

Pemanfaatan Teknologi Keuangan untuk Penyaluran Subsidi LPG



Pemanfaatan Teknologi Keuangan untuk Penyaluran Subsidi LPG



PEMANFAATAN TEKNOLOGI KEUANGAN UNTUK PENYALURAN SUBSIDI LPG

Cetakan Pertama, November 2019

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© 2019 Tim Nasional Percepatan Penanggulangan Kemiskinan
Anda dipersilakan untuk menyalin, menyebarkan dan mengirimkan karya ini
untuk tujuan non-komersial.

Untuk meminta salinan publikasi ini atau keterangan lebih lanjut mengenai publikasi ini,
silakan hubungi TNP2K.

TIM NASIONAL PERCEPATAN PENANGGULANGAN KEMISKINAN

Sekretariat Wakil Presiden Republik Indonesia

Jl. Kebon Sirih No. 14, Jakarta Pusat 10110

Telepon : (021) 3912812

Faksimili : (021) 3912511

E-mail : info@tnp2k.go.id

Situs : www.tnp2k.go.id

Kata Pengantar

Reformasi kebijakan subsidi energi agar lebih tepat sasaran dan memberikan manfaat bagi masyarakat miskin merupakan salah satu prioritas Tim Nasional Percepatan Penanggulangan Kemiskinan (TNP2K).

Reformasi kebijakan subsidi energi, selain bertujuan untuk meningkatkan ketepatan sasaran bagi masyarakat miskin, juga sesungguhnya untuk mendorong pemanfaatan fiskal untuk pembiayaan program-program yang lebih produktif seperti untuk pendidikan, kesehatan dan penanggulangan kemiskinan. Dengan reformasi kebijakan subsidi energi ini, diharapkan ruang fiskal menjadi lebih leluasa untuk memperluas berbagai program perlindungan sosial.

Pada tahun 2017, TNP2K turut serta dalam reformasi kebijakan subsidi listrik menjadi lebih tepat sasaran yang berhasil meningkatkan ketepatan sasaran subsidi listrik tersebut dan mampu memberikan penghematan APBN lebih dari Rp 21 Triliun.

Selain subsidi listrik, bentuk subsidi energi lainnya yang juga perlu diperbaiki adalah subsidi LPG 3 Kg. Subsidi ini selain terus meningkat setiap tahunnya, dan mencapai angka Rp 72,5 Triliun pada tahun 2019, juga sebagian besar tidak dinikmati oleh masyarakat miskin.

Upaya untuk memperbaiki kebijakan subsidi LPG 3 Kg tersebut, tidak terlepas dari upaya untuk menyiapkan alternatif distribusi subsidi tersebut dari Pemerintah kepada masyarakat miskin untuk memberikan alternatif mekanisme dan sistem penyaluran yang dapat langsung digunakan untuk menyalurkan subsidi LPG 3 kg tersebut kepada rumah tangga penerima manfaat.

Salah satu metode alternatif untuk penyaluran bantuan yang dapat menjadi solusi atas permasalahan pelaksanaan bantuan sosial atau subsidi langsung kepada penerima manfaat adalah penggunaan teknologi finansial (tekfin) dengan mekanisme kupon elektronik (*e-voucher*) maupun biometrik. Dengan mekanisme ini, bantuan/subsidi langsung dikirimkan ke Rumah Tangga Sasaran (RTS) melalui sistem perbankan. Untuk mendapatkan bukti mengenai kemungkinan pemanfaatan tekfin untuk penyaluran bantuan sosial/subsidi pemerintah, Sekretariat TNP2K melakukan uji coba dengan menggunakan penyaluran

subsidi LPG 3 kg sebagai studi kasus dengan arahan untuk melakukan uji coba berada dalam koridor yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

Dalam pelaksanaan uji coba, sekretariat TNP2K telah melakukan koordinasi dengan berbagai pihak terkait, baik dengan kementerian pelaksana subsidi LPG 3 kg, *supplier*/ pemasok, pemerintah daerah, perbankan dan mitra perbankan, serta memberikan laporan secara berkala kepada Tim Pengendali Penyaluran Bantuan Sosial Secara Nontunai. Untuk memastikan uji coba sesuai dengan tujuan awal, kegiatan ini telah dipantau secara menyeluruh sejak awal penyusunan rancangan sampai dengan pelaksanaan di lapangan.

