

Pendahuluan

Tujuan dari program Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) adalah agar bantuan tersebut diterima oleh orang-orang yang memang benar membutuhkan, memenuhi kebutuhan gizi untuk masyarakat miskin, mendorong masyarakat untuk berbisnis, memberikan layanan keuangan bagi masyarakat yang kurang mampu, dan mengefisienkan anggaran. Dalam beberapa waktu kedepan pemberian bantuan akan memberi *impact* pada perbaikan angka kesejahteraan dan kapasitas ekonomi penerima bantuan. Berdasarkan Permensos No 20 Tahun 2019 Tentang Penyaluran Bantuan Pangan Non Tunai pada Bab 1 Pasal 1 disebutkan bahwa “Elektronik Warung Gotong Royong yang selanjutnya disebut e-warung adalah agen bank, pedagang dan/atau pihak lain yang telah bekerja sama dengan Bank Penyalur dan ditentukan sebagai tempat penarikan/ pembelian Bantuan Sosial oleh penerima Bantuan Sosial bersama bank penyalur”(Maharani, 2019).

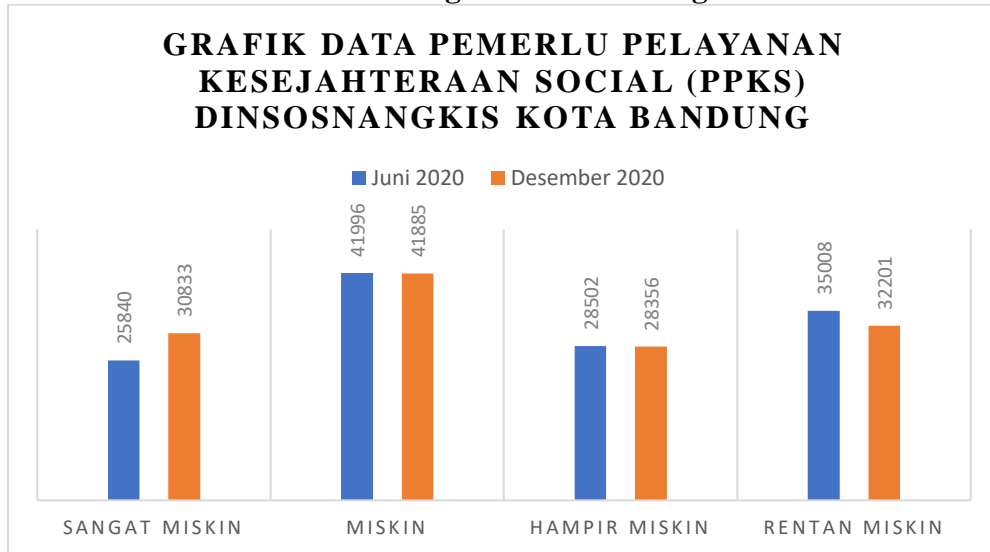
Berdasarkan peraturan Menteri No 20 Tahun 2019 mengenai program bantuan inovatif, yaitu bantuan pangan non tunai. Bantuan ini merupakan bantuan social pangan yang diberikan kepada keluarga penerima manfaat dalam bentuk non tunai dari pemerintah melalui mekanisme rekening elektronik. Mekanisme rekening elektronik hanya digunakan untuk pembelian pangan dari pedagang pangan atau E-warung bekerjasama dengan Bank (Surya Kharismawati & Rosdiana, 2018).

