastra Menjadi BPNT

Beras Sejahtera (RASTRA)	Bantuan Pangan Non- Tunai (BPNT)
- Masalah Program Rastra yang sulit diselesaikan, khususnya pada ‘ketidaktepatan’ mulai dari sasaran atau penerima manfaat, jumlah yang seharusnya diterima, harga tebus, keterlambatan waktu, kualitas beras, dan persoalan administratif lainnya - KPM tidak dapat memilih bahan pangan lain kecuali beras	- Penyaluran bantuan melalui bank memberi kemudahan mengontrol, memantau penyalurannya, dan mengurangi penyimpanan - KPM memiliki kebebasan membeli bahan pangan yang dibutuhkan, selain beras (telur, minyak goreng, gula, bawang, daging) - Mendorong perluasan inklusi keuangan

Sumber: Ditjen Penanganan Fakir Miskin Kementerian Sosial RI, 2017.

Pengetahuan Rumah Tangga terhadap Program BPNT

Pengetahuan responden tentang program BPNT diketahui bahwa sebagian besar telah mendapatkan informasi umum tentang program BPNT tersebut. Dari 700 KPM dalam survei ini, diketahui hampir 90 persen telah mendapatkan informasi tersebut meskipun ada sepersepuluh responden yang tidak mendapatkan informasi. Apabila dibedakan antara keluarga penerima PKH dan Non-PKH diketahui pengetahuan keluarga PKH lebih tinggi dibandingkan dengan keluarga Non-PKH tentang informasi umum mengenai program BPNT. Keluarga PKH yang mengetahui program BPNT mencapai 92 persen, sementara keluarga Non-PKH hanya sebesar 70,6 persen.



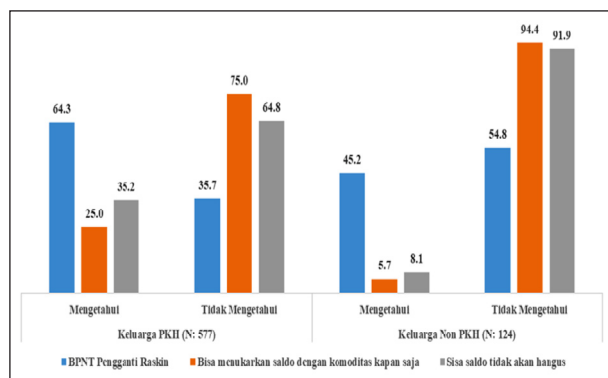
Gambar 2

Pengetahuan Responden tentang Informasi Umum Program BPNT

Sumber: PSKK UGM, 2017

Secara umum KPM mengetahui bahwa BPNT sebagai pengganti program Rastra atau Raskin, meskipun persentasenya tidak terlalu tinggi. Menurut keluarga penerima PKH yang mengetahui bahwa program BPNT adalah pengganti program Rastra/Raskin mencapai 64,3 persen. Sementara keluarga Non-PKH hanya sebanyak 45,2 persen yang mengetahui bahwa BPNT adalah program pengganti program Rastra/Raskin.

Pengetahuan terkait program BPNT lainnya adalah penerima bantuan dapat menukarkan saldo dengan komoditas kapan saja. Pada keluarga PKH, pengetahuannya mencapai 25 persen, sedangkan keluarga non-PKH hanya sebesar 5,7 persen. Artinya, banyak KPM yang tidak mengetahui secara pasti kapan waktu penukaran saldo dengan barang dapat dilakukan. Pengetahuan selanjutnya terkait program BPNT adalah jika penerima manfaat tidak menukarkan seluruh saldo mereka, saldo yang tersisa tersebut tidak akan hangus. Pengetahuan dalam hal sisa saldo tidak akan hangus ini lebih tinggi pada keluarga PKH dibanding keluarga non-PKH masing-masing sebesar 35,2 persen dan 8,1 persen. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar penerima manfaat BPNT menilai bahwa sisa saldo akan hangus jika tidak dimanfaatkan untuk ditukar dengan berbagai komoditas.



Gambar 3

Pengetahuan Rumah Tangga tentang BPNT

Sumber: PSKK UGM, 2017

Implementasi Program BPNT

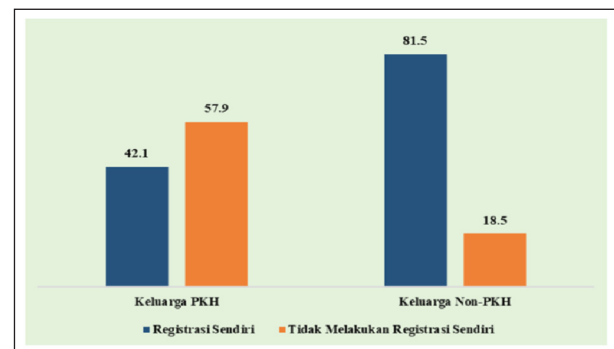
Mekanisme penyaluran BPNT dilakukan melalui empat tahapan yaitu: 1) registrasi dan/atau pembukaan rekening; 2) edukasi dan sosialisasi; 3) penyaluran bantuan; dan 4) pembelian barang (Permensos Nomor 11/2018 tentang Penyaluran Bantuan Pangan Non Tunai, 2018).

Registrasi/Aktivasi Kartu BPNT

Registrasi atau aktivasi adalah tahap pengesahan kartu yang dilakukan di kantor kecamatan atau agen yang ditunjuk oleh pemerintah. Registrasi ini merupakan proses yang harus dilalui oleh KPM untuk mendapatkan bantuan pangan, melalui penukaran *e-voucher*.