Dokumen ini melaporkan pelaksanaan uji coba secara rinci, berdasarkan semua tahapan uji coba, serta memberikan pertimbangan-pertimbangan dan rekomendasi terhadap pelaksanaan penyaluran bantuan/subsidi secara nontunai di masa yang akan datang. Kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam pelaksanaan uji coba ini, terutama kepada segenap pemerintah daerah dan jajarannya di wilayah uji coba (Kota Bukittinggi, Kota Jakarta Utara, Kota Kediri, Kota Tomohon, Kabupaten Tangerang, Kabupaten Bogor, dan Kabupaten Gunung Kidul) serta seluruh bank yang terlibat beserta mitranya (Bank BRI dan Everest, BNI dan PT VOX, serta Bank Mandiri).

Semoga laporan ini bermanfaat bagi pelaksanaan penyaluran bantuan/subsidi secara nontunai di Indonesia dan dapat dipergunakan sebagai masukan serta bahan dukungan bagi berbagai pihak terkait dalam perbaikan kinerja program bantuan/subsidi ke depannya.

Terima kasih,

Jakarta, November 2019

BAMBANG WIDIANTO

Deputi Bidang Dukungan Kebijakan Pembangunan Manusia dan Pemerataan Pembangunan/
Sekretaris Eksekutif TNP2K
Sekretariat Wakil Presiden Republik Indonesia

Tim Pemanfaatan Teknologi Keuangan untuk Penyaluran Subsidi LPG

Pengarah

Bambang Widiyanto
Elan Satriawan

Koordinator Program

Ruddy Gobel

TIM NASIONAL PERCEPATAN PENANGGULANGAN KEMISKINAN (TNP2K)

Unit Komunikasi dan Kemitraan

Adi Chandra, Priambudhi Margono, Rajeshanagara Sutedja

Pokja Bantuan Sosial

Armando Siagian, Imelda Leiwakabessy, Siti Nurfitriah Farah Dewi, Walia

Pokja Ekonomi

Fitri Inayati, Hilman Palaon, Kholid Fathirius, Laksmi Andam Dewi

Unit Money

Agung Setiawan, Alie Sadikin, Djamilah, Ekki Syamsulhakim, Farida Sondakh, Iqbal Dawam Wibisono, Miari Putri, Muhammad Vinka Lutfian, Nur Cahyadi, Real Rahadinnal, Sri Murniati

Kelompok Kerja Kebijakan

G. Irwan Suryanto

Unit Riset

Hendratno, Priadi Asmanto

Unit UPSPBDT

Astya S Pradipta, Bambang Darsono, Broto Suseno, Lucky Koryanto, M. Eko Fadhillah

Unit Mekanisme Pemutakhiran Mandiri

Adriani Jacob B. Solo, Togar Tua Sianipar

Divisi Pelaksana Program

Fajar Agung Wahono

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i-ii
Tim Pemanfaatan Teknologi Keuangan untuk Penyaluran Subsidi LPG	iii
Daftar Isi	iv-viii
Daftar Gambar	vi
Daftar Grafik	vii
Daftar Tabel	viii
Daftar Kotak	viii
BAB I	
PENDAHULUAN	1-7
BAB II	
DESAIN UJI COBA	9-20
2.1 Konsep Awal	10-13
2.2 Tujuan	13-14
2.3 Mekanisme dan Tahapan	14-17
2.4 Lokasi	17-18
2.5 Tahapan Pelaksanaan	18-19
2.6 Kerangka Pemantauan	19-20
2.7 Penanganan Pengaduan	20
BAB III	
PERSIAPAN DAN PENDAFTARAN	21-44
3.1 Koordinasi	22-24
3.1.1 Koordinasi Tingkat Pusat	22-23
3.1.2 Koordinasi Tingkat Daerah	23
3.2 Pemetaan	24-26
3.2.1 Kesiapan Infrastruktur Jaringan Telekomunikasi	24
3.2.2 Ketersediaan Agen dan Toko LPG	25-26
3.2.3 Kesiapan Data Penerima Manfaat	26-29
3.3 Sosialisasi dan Edukasi	29-35
3.3.1 Penerima Manfaat	29-32
3.3.2 Agen dan Mitra	32-35
3.4 Registrasi	35-44