Menurut penyelia social PKH di Dinsosnangkis Kota Bandung, upaya yang dilakukan di tengah pandemik adalah dengan diterbitkannya beberapa program yang difokuskan untuk mengurangi beban ekonomi masyarakat. Program perlindungan sosial itu diantaranya seperti adanya penambahan keluarga penerima manfaat Program Keluarga Harapan (PKH) dari 9,2 juta keluarga menjadi 10 juta keluarga penerima manfaat (KPM). Selain itu melalui Bantuan Pangan Non-Tunai (BPNT) atau kartu sembako, pemerintah meningkatkan jumlah penerima bantuan dari 15,2 juta penerima menjadi 20 juta penerima dan nilainya pun naik sebanyak 30% dari Rp 150.000,00 menjadi Rp 200.000,00 per penerima/bulan. Isi sembako pun disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat seperti beras, telur, daging, sayur, buah yang mencakup 4 sehat 5 sempurna. Setiap penerima Program Keluarga Harapan (PKH) sudah pasti menerima Bantuan Pangan Non-Tunai (BPNT) tetapi tidak semua penerima BPNT mendapatkan bantuan PKH, karena penerima PKH itu termasuk kedalam desil paling rendah artinya wajib mendapatkan seluruh program bantuan komplementari supaya mereka cepat naik levelnya dan bisa bekerja dengan semestinya (mapan).

Penyelia Program Keluarga Harapan melalui program penyeliaan dari Kementerian Sosial mempunyai tugas mendampingi keluarga penerima manfaat Program Keluarga Harapan Kementerian Sosial seringkali mengadakan pertemuan rutin P2K2 (Pertemuan Peningkatan Kemampuan Keluarga). Sumber daya penyelia sosial PKH di Kota Bandung sendiri sudah sangat memadai karena Bandung merupakan Kota yang mudah sehingga 1 orang penyelia dengan rasio kurang lebih 300 KPM di suatu Kecamatan.

Berdasarkan grafik data Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Social (PPKS) Dinsosnangkis Kota Bandung masih terdapat masyarakat yang tergolong sangat miskin. Masyarakat yang tergolong sangat miskin wajib menerima manfaat program keluarga harapan.

Gambar 1
Grafik data Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Social (PPKS)
Dinsosnangkis Kota Bandung



Sumber: dtk.aksen.bandung.go.id

Seperti yang tercantum pada grafik diatas dapat dilihat kenaikan angka pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial. Hal ini dikarenakan adanya aturan baru mengenai penambahan jumlah Keluarga Penerima Manfaat. Walaupun begitu, seiring dengan bertambahnya Keluarga Penerima Manfaat dengan adanya program E-warung ini semakin banyak juga KPM yang sudah graduasi artinya mereka sudah tidak memerlukan bantuan PKH karena dinyatakan sudah sejahtera dan tidak termasuk kedalam desil 1 lagi.

Adapun kategori desil yang wajib menerima bantuan social adalah:

Tabel 1
Kategori Desil Penerima Bantuan Sosial

Desil	Keterangan	Fasilitas
1	Sangat Miskin	Bantuan PKH, Kartu Kesejahteraan Sosial (KKS), Kartu Indonesia Pintar (KIP), Kartu BPJS Kesehatan PBI APBN
2	Miskin	KKS, KIP, BPJS PBI APBN

3	Hampir Miskin	BPJS PBI APBN (bisa mengusulkan KIP dengan dibuatkan surat pengajuan DTKS sepanjang bantuan BPJS didapat dari Kemensos)
4	Rentan Miskin	BPJS PBI APBN (bisa mengusulkan KIP dengan dibuatkan surat pengajuan DTKS sepanjang bantuan BPJS didapat dari Kemensos).

Sumber: Bagian Informasi dan Data, Dinsosnangkis Kota Bandung

Kriteria keluarga yang dapat menerima bantuan PKH yaitu:

- a. Mempunyai anak dibawah lima tahun.
- b. Mempunyai anak yang sedang mengenyam pendidikan di tingkat SD, SMP, SMA.
- c. Ibu hamil.
- d. Lansia yang sudah berusia diatas 70 tahun dan di dalam Kartu Keluarganya dia tidak sendirian dalam artian ada yang mengurusnya. Jadi, di dalam PKH itu lansia yang menerima bantuan tidak boleh sebatang kara.
- e. Orang yang memiliki disabilitas ganda (fisik dan mental).