Hasil survei menunjukkan bahwa proses registrasi atau aktivasi kartu BPNT hampir setengah dari total keluarga (49,1 persen) yang melakukan sendiri registrasi atau aktivasi rekening BPNT. Selebihnya tidak melakukan registrasi atau aktivasi sendiri mencapai 50,9 persen. Apabila dibedakan antara keluarga penerima PKH dan Non-PKH yang melakukan

registrasi atau aktivasi sendiri, diketahui keluarga Non-PKH lebih banyak dibandingkan dengan keluarga PKH yaitu masing-masing 81,5 persen dan 42,1 persen. Hal ini menunjukkan bahwa kemandirian keluarga Non-PKH dalam melakukan registrasi/aktivasi kartu BPNT jauh lebih tinggi dibanding dengan keluarga penerima PKH.



Gambar 4

Keluarga Melakukan Registrasi/Aktivasi BPNT

Sumber: PSKK UGM, 2017

Sebagian KPM yang belum melakukan registrasi atau aktivasi sendiri rekening BPNT memiliki berbagai alasan. Alasan paling banyak disebabkan belum diterimanya kartu BPNT yaitu sebanyak 71 persen. Selanjutnya alasan lain karena proses registrasi atau aktivasi sudah dilakukan oleh orang lain yang mencapai 21,9 persen dan sebagian karena dapat menggunakan KKS lama (7,2%). Terdapat perbedaan alasan belum dilakukannya registrasi atau aktivasi rekening BPNT antara keluarga PKH dan Non-PKH. Alasan terbanyak untuk keluarga PKH adalah belum memperoleh BPNT, sedangkan keluarga Non-PKH paling banyak karena alasan utamanya sudah dilakukan oleh orang lain.

Tabel 3

Alasan Keluarga Tidak Melakukan Registrasi/Aktivasi BPNT

Alasan Tidak Melakukan Registrasi/ Aktivasi Sendiri	Keluarga PKH		Keluarga Non-PKH		Total	
	N	%	N	%	N	%
Sudah didaftarkan oleh orang lain	58	17,1	21	100,0	79	21,9
Dapat menggunakan KKS lama	26	7,6	0	0,0	26	7,2
Belum memperoleh kartu BPNT	257	75,4	0	0,0	257	71,0
Total	341	100,0	21	100,0	362	100,0

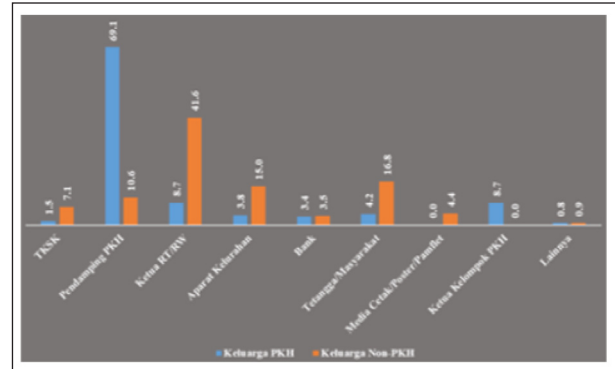
Sumber: PSKK UGM, 2017

Edukasi dan Sosialisasi

Tahapan kedua dalam penyaluran BPNT adalah edukasi dan sosialisasi. Hal ini dapat diukur dari tingkat pengetahuan keluarga KPM tentang program BPNT. Pengetahuan adalah kemampuan untuk menerima, mempertahankan, dan menggunakan informasi, yang dipengaruhi oleh pengalaman dan keterampilan. Sebagian besar dari pengetahuan yang dimiliki seseorang berasal dari pendidikan baik formal maupun informal, pengalaman pribadi maupun orang lain, lingkungan, serta media massa (Siltrakool, 2017). Dalam *Theory of Planned Behavior* (TPB) oleh (Ajzen, 1991) disebutkan, bahwa seseorang akan berencana untuk terlibat dalam suatu perilaku ketika mereka bermaksud melakukannya. Perilaku sangat terkait erat dengan sikap, norma sosial, dan kontrol perilaku yang dirasakan (Zhou et al., 2013; Tohidinia & Mosakhani, 2010); and Ajzen, 1991).

Hasil survei menunjukkan pengetahuan keluarga tentang jadwal registrasi/aktivasi kartu BPNT paling banyak bersumber dari pendamping PKH mencapai 51,6 persen. Sumber informasi berikutnya adalah ketua RT/RW (18,5%) dan tetangga/masyarakat (7,9%). Sumber informasi paling banyak yang diterima dari pendamping PKH ini karena banyaknya penerima BPNT yang juga penerima PKH. Pengetahuan tentang jadwal registrasi/aktivasi antara keluarga PKH dan Non-PKH diketahui, paling banyak adalah pendamping PKH untuk

keluarga PKH (69,1%). Sementara untuk keluarga Non-PKH paling banyak bersumber dari Ketua RT/RW yang mencapai 41,6 persen.



Gambar 5
Sumber Informasi tentang BPNT
Sumber: PSKK UGM, 2017

Setelah kartu BPNT di registrasi/aktivasi maka setiap KPM akan mendapatkan PIN. Pengertian PIN atau *Personal Identity Number* merupakan tanda tangan elektronik mengingat fungsinya dalam verifikasi. Sebagaimana diatur dalam Bab 1 Pasal 1 angka ayat 22 dalam Peraturan Pemerintah tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PSTE) yang dimaksud tanda tangan elektronik adalah: “tanda tangan yang terdiri atas informasi elektronik yang dilekatkan, terasosiasi, atau terkait dengan informasi elektronik lainnya yang digunakan sebagai alat verifikasi dan autentikasi” (PP Nomor 11 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, 2019).

Tabel 4
Pengetahuan Keluarga tentang Kegunaan PIN Kartu BPNT

Pengetahuan Tentang Kegunaan PIN	Keluarga PKH		Keluarga Non-PKH		Total	
	N	%	N	%	N	%
Password/kunci untuk mengakses rekening BPNT	361	55,9	29	58,0	390	56,0
Pengaman rekening	163	25,2	9	18,0	172	24,7
Orang lain tidak bisa mengakses rekening	122	18,9	12	24,0	134	19,3
Total	646	100,0	50	100,0	696	100,0

Sumber: PSKK UGM, 2017

N : jumlah jawaban bukan jumlah KPM (*multiple response*)

Berdasarkan hasil survei diketahui sebagian besar KPM mengetahui apa yang dimaksud dengan PIN yaitu sebanyak enam

dari 10 keluarga (56%). Dari sejumlah KPM yang mengetahui tentang PIN, sebagian besar memahami kegunaannya sebagai kunci

untuk mengakses rekening tabungan (56%). Kegunaan lainnya adalah sebagai pengaman rekening tabungan (24,7%) dan kegunaan lain adalah agar orang lain selain yang berhak tidak dapat mengakses rekening tabungan (19,3%).