3.4.1	Persiapan Registrasi	36-37
3.4.2	Tahapan Registrasi	37-38
3.4.3	Proses dan Aplikasi Registrasi	38-44
BAB IV		
	PENYALURAN MANFAAT	45-64
4.1	Metode Biometrik	46-53
4.1.1	Alur Transaksi	46-47
4.1.2	Transaksi Penyaluran	47-48
4.1.3	Kendala Utama	49-53
4.2	Metode <i>E-Voucher</i> /SMS	53-57
4.2.1	Alur Transaksi	53-54
4.2.2	Transaksi Penyaluran	54-55
4.2.3	Kendala Utama	56-57
4.3	Model Biometrik dan KTP Elektronik	57-60
4.3.1	Alur Transaksi	57-58
4.3.2	Transaksi Penyaluran	58-60
4.3.3	Kendala Utama	60
4.4	Penyerapan Bantuan	60-62
4.5	Pengaduan	63-64
BAB 5		
	TANTANGAN KEMITRAAN AGEN LAPANGAN	65-70
BAB 6		
	REKOMENDASI	71-74
	DAFTAR PUSTAKA	75
	LAMPIRAN	76-84

DAFTAR **GAMBAR**

Gambar 1	Konsep Uji Coba Penyaluran Nontunai Bantuan dan Subsidi Melalui Teknologi Finansial	11
Gambar 2	Desain Tahapan Uji Coba	15
Gambar 3	Lini Waktu Pelaksanaan Uji Coba LPG 3 Kg	18
Gambar 4	Alur Penanganan Pengaduan Uji Coba	20
Gambar 5	Proses Penyiapan Data dan Pembukaan Rekening Penerima Manfaat Uji Coba LPG 3 Kg	28
Gambar 6	Sosialisasi kepada Rumah Tangga Sasaran di Kota Kediri dan Kota Tomohon	31
Gambar 7	Tahapan Transaksi Biometrik Bank BRI	47
Gambar 8	Proses Pencairan Bantuan dengan Aplikasi Duithape	54
Gambar 9	Prosedur Pengecekan Kuota dan Pencairan Bantuan	57-58

DAFTAR **GRAFIK**

Grafik 1	Perkembangan Volume dan Anggaran Subsidi LPG dan Rincian Subsidi Energi dalam APBN 2019	3
Grafik 2	Perkembangan Alokasi Anggaran Subsidi LPG Tahun Anggaran 2019/2020	5
Grafik 3	Keikutsertaan Toko LPG Dalam Kegiatan Pelatihan (Menurut Mitra dan Total)	33
Grafik 4	Jenis Informasi yang Diperoleh Toko LPG dalam Kegiatan Pelatihan (%)	34
Grafik 5	Rata-rata Waktu Transaksi (Menit)	48
Grafik 6	Rata-rata Waktu Pindai Wajah dan Sidik Jari (Menit)	48
Grafik 7	Frekuensi Pengulangan Pindai Sidik Jari pada Pencairan 1 dan 2	49
Grafik 8	Frekuensi Pengulangan Pindai Wajah pada Pencairan 1 dan 2	50
Grafik 9	Rata-Rata Waktu Transaksi Metode <i>E-Voucher</i> /SMS (Menit)	55
Grafik 10	Frekuensi Pindai Sidik Jari untuk Pencairan Bantuan	58
Grafik 11	Rata-Rata Waktu Transaksi dengan Metode Biometrik dan NIK (Menit)	59
Grafik 12	Rata-Rata Waktu Pindai Sidik Jari dengan Metode Biometrik dan NIK (Menit)	59
Grafik 13	Rata-Rata Perputaran Per Bulan Toko LPG Berdasarkan Kota (Tabung Gas)	67
Grafik 14	Rata-Rata Jarak dari Rumah RTS ke Toko LPG (Km)	69
Grafik 15	Rata-Rata Ongkos dari Rumah RTS ke Toko LPG (dalam Rupiah, asumsi bensin 1 liter=20 Km)	70

DAFTAR **TABEL**

Tabel 1	Lokasi, Bank dan Mitra Bank Pelaksanaan Uji Coba	17
Tabel 2	Indikator Pemeriksaan Data Calon KPM Uji Coba	27
Tabel 3	Jumlah Data Uji Coba Hasil Pemeriksaan oleh Pemerintah Daerah	29
Tabel 4	Jadwal, Pelaksana dan Mekanisme Sosialisasi kepada Rumah Tangga Sasaran	30
Tabel 5	Jadwal Registrasi, Jumlah RTS Registrasi, dan Metode Registrasi	35-36
Tabel 6	Rekapitulasi Penyelesaian Tahap Registrasi dan Tahap Transaksi dalam Uji Coba	38
Tabel 7	Rata-Rata Waktu Registrasi Aplikasi Biometrik BRI/Everest (Menit)...	39
Tabel 8	Rata-Rata Waktu Registrasi Metode <i>Voucher</i> Elektronik (Menit)	41
Tabel 9	Rata-Rata Waktu Registrasi Metode Biometrik dan KTP Elektronik Mandiri (Menit)	43
Tabel 10	Persentase RTS yang Melakukan Pemanfaatan Bantuan	61
Tabel 11	Jenis Bahan Bakar untuk Memasak Sehari-hari (%)	61
Tabel 12	Jenis Pengaduan Menurut Mitra Bank Pelaksana	63
Tabel 13	Rata-Rata Jumlah Tabung LPG 3 Kg yang Dimiliki oleh Toko/Pangkalan Menurut Daerah Mitra	67
Tabel 14	Perbandingan Kapasitas Sistem Beberapa Aspek Uji Coba	72