Warung elektronik gotong royong (E-warung) merupakan perpanjangan dari program penyaluran bansos yang berupa sembako dari pemerintah kepada masyarakat miskin. Dengan sistem ini, seluruh bantuan sosial dan subsidi akan disalurkan melalui sistem perbankan secara nontunai. Tujuannya untuk mengurangi penyimpangan, mudah dikendalikan dan mencapai tujuan, waktu dan kuantitas. E-warung tidak hanya sebagai tempat membeli sembako, tetapi juga berfungsi sebagai anjungan tunai mandiri mini (ATM) untuk belanja bansos, belanja nontunai, buka tabungan, setor dan tarik tunai, transfer, rekening listrik, telepon, BPJS, PAM, pembayaran angsuran, tagihan, token listrik bahkan kredit. Dalam peperangan elektronik, bahkan hanya 3 kilogram gas minyak cair yang bisa diperoleh. ATM yang digunakan adalah kartu yang disebut Combo (Indonesia baik.id).

E-warung merupakan salahsatu inovasi pelayan public. Pelayanan publik adalah kegiatan berupa barang, jasa, dan / atau layanan administratif yang diberikan kepada seluruh masyarakat yang disediakan oleh penyelenggara layanan publik selaras dengan aturan yang berlaku. Oleh sebab itu, inovasi pelayanan publik merupakan pembaharuan dalam model-model pelayanan, baik berupa konsep kreatif yang asli ataupun modifikasinya yang membawa kegunaan untuk rakyat. Inovasi pelayanan publik ini dapat berupa pendekatan kontekstual yang baru walaupun dengan memakai kebijakan yang sudah lama (Susanti, 2018).

Sebelum adanya E-warung KPM PKH harus mengantre ke Kantor POS setiap bulannya untuk mengambil bansos PKH kemudian membelanjakannya ke warung yang sudah disediakan oleh Kelurahan untuk menukarkannya dengan bantuan pangan. Hal tersebut dinilai kurang efektif dan efisien karena terlalu banyak membuang waktu. Oleh karena itu, diterbitkanlah E-warung untuk mengefisienkan penyaluran bantuan pangan kepada KPM. Anggota PKH yang tadinya harus antree sekarang dipermudah

dengan adanya kartu ATM, setiap anggota akan menerima saldo bansos yang kemudian bisa langsung ditukarkan ke E-warung terdekat dengan menggunakan mesin EDC yang sudah disediakan. Hal ini dinilai lebih efisien karena waktu penyaluran bantuan menjadi lebih cepat dan tepat sasaran.

Teknologi komunikasi yang sering digunakan di E-warung yaitu mesin *electronic data capture* (EDC), yaitu mesin dengan tujuan khusus yang dirancang untuk mempermudah transaksi pembayaran bagi pelanggan. Umumnya mesin EDC dapat digunakan di supermarket kecil, supermarket, SPBU, ATM (non tunai) dan tempat lainnya. Jadi nasabah bisa menggunakan kartu ATM (bukan tunai) untuk membayar. Mesin EDC berbentuk seperti telepon genggam jaman dulu, hanya dengan layar kecil (seperti kalkulator) dan tombol masukan angka (seperti telepon genggam). Terdapat lubang khusus di bagian samping yang dapat digunakan untuk menggesek kartu ATM / kartu debit, dan di bagian bawah terdapat sensor chip untuk kartu debit dengan chip (Engkus, 2020).

Menurut Suharto penerapan pendekatan pemberdayaan bisa dilakukan melalui 4P yaitu **Fasilitasi**, dimana pada pendekatan ini menciptakan suasana untuk menggali potensi masyarakat dan kemudian mengembangkannya agar masyarakat bisa hidup dengan lebih baik. **Penguatan**, ialah mengembangkan potensi dan ilmu yang dimiliki oleh masyarakat dalam proses pemecahan masalah untuk mencapai keinginannya. Pemberdayaan ini diharapkan bisa mengembangkan potensi dan rasa percaya diri untuk mendukung kemandirian masyarakat itu sendiri. **Perlindungan**, yaitu mengayomi masyarakat lemah dari kumpulan-kumpulan golongan yang kuat agar tidak terjadi persaingan yang tidak seimbang. **Pendukung** ialah mendukung dan membimbing dalam rangka keluarga penerima manfaat tersebut bisa melaksanakan tugasnya. Otorisasi harus dapat memberikan dukungan kepada keluarga penerima manfaat supaya tidak terjerumus pada situasi dan kedudukan menjadi lebih lemah dan lebih terpinggirkan (Suharto, 2014).