Keluarga memiliki cara untuk membantu mengingat/menyimpan PIN karena sebagian besar yakni 62,3 persen mengaku mempunyai cara tertentu. Sebagian besar KPM menyimpan PIN dengan cara mencatatnya dibuku atau kertas sebanyak 65,7 persen. Berikutnya adalah menyimpan PIN tersebut didalam HP sebanyak 15,6 persen dan cara menghafal dan tidak pernah mengganti nomor PIN yaitu sebesar 5,6 persen. Cara lain yang digunakan adalah menyimpan kertas berisi PIN yang berasal dari bank yaitu sebanyak 4 persen.

Tabel 5
Pengetahuan Keluarga tentang Cara Menyimpan PIN Kartu BPNT

Cara Menyimpan PIN	N	%
Catat di Ponsel/HP	50	15,6
Catat di kertas/buku	211	65,7
Memberitahu individu di luar keluarga	9	2,8
Dicatat di kartu KPS	2	0,6
Kertas berisi PIN disimpan	13	4,0
Ditulis di tembok	4	1,2
Dihapalkan dan tidak pernah mengganti PIN	18	5,6
Memberitahu anggota keluarga	5	1,6
Kertas berisi PIN ditiptkan pada ketua PKH	3	0,9
Mengganti PIN dengan tanggal lahir anak	2	0,6
Lainnya	4	1,2
Total	321	100,0

Sumber: PSKK UGM, 2017

N : jumlah jawaban bukan jumlah KPM (*multiple response*)

Penyaluran BPNT

Proses berikutnya setelah KPM melakukan registrasi/aktivasi adalah pencairan bantuan. Namun sebelum pencairan bantuan dilakukan, KPM harus mengetahui lokasi di mana pencairan tersebut dilakukan yaitu E-Warong. Hasil survei memperlihatkan sebagian besar KPM

mengetahui keberadaan atau lokasi E-Warong (83,2%). Keberadaan atau lokasi E-Warong yang diketahui responden sebagian besar bersumber dari pendamping PKH (63,8%), ketua kelompok PKH (9,4%), dan tetangga/masyarakat (9,1%).

Hampir sebagian besar KPM telah mencairkan BPNT. Diketahui semua keluarga PKH di setiap kota telah mencairkan bantuan. Namun, keluarga Non-PKH di sebagian kota belum mencairkan yaitu Kota Medan, Bandar Lampung, dan Mataram. Keluarga Non-PKH yang sudah mencairkan BPNT paling banyak adalah Kota Makassar yang mencapai 67,6 persen. Berikutnya adalah Kota Jakarta Utara (29,6%), Malang (18,8%), dan Tegal (15,7%).

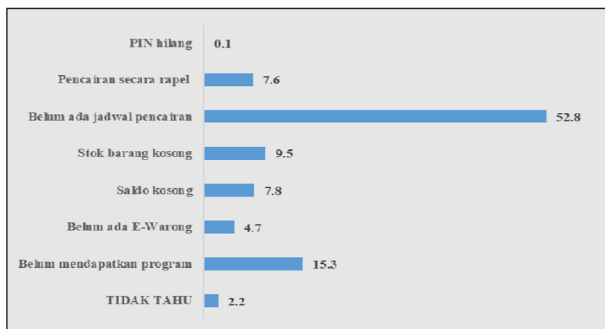
Tabel 6
Keluarga yang Sudah Mencairkan BPNT

Kota	PKH		Non-PKH		Total	
	N	%	N	%	N	%
Medan	70	100,0	0	0	70	100,0
Bandar Lampung	70	100,0	0	0,0	70	100,0
Jakarta Utara	50	70,4	21	29,6	71	100,0
Tasikmalaya	60	84,5	11	15,5	71	100,0
Surakarta	92	90,2	10	9,8	102	100,0
Tegal	59	84,3	11	15,7	70	100,0
Malang	56	81,2	13	18,8	69	100,0
Probolinggo	63	91,3	6	8,7	69	100,0
Mataram	74	100,0	0	0,0	74	100,0
Makassar	11	32,4	23	67,6	34	100,0
Total	605	86,4	95	13,6	700	100,0

Sumber: PSKK UGM, 2017

KPM yang belum melakukan pencairan BPNT ternyata memiliki beberapa alasan. Sebagian besar dikarenakan belum mendapatkan jadwal pencairan bantuan, yaitu sebanyak 52,8 persen. Alasan lainnya adalah belum mendapatkan program sebesar 15,5 persen. Belum mendapatkan program yang dimaksud adalah belum mendapatkan kartu BPNT, sehingga belum dapat mencairkan bantuan karena dalam pencairan harus membawa kartu BPNT tersebut. Selanjutnya keluarga yang belum mencairkan karena stok

barang di E-Warong yang ditunjuk masih kosong mencapai 9,6 persen. Hal ini menarik, karena sebelum jadwal pencairan dikeluarkan seharusnya E-Warong yang ditunjuk sebagai penyalur sudah mempersiapkan komoditi.