DAFTAR **KOTAK**

Kotak 1	Gagal Pindai Wajah, Gagal Transaksi	51
Kotak 2	Kasus Kesalahan Aplikasi dalam Membaca Wajah	52
Kotak 3	Pesan (SMS) untuk Pencairan Bantuan Menggunakan <i>E-Voucher</i>	55
Kotak 4	Persyaratan untuk Toko LPG	68-69

BAB

1

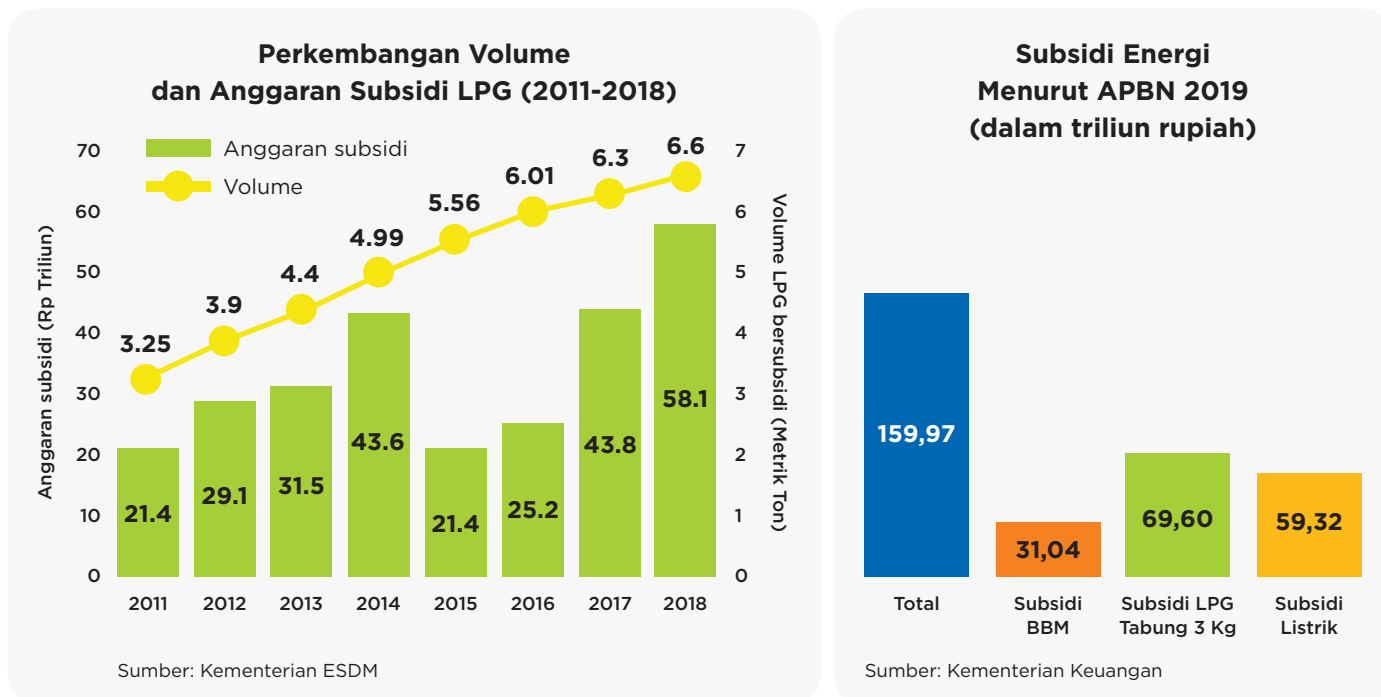


Pendahuluan

Subsidi energi baik listrik, BBM maupun LPG, merupakan amanat