Berdasarkan hasil studi literatur review yang peneliti lakukan sudah ada beberapa jurnal yang membahas mengenai E-warung KUBE ditinjau dari beberapa sudut pandang, pada penelitian ini lebih memfokuskan kepada program pemberdayaan yang diberikan karena dari hasil observasi awal E-Warung KUBE Kecamatan Batununggal memiliki beberapa program pemberdayaan yang dapat meningkatkan pendapatan anggota E-warung KUBE, selain itu penyelia juga memberikan pelatihan mengenai tatacara mengelola administrasi E-warung KUBE dengan baik dan benar.

Menurut Wrihatnolo dan Dwijowojoto, pemberdayaan masyarakat pada hakikatnya adalah untuk memberdayakan masyarakat dan kemandirian, sehingga menekankan pada kemandirian sekelompok orang untuk mengambil keputusan berdasarkan sumber daya yang dimilikinya. Oleh karena itu, pemberdayaan masyarakat harus lebih ditekankan pada proses perubahan positif yang terjadi serta peningkatan dan keberlanjutan pemberdayaan masyarakat. Faktanya, banyak

kegiatan otorisasi komunitas yang tidak sejalan dengan konsep otorisasi komunitas (R Indrawati et al., 2016).

Ika Surya Kharismawati (2018) dalam jurnal *Publica*, 6(8) yang berjudul Implementasi Bantuan Pangan Non-Tunai (BPNT) Melalui E-warung di Kelurahan Sidosermo Kecamatan Wonocolo Kota Surabaya, menjelaskan tentang hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan program penyaluran BPNT kepada para Keluarga Penerima Manfaat melalui program E-warung. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui faktor apa saja yang dapat mempengaruhi pengimplementasian program berdasarkan teori dari Van Metter dan Van Carl Horn, yaitu ukuran dan tujuan kebijakan, sumber daya, karakteristik para pelaksana, sikap/kecenderungan para pelaksana, komunikasi antarorganisasi dan aktivitas pelaksana dan lingkungan ekonomi, sosial, dan politik (Surya Kharismawati & Rosdiana, 2018).

Penelitian ini menunjukkan adanya masalah pada mesin EDC. Skala maksimum dan tujuan kebijakan belum tercapai yang dapat memperlambat penyaluran bantuan. Sumber daya manusia, waktu dan finansial juga sangat berpengaruh untuk mendukung pelaksanaan program ini. Ciri atau karakter lembaga pelaksana masih kurang bersahabat, sehingga belum menerapkan prinsip pelayanan public yang baik. Kondisi sosial ekonomi masyarakat kurang pengetahuan, sehingga tidak mendukung program penyeliaan. Dan yang cenderung terjadi pada pelaksana adalah adanya beberapa sikap pelaksana yang tidak bertanggung jawab terhadap tugasnya sehingga dapat menghambat program (Surya Kharismawati & Rosdiana, 2018).

Penelitian ini menganjurkan agar pelaksana berkoordinasi dengan baik untuk menghindari ketidakabsahan data. Pegawai terkait perlu merespon dengan cepat saat berhadapan dengan fasilitas mesin EDC dan perlu dilakukan evaluasi terhadap pelaksana yang tidak dapat melaksanakan sikap pelayanan public yang baik. Dengan dilaksanakannya program BPNT, dibutuhkan lebih banyak bantuan untuk kondisi sosial yang kurang mendukung. Perlu transparansi dan pengawasan yang lebih ketat untuk menghindari pelanggaran. Penelitian Ika Surya (2018) memiliki hubungan dengan penelitian penulis karena membahas mengenai pengimplementasian E-warung, namun penelitian tersebut lebih berfokus pada mesin EDC yang bisa menghambat tersalurkannya bantuan. Sedangkan penulis akan membahas mengenai factor yang mempengaruhi terealisasinya bantuan yang hampir 100% melalui program E-warung ini di Dinsosnangkis Kota Bandung.