Gambar 6
Alasan Keluarga Belum Mencairkan BPNT
Sumber: PSKK UGM, 2017

Komoditi dalam pencairan BPNT sebagian besar berupa beras dan gula. Dalam pencairan beras antara bulan Februari-April, diketahui rata-rata pencairan di bulan Februari sebanyak 18 Kg untuk keluarga PKH dan 20 Kg untuk keluarga Non-PKH. Sementara di bulan Maret rata-rata beras yang diterima turun dibanding bulan Februari yaitu rata-rata 17 Kg untuk keluarga KPM dan keluarga Non-PKH rata-rata 19 Kg. Pencairan di bulan April secara rata-rata juga berkurang dibanding bulan Februari dan Maret yaitu 17 Kg untuk keluarga PKH dan 16 Kg untuk keluarga Non-PKH. Distribusi pencairan beras menurut kota diketahui rata-rata beras paling banyak adalah 20 Kg yaitu di Kota Medan, Probolinggo, dan Makassar. Sementara di Kota Bandar Lampung baru mencairkan di bulan April dengan rata-rata 20 Kg.

Tabel 7
Berat Rata-rata Beras yang Dicairkan Selama Bulan Februari-April 2017

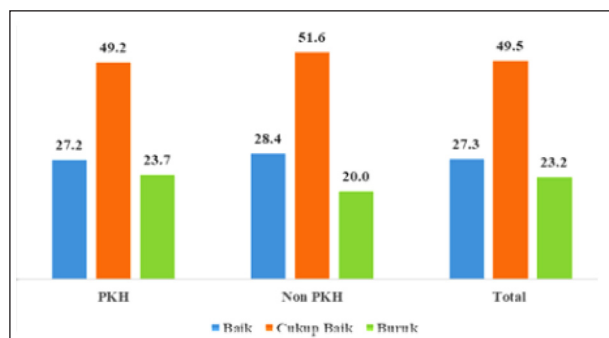
Kota	Berat Rata-rata Beras (dlm Kg)					
	Februari		Maret		April	
	PKH	Non-PKH	PKH	Non-PKH	PKH	Non-PKH
Medan	20	0	20	0	20	0
Bandar Lampung	0	0	0	0	20	0
Jakarta Utara	19,5	20	20	20	18,5	20
Tasikmalaya	10	0	10	10	10	10
Surakarta	10	0	10	10	10	14
Tegal	0	20	20	20	20	0
Malang	19,5	20	20	20	20	20
Probolinggo	20	20	20	0	20	20
Mataram	19	0	17	0	18	0
Makassar	20	0	20	20	20	20
Total Rata-rata	18	20	17	19	17	16

Sumber: PSKK UGM, 2017

Terkait pencairan beras dalam program BPNT, penilaian KPM merupakan isu yang penting. Hal ini menjadi bahan evaluasi untuk perbaikan BPNT selanjutnya. Diketahui sebagian besar KPM menilai kualitas beras dalam program BPNT adalah cukup baik yaitu sebesar 49,5 persen. Selanjutnya KPM yang menilai beras BPNT kualitasnya baik mencapai 27,3 persen. Sementara KPM yang menilai kualitas beras BPNT buruk sebesar

23,2 persen. Hal ini cukup menarik karena berdasarkan berbagai evaluasi yang telah dilakukan untuk menilai kualitas beras dalam program sebelumnya yaitu Raskin dan Rastra sebagian besar KPM menilai kualitasnya buruk. Seperti hasil penelitian dari Sumarno (2015), menunjukkan bahwa kualitas beras dalam program Raskin termasuk rendah karena baunya apek, banyak kutu, dan rasanya tidak enak ketika dimasak.

Sementara penilaian kualitas beras program BPNT menurut tipe KPM diketahui keluarga PKH paling banyak menilai kualitasnya cukup baik sebanyak 49,2 persen. Demikian juga dengan keluarga Non-PKH, dimana kualitas beras BPNT paling banyak dinilai cukup baik dan sedikit lebih tinggi dibanding keluarga PKH yaitu mencapai 51,6 persen.



Gambar 7
Kualitas Beras BPNT Menurut KPM
Sumber: PSKK UGM, 2017

Komoditas kedua dalam penyaluran BPNT adalah gula. Proses penyaluran gula dilakukan secara bersamaan dengan beras (Tabel 8). Dalam pencairan gula antara bulan Februari-April, diketahui rata-rata pencairan di bulan Februari sebanyak 3,5 Kg untuk keluarga PKH dan 4 Kg

untuk keluarga Non-PKH. Sementara di bulan Maret rata-rata gula yang diterima yaitu 3 Kg untuk keluarga KPM dan keluarga Non-PKH sebanyak 4 Kg. Pencairan gula di bulan April mencapai rata-rata 3,5 Kg untuk keluarga PKH dan 3 Kg untuk keluarga Non-PKH.

Distribusi pencairan gula menurut kota diketahui rata-rata gula paling besar adalah 4 Kg yaitu di Kota Medan, Jakarta Utara, Probolinggo, dan Makassar. Sementara di Kota Bandar Lampung baru mencairkan di bulan April dengan rata-rata 4 Kg.

Pencairan komoditi dalam program BPNT yang diterima oleh KPM sebagian besar diharuskan membeli barang berupa paket. Komoditi yang dimaksudkan dibeli secara paket adalah beras dan gula. Sebanyak 95,3 persen KPM memperoleh instruksi yaitu jenis dan jumlah komoditi yang sudah ditentukan dalam mencairkan bantuan secara paket. Hanya ditemukan 4,7 persen KPM yang tidak diharuskan mencairkan dalam hal jenis dan jumlah komoditi yang dibatasi. Tidak ada perbedaan antara keluarga PKH dan Non-PKH terkait instruksi dalam pencairan BPNT, yang paling banyak mendapatkan instruksi masing-masing sebesar 95,3 persen dan 95,2 persen.