Richardo et al., (2018). Judul jurnal Peran Dinas Sosial Dalam Pelaksanaan Pemberdayaan Masyarakat Miskin Melalui Program Elektronik Warung Kelompok Usaha Bersama Program Keluarga Harapan Di Kota Malang menjelaskan tentang peran dan pelimpahan wewenang pemberdayaan program E-warung dari Kemensos RI kepada Dinsos. Ole karena itu, menurut Suharto (2014:19) peran tersebut akan mengarahkan dan berpusat pada bantuan social sehingga Dinas Sosial dapat melaksanakan tugasnya dengan benar dan efektif dalam menyelesaikan masalah social di Malang. Untuk mengetahui peran Dinsos digunakan teori penyeliaan social yang berpusat pada 4P yaitu Pemungkiman untuk mengetahui fasilitas apa saja yang

disediakan dalam kegiatan program, Penguatan untuk pembinaan dan pelatihan program, perlindungan untuk mengetahui masalah yang dihadapi anggota, dan pendukung untuk mengetahui kemampuan anggota (Richardo et al., 2018).

Hasil dari penelitian menemukan bahwa pelayanan social berperan sangat baik dalam pemberdayaan masyarakat miskin pada program E-warung KUBE-PKH di Kota Malang, Kemensos memberikan sosialisasi dan promosi kegiatan program elektronik di toko-toko, memberikan bantuan dan pelatihan kepada masyarakat tentang pengelolaan E-warung, masyarakat secara mandiri dapat mengelola bantuan dan penggunaan kartu ATM dan electronic data capture (EDC), serta menyelesaikan masalah berdasarkan kesepakatan dan pemahaman akan kebutuhan anggota E-warung. Namun, masih terdapat kendala seperti keterlambatan penyediaan dan perilaku pengelola E-warung yang berbeda, yang akan berdampak pada tidak aktifnya beberapa E-warung di Kota Malang. Dihubungkan dengan penelitian penulis pada jurnal ini, ada beberapa variabel yang dapat digunakan yaitu variabel penyediaan sosial karena faktor tersebut dapat mempengaruhi terealisasinya bantuan yang hampir 100% melalui program E-warung ini di Dinsosnangkis Kota Bandung (Richardo et al., 2018).

Susilowati et al., (2019) Peningkatan Kapabilitas Pengurus Unit Usaha E-warung BUMDes Sumber Arto Melalui Pemahaman Pembukuan Sederhana . Tujuan dari jurnal pengabdian masyarakat ini yaitu mengenai pelatihan pembukuan sederhana E-warung BUMDes Sumber Arto, membantu dalam penyusunan laporan keuangan agar system pertanggungjawaban dapat berjalan lancar, sasaran penelitiannya adalah pengelola unit usaha BUMDes Sumber Arto. Pada penelitian ini menggunakan 3 tahap operasional untuk mengatasi masalah yang diuraikan, yaitu mencari tahu semua informasi tentang lokasi suatu Kawasan tertentu yang digunakan untuk merencanakan kegiatan. Sebagian digunakan untuk memperoleh informasi yang mendalam untuk tujuan tertentu. Selama proses implementasi, tim pengabdian masyarakat berfokus pada elemen utama yaitu proses pembelajaran melalui pertukaran pengetahuan dan pengalaman, perangkat pembelajaran dan hasil belajar yang diharapkan.

Hasil dari kegiatan ini adalah manajemen BUMDes dapat mencatat transaksi dengan benar. Sebelumnya, mereka tidak melakukan pencatatan berdasarkan tanggal transaksi, nama rekening yang digunakan tidak umum digunakan dalam pencatatan keuangan, dan mereka tidak dapat menyusun laporan keuangan dengan benar. Bendahara menggunakan istilah yang tidak umum digunakan dalam pembukuan. Bagi pengurus BUMDes, pemahaman akuntansi yang sederhana sangatlah penting karena dengan memahaminya dapat mencatat dan membuktikan hasil laporan keuangan yang benar. Jika dihubungkan dengan penelitian yang akan dilakukan, penelitian ini tidak sejalan karena lebih berfokus pada laporan keuangan bukan kebijakan public (Susilowati et al., 2019).

Dalam rangka meningkatkan status kesejahteraan keluarga penerima manfaat (KPM) PKH maka dengan program elektronik warung ini dibuatlah program Kelompok Usaha Bersama (KUBE) PKH untuk memberdayakan KPM. KPM dapat membangun warung dengan menjual kebutuhan lainnya dengan modal yang sudah diberikan oleh

Kementrian Sosial. Sumberdaya, tempat juga kebijakan akan sangat mempengaruhi terhadap terlaksananya program ini. Seiring dengan berjalannya waktu anggota Keluarga Penerima Manfaat PKH ini ada beberapa yang mengundurkan diri dan digantikan dengan yang baru karena sudah naik ke desil yang lebih tinggi, artinya anggota tersebut sudah sejahtera. Adapun dari jumlah total tiga E-warung yang ada di Kecamatan Batununggal Kota Bandung, ada beberapa E-warung yang aktif dan berhasil memberdayakan KPMnya, namun adapula E-warung yang kurang aktif sehingga belum bisa memberdayakan KPMnya. Hal ini dikarenakan perilaku pengelola E-warung yang berbeda sehingga berdampak pada keaktifan E-warung itu sendiri.

Secara teoritis, penelitian ini dapat memberikan pengetahuan mengenai pengembangan disiplin ilmu administrasi public berkaitan dengan pemberdayaan masyarakat dalam strategi pengembangan ekonomi digital. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi rekomendasi kepada pemerintah untuk penanggulangan kemiskinan, khususnya terkait inovasi pelayanan publik E-warung KUBE dalam Program Keluarga Harapan (PKH) untuk pengentasan kemiskinan. Kepada masyarakat khususnya penerima Program Keluarga Harapan (PKH) diharapkan dapat mengelola bantuan dengan baik sehingga dengan pengelolaan E-warung yang baik dapat meningkatkan desil dan mensejahterakan keluarga penerima manfaat (KPM).

E-warung KUBE ini terdiri dari Keluarga Penerima Manfaat PKH. Jumlah E-warung di Kota Bandung ada 77 E-warung, namun menurut informasi dari Koordinator PKH Kota Bandung menyebutkan bahwa pada tahun 2021 diantara 77 E-warung tersebut, 72 E-warung berstatus aktif sedangkan lima E-warung lainnya berstatus tidak aktif atau bangkrut. Dari 72 E-warung KUBE yang ada di Kota Bandung, tiga E-warung berada di Kecamatan Batununggal yaitu E-warung Jadi Berkah, E-warung Bashair dan E-warung Sejahtera Mulia. Berdasarkan hasil observasi awal yang peneliti lakukan, E-warung di Kecamatan Batununggal ini memiliki sisi yang berbeda dengan E-warung lainnya karena sudah memiliki produk inovasi pemberdayaan sendiri yang sudah di pasarkan juga pengelolaan administrasi E-warung yang baik menjadikan E-warung ini bisa mengikuti tujuan dari pelaksanaan diadakannya program E-warung KUBE.

Berdasarkan masalah tersebut, maka penulis akan membahas mengenai **Peran Dinas Sosial Dalam Pemberdayaan Keluarga Penerima Manfaat Melalui Program E-warung Kelompok Usaha Bersama Program Keluarga Harapan (Studi Kasus E Warung Kecamatan Batununggal Kota Bandung).**