Tabel 8
Berat Rata-rata Gula yang Dicairkan Selama Bulan Februari-April 2017

Kota	Berat Rata-rata Gula (dlm Kg)					
	Februari		Maret		April	
	PKH	Non-PKH	PKH	Non-PKH	PKH	Non-PKH
Medan	4	0	4	0	4	0
Bandar Lampung	0	0	0	0	4	0
Jakarta Utara	4	4	4	4	4	4
Tasikmalaya	2	0	2	2	2	2
Surakarta	2	0	2	2	2	2
Tegal	0	2	4	4	4	0
Malang	4	4	4	4	4	4
Probolinggo	4	4	4	0	4	4
Mataram	4	0	3	0	3,5	0
Makassar	4	0	4	4	4	4
Total Rata-rata	3,5	4	3	4	3,5	3

Sumber: PSKK UGM, 2017

Tabel 9
Instruksi Pencairan Komoditi dengan
Jumlah yang Sudah Ditentukan

Jenis Keluarga	Ada Instruksi		Tidak Ada Instruksi		Total	
	N	%	N	%	N	%
Keluarga PKH	549	95,3	27	4,7	576	100,0
Keluarga Non-PKH	118	95,2	6	4,8	124	100,0
Total	667	95,3	33	4,7	700	100,0

Sumber: PSKK UGM, 2017

Seperti telah diuraikan sebelumnya tentang ada tidaknya instruksi terkait jenis dan jumlah komoditi dalam pencairan BPNT, sebagian besar KPM menyatakan adanya instruksi. Menurut KPM, pihak yang memberikan instruksi tersebut adalah E-Warong yang mencapai 51,8 persen. Berikutnya adalah aparat kelurahan juga berperan karena persentasenya mencapai 16,5 persen. Pendamping PKH juga dinilai sebagai pihak yang berperan dalam memberikan instruksi, yaitu mencapai 14,3 persen. Hal ini jika dikaitkan dengan KPM yang telah mendapatkan BPNT sebagian besar adalah penerima PKH, sehingga wajar jika pendamping PKH menjadi pihak yang turut berperan. Bahkan dalam proses pencairan

BPNT pendamping PKH selalu mendampingi keluarga PKH saat pencairan. Masih banyak KPM yang mengalami kebingungan dalam proses pencairan karena harus menggunakan kartu BPNT yang harus digesek pada mesin EDC (*electronic data capture*) yang sudah ada di setiap E-Warong.

Pihak yang dinilai oleh KPM memberikan instruksi tentang jenis dan jumlah komoditi BPNT, tidak menunjukkan perbedaan antara keluarga PKH dan Non-PKH. Paling banyak adalah E-Warong masing-masing sebesar 50 persen dan 60,2 persen. Sementara pihak kedua yang memberikan instruksi terdapat perbedaan, untuk keluarga PKH adalah pendamping PKH (16,8%) dan keluarga Non-PKH adalah aparat kelurahan sebesar 15,6 persen.

Ditemukan berbagai masalah teknis pada saat pencairan BPNT dilakukan. Masalah terbesar yang dihadapi menurut KPM adalah tidak mendapatkan bukti transaksi berupa nota, yakni mencapai 72,9 persen. Masalah berikutnya adalah terjadinya gangguan teknis pada saat pencairan, yaitu sebanyak 10,7 persen. Gangguan yang dimaksudkan adalah tidak berfungsinya mesin EDC karena masalah sinyal.

Tabel 10
Pihak yang Memberikan Instruksi

Pihak yang Memberikan Instruksi	PKH		Non-PKH		Total	
	N	%	N	%	N	%
Aparat Kelurahan	100	16,7	20	15,6	120	16,5
Aparat Kecamatan	30	5,0	15	11,7	45	6,2
Ketua RT/RW	4	0,7	10	7,8	14	1,9
E-Warong	300	50,0	77	60,2	377	51,8
Pendamping PKH	101	16,8	3	2,3	104	14,3
Ketua kelompok PKH	10	1,7	0	0,0	10	1,4
Pihak Bank	16	2,7	1	0,8	17	2,3
Pemerintah Daerah	3	0,5	0	0,0	3	0,4
Lainnya	9	1,5	0	0,0	9	1,2
TIDAK TAHU	27	4,4	2	1,6	29	4,0
Total	600	100,0	128	100,0	728	100,0

Sumber: PSKK UGM, 2017

N : jumlah jawaban bukan jumlah KPM (*multiple response*)

Tabel 11
Masalah Teknis dalam Pencairan BPNT

Jenis Gangguan	N	%
Gangguan ketika pencairan	19	10,7
E-Warong tutup saat dikunjungi	4	2,3
Pegawai E-Warong kesulitan menggunakan kartu BPNT atau mengoperasikan mesin pembaca kartu BPNT	9	5,1
Tidak mendapatkan bukti transaksi (bon/nota)	129	72,9
E-Warong pernah menolak melakukan transaksi pembelian beras/gula dengan e-voucher pangan	5	2,8
Pada saat berbelanja salah memasukkan PIN	8	4,5
Kartu terblokir karena salah memasukkan PIN	3	1,7
Total	177	100,0

Sumber: PSKK UGM, 2017

N : jumlah jawaban bukan jumlah KPM (*multiple response*)

Masalah teknis yang juga dialami pemilik/karyawan E-Warong adalah kesulitan menggunakan kartu BPNT atau mengoperasikan mesin pembaca kartu BPNT (mesin EDC) yaitu mencapai 5,1 persen. Hal ini dapat terjadi karena pemilik/karyawan E-Warong belum terbiasa mengoperasikan mesin EDC. Masalah yang juga ditemukan dalam pencairan adalah KPM lupa dengan nomor PIN pada kartu BPNT yang mencapai 4,5 persen.

Selain masalah teknis, dalam proses pencairan BPNT juga ditemukan permasalahan berkaitan dengan ketersediaan dan kualitas barang yang ada di E-Warong. Dari total 700 KPM yang telah diwawancarai, menyatakan

adanya masalah dalam hal ketersediaan dan kualitas barang diketahui sebanyak 57,4 persen atau 402 KPM. Dari aspek ketersediaan dan kualitas barang yang paling banyak dikeluhkan adalah kualitas beras kurang baik dibanding toko/warung lain mencapai 50,3 persen (200 KPM). Selanjutnya adalah harga beras dengan kualitas yang setara lebih mahal dibanding toko/warung lain sebanyak 23,1 persen atau 92 KPM. Masalah ketersediaan dan kualitas barang lain adalah kualitas gula kurang baik dibanding toko/warung lainnya sebesar 13,6 persen atau 54 KPM. Ditemukan juga kasus tidak tersedianya beras dan gula di E-Warong pada saat pencairan masing-masing sebanyak 2 persen (8 KPM) dan 1,7 persen (7 KPM).

Tabel 12
Masalah Ketersediaan dan Kualitas Komoditi dalam Pencairan BPNT

Jenis Masalah	N	%
Tidak tersedia beras di E-Warong	8	2,0
Tidak tersedia gula di E-Warong	7	1,8
Harga beras dengan kualitas yang setara lebih mahal dibanding toko/warung lainnya	92	23,1
Harga gula dengan kualitas yang setara lebih mahal dibanding toko/warung lainnya	37	9,3
Kualitas beras kurang baik dibanding toko/warung lainnya	200	50,3
Kualitas gula kurang baik dibanding toko/warung lainnya	54	13,6
Total	398	100,0

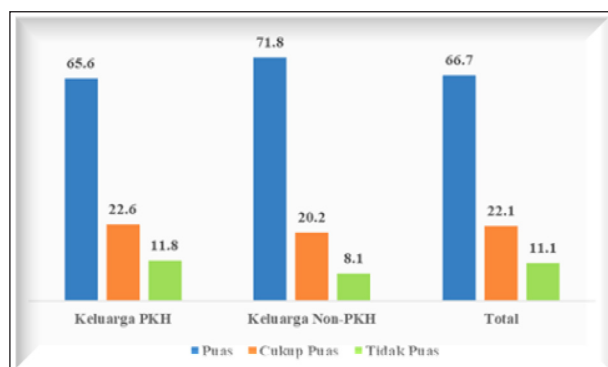
Sumber: PSKK UGM, 2017

N : jumlah jawaban bukan jumlah KPM (*multiple response*)

Tingkat Kepuasan terhadap Program BPNT

Penilaian terhadap program pemerintah yang dilakukan oleh para penerima manfaat dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk perbaikan program. Oleh sebab itu, proses evaluasi kinerja pemerintah juga sangat bergantung pada umpan balik dari masyarakat sebagai penerima manfaat. Pelaksana program sangat memerlukan informasi yang akurat dalam waktu tertentu sesuai dengan kebutuhannya. Sementara penerima manfaat sangat mengharapkan program yang diterima dapat memuaskan diri dan menyeimbangkan dengan harapannya. Jika hal ini tidak dicapai oleh organisasi sektor publik, masyarakat akan merasa bahwa kepuasannya diabaikan dan hal ini akan menyebabkan munculnya banyak keluhan (Zamil & Shammot, 2011).

Salah satu sumber informasi yang dapat digunakan sebagai bahan masukan adalah pendapat dari penerima program itu sendiri. Tingkat kepuasan KPM dalam implementasi BPNT, sebagian besar merasa puas yaitu mencapai 66,7 persen. Berikutnya KPM menyatakan cukup puas sebanyak 22,1 persen dan hanya 11,1 persen yang tidak puas dengan program BPNT. Hasil ini sejalan dengan temuan penelitian dari Zuhri & Sofianto (2020), bahwa penerima program pengentasan kemiskinan termasuk BPNT sebagian besar merasakan manfaat berupa terbantunya beban kebutuhan hidup mereka.



Gambar 8

Tingkat Kepuasan Program BPNT
Sumber: PSKK UGM, 2017

Tingkat kepuasan KPM terhadap program BPNT jika dibedakan menurut tipe keluarga diketahui keluarga PKH paling banyak merasa puas dengan program BPNT mencapai 65,6 persen (378 dari 577 KPM). Sedangkan keluarga Non-PKH yang merasa puas dengan program BPNT lebih tinggi dibanding keluarga PKH yaitu mencapai 71,8 persen (89 dari 124 KPM). Penilaian berikutnya adalah cukup puas terhadap program BPNT sebanyak 22,5 persen pada keluarga PKH (130 dari 577 KPM) dan 20,2 persen untuk keluarga Non-PKH (25 dari 124 KPM). Apabila tingkat kepuasan terhadap program BPNT yaitu cukup puas dan puas digabungkan, maka nilainya akan mencapai 88 persen (keluarga PKH) dan 92 persen (keluarga Non-PKH). Meskipun angkanya kecil yaitu 11,8 persen (keluarga PKH) dan 8,1 persen (keluarga Non-PKH), namun adanya ketidakpuasan KPM terhadap program BPNT perlu menjadi perhatian serius.

Tingkat kepuasan KPM terhadap program BPNT juga dapat dibedakan menurut wilayah. Kota dengan tingkat kepuasan paling tinggi adalah Probolinggo yaitu mencapai 88,6 persen. Berikutnya adalah Kota Mataram dengan tingkat kepuasan sebesar 87,1 persen, Kota Malang 78,6 persen, dan Kota Surakarta sebesar 75,7 persen. Sementara wilayah dengan tingkat kepuasan paling rendah adalah KPM di Kota Bandar Lampung, yaitu sebesar 48,6 persen. Selanjutnya adalah Kota Medan sebesar 27,1 persen, Kota Jakarta Utara 12,7 persen, dan Kota Tasikmalaya mencapai 8,6 persen. Perbedaan tingkat kepuasan antar wilayah ini memberikan gambaran tentang implementasi program BPNT di setiap daerah memiliki standar yang berbeda.

Tabel 13
Tingkat Kepuasan terhadap Program BPNT
Menurut Kota

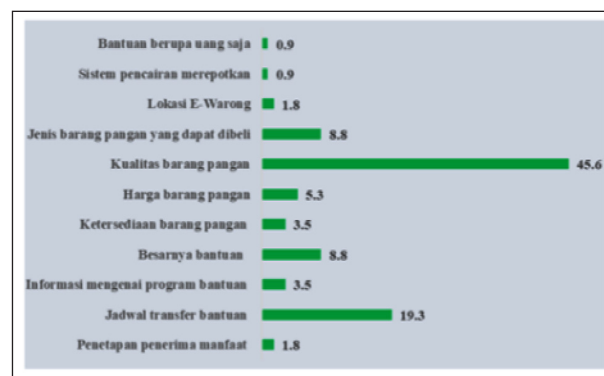
Kota	Tingkat Kepuasan BPNT			N
	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	
Medan	57,1	15,7	27,1	70
Bandar Lampung	32,9	18,6	48,6	70
Jakarta Utara	70,4	16,9	12,7	70
Tasikmalaya	41,4	50,0	8,6	70
Surakarta	75,7	18,6	5,7	70
Tegal	65,7	30,0	4,3	70
Malang	78,6	21,4	0,0	70
Probolinggo	88,6	11,4	0,0	70
Mataram	87,1	10,0	2,9	70
Makassar	69,6	29,0	1,4	69
Total N	467	155	78	700

Sumber : PSKK UGM, 2017

Dari sejumlah KPM yang memberikan penilaian tidak puas terhadap program BPNT, selanjutnya digali lebih jauh untuk mengetahui alasan atas ketidakpuasan tersebut. Seperti dipaparkan sebelumnya, jumlah responden yang merasa tidak puas dengan BPNT sebesar 11,1 persen atau 78 KPM. Diketahui alasan paling banyak yang menjadi penyebab ketidakpuasan KPM terhadap BPNT adalah kualitas bahan pangan yang dinilai kurang sesuai dengan harganya, yakni sebanyak 45,6 persen. Alasan lain yang juga disampaikan adalah jadwal transfer bantuan yang belum banyak diketahui oleh KPM yaitu sebanyak 19,3 persen. Selanjutnya adalah alasan jenis barang yang dapat dibeli terbatas (sudah ditentukan) dan besar bantuan yaitu Rp110.000,-/bulan dinilai masih kurang masing-masing sebesar 8,8 persen.

KPM yang merasa tidak puas dengan program BPNT, tidak semua menyampaikan ketidakpuasannya tersebut. Dari 78 KPM yang tidak puas, hanya 53,8 persen atau 42 KPM yang menyampaikan keluhan. Sedangkan sisanya sebanyak 46,2 persen atau 36 KPM tidak melakukan tindakan apapun. KPM yang menyampaikan ketidakpuasan atau keluhan

terhadap program BPNT semua adalah keluarga PKH. Pengaduan yang disampaikan oleh KPM hanya diterima oleh TKSK/pendamping PKH sebanyak 97,6 persen (41 KPM) dan hanya 2,4 persen (1 KPM) yang menyampaikan melalui media massa.



Gambar 9
Alasan Tidak Puas dengan Program BPNT
Sumber : PSKK UGM, 2017

KPM yang telah menyampaikan ketidakpuasannya terhadap pelaksanaan BPNT melalui TKSK/Pendamping PKH dan media massa tentu saja berharap masalah tersebut bisa terselesaikan. Hasil survei menunjukkan pengaduan masalah oleh KPM dan dinilai masalahnya telah terselesaikan hanya sebanyak 47,6 persen (20 KPM). Sisanya 45,2 persen (19 KPM) menyatakan bahwa masalah pelaksanaan BPNT yang telah diadukan kepada TKSK/pendamping PKH atau melalui media massa tidak dapat terselesaikan. Sementara terdapat 7,1 persen (3 KPM) yang tidak tahu apakah keluhan yang diadukan telah mendapatkan penyelesaian.

KPM yang telah menyampaikan ketidakpuasan atau keluhan program BPNT dan telah mendapatkan penyelesaian dapat dinilai tingkat kepuasannya. Tingkat kepuasan terhadap penyelesaian masalah sama banyak antara yang menyatakan puas dan cukup puas. Sebanyak 10 KPM merasa puas dan 10 KPM merasa cukup puas atas penyelesaian keluhan yang disampaikan.

Penutup

Program Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) merupakan sebuah upaya terobosan dan dimaksudkan sebagai transformasi subsidi Rastra yang telah berjalan selama ini. Program ini diluncurkan agar seluruh bantuan sosial diberikan secara nontunai melalui sistem perbankan sehingga pemerintah mudah untuk mengontrol penyalurannya. Skema bantuan tersebut mengubah metode subsidi beras yang sebelumnya disalurkan dengan harga murah untuk ditebus terlebih dahulu, diubah dengan mendapatkan dana bantuan setiap bulan untuk membeli bahan pangan di tempat pembelian bantuan pangan nontunai yang telah disediakan (E-Warong).

Kesimpulan

Tahap implementasi awal program BPNT secara umum masyarakat mengetahui bahwa program ini merupakan pengganti program Rastra/Raskin. Namun, secara lebih detail masih banyak yang belum mengetahui bahwa saldo dapat ditukarkan kapan saja di waktu yang telah ditentukan. Selain itu, dengan hangus tidaknya saldo apabila belum ditukarkan, sebagian besar KPM belum memahami jika saldo dapat disisakan dan tidak hangus. Sebagian besar meyakini bahwa saldo akan hangus jika masih ada sisa. Hampir sebagian besar KPM telah mencairkan BPNT. Diketahui semua keluarga PKH di setiap kota telah mencairkan bantuan. KPM yang belum melakukan pencairan BPNT sebagian besar karena belum mendapatkan jadwal pencairan bantuan dan belum mendapatkan kartu BPNT.

Permasalahan saat melakukan pencairan bantuan dari sisi teknis adalah tidak adanya bukti transaksi (bon/nota) ketika melakukan transaksi di E-Warong. Sedangkan masalah ketersediaan dan kualitas barang yang paling banyak dikeluhkan adalah kualitas beras yang kurang baik dibanding toko/warung lainnya.

Tingkat kepuasan KPM terhadap program BPNT sangat tinggi karena hampir 90 persen

menyatakan cukup puas dan puas. KPM yang tidak merasa puas terhadap program BPNT disebabkan oleh kualitas bahan pangan yang dinilai kurang sesuai dengan harganya. Sebagian KPM yang merasa tidak puas menyampaikan keluhannya tersebut kepada TKSK/Pendamping PKH dan media massa. Penyelesaian keluhan terhadap masalah yang dihadapi tersebut setengahnya mengaku telah terselesaikan masalahnya.

Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian ini, beberapa rekomendasi dapat disampaikan antara lain 1) Perlunya sosialisasi program BPNT secara intensif dengan melibatkan berbagai pemangku kepentingan, sehingga masyarakat mendapatkan informasi yang lengkap tentang program; 2) Meningkatkan kualitas dan memperbanyak variasi jenis bahan makanan yang diterima masyarakat; 3) Mendorong peningkatan kualitas pelayanan E-Warong dalam proses distribusi bantuan dengan cara pemberian pelatihan atau bimbingan teknis; 4) Perlunya pembentukan lembaga yang khusus menangani keluhan dari masyarakat terkait pelaksanaan program BPNT; dan 5) Melakukan monitoring dan evaluasi program BPNT secara periodik, baik di tingkat pusat maupun daerah.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan (PSKK) Universitas Gadjah Mada yang telah berkenan memberikan izin pemanfaatan data hasil penelitian ini, utamanya kepada para peneliti yang terlibat dalam penelitian tentang evaluasi Program BPNT di Indonesia.

Pustaka Acuan

- Ajzen, I. (1991). The Theory of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211. [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T)
- Ariani, M. (2010). *Pertanian Sumber Kehidupan-Ariani* (p. 1). Koran Berkah. <http://banten.litbang>.

- pertanian.go.id/ind/index.php?option=com_content&view=article&id=218 &Itemid=12
- Bappenas. (2017). *Evaluasi Paruh Waktu RPJMN 2015-2019*. 1–198. <https://www.bappenas.go.id/id/berita-dan-siaran-pers/evaluasi-paruh-waktu-rpjm-2015-2019/>
- Bappenas, PMK, K., Kemensos, Kemendagri, Presiden, K. S., & TNP2K. (2017). *Pelaksanaan Bantuan Pangan Non Tunai*.
- Cunha JM, De Giorgi G, J. S. 2011. (2018). The Price Effects of Cash Versus in- Kind Transfers. NBER Working Paper Series. *E-Conversion - Proposal for a Cluster of Excellence*, 29–50.
- Ditjen Penanganan Fakir Miskin Kementerian Sosial RI. (2017). *FGD Ansipasi Penerapan Kebijakan Rastra menjadi Bantuan Pangan non Tunai (BPNT) Ditjen Penanganan Fakir Miskin*. <http://www.perhepi.org/wp-content/uploads/2017/05/Bahan-FGD-PERHEPI-Dirjen-Penanganan-Fakir-Miskin-Kemensos-RI.pdf>
- JM. Currie and Gahvari F. (2008). Transfers in Cash and In Kind: Theory Meets the Data. *Journal of Economic Literature*. 46(2):333–383., October.
- Keban, Y. T. (2007). *Pembangunan Birokrasi di Indonesia: Agend Kenegaraan yang Terabaikan* (p. 43).
- Margaret Grosh, Carlo del Ninno, E. T., & Ouerghi, and A. (2008). *For Protection and Promotion: The Design and Implementation of Effective Safety Nets*.
- Permensos No.11 2018 tentang Penyaluran Bantuan Pangan Nontunai, (2018).
- Rachman, B., Agustian, A., & Wahyudi, N. (2018). Efektivitas dan Perspektif Pelaksanaan Program Beras Sejahtera (Rastra) dan Bantuan Pangan Non-Tunai (BPNT). *Analisis Kebijakan Pertanian*, 16(1), 1. <https://doi.org/10.21082/akp.v16n1.2018.1-18>
- PP No.11 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, (2019).
- Robert A. Heineman, William T. Bluhm, Steven A. Peterson, and E. N. K. (2001). The World of the Policy Analyst: Rationality, Values, and Politics (Third Edition). In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53, Issue 9).
- Siltrakool, B. (2017). *Assessment of Community Pharmacists, Knowledge, Attitude and Practice Regarding Non-Prescription Antimicrobial Use and Resistance in Thailand BUDH SILTRAKOOL Submitted to the University of Hertfordshire in partial fulfilment of the requirements for the* (Issue October).
- Sumarno, S. (2015). Fungsi Sosial Raskin terhadap Keluarga Miskin. *Jurnal Penelitian Kesejahteraan Sosial*, 18(3), 279–292.
- Suryana, A. (2014). Menuju Ketahanan Pangan Indonesia Berkelanjutan 2025: Tantangan dan Penanganannya. *Forum Penelitian Agro Ekonomi*, 32(2), 123. <https://doi.org/10.21082/fae.v32n2.2014.123-135>
- Thomas A. Birkland. (2011). An Introduction to the Policy Process (Third Edition). In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53, Issue 9).
- Tohidinia, Z., & Mosakhani, M. (2010). Knowledge sharing behaviour and its predictors. *Industrial Management and Data Systems*, 110(4), 611–631. <https://doi.org/10.1108/02635571011039052>
- Zamil, A. M. and, & Shammot, M. M. (2011). Role Of Measuring Customer Satisfaction In Improving The Performance In The Public Sector Organization. *Journal of Business Studies Quarterly*, 2(3), 32–41.
- Zhou, Y., Thøgersen, J., Ruan, Y., & Huang, G. (2013). The moderating role of human values in planned behavior: The case of Chinese consumers' intention to buy organic food. *Journal of Consumer Marketing*, 30(4), 335–344. <https://doi.org/10.1108/JCM-02-2013-0482>
- Zuhri, M., & Sofianto, A. (2020). Implementasi Program Penanggulangan Kemiskinan di Jawa Tengah. *Jurnal Penelitian Kesejahteraan Sosial Vol. 19 No.3 Desember 2020*, 277–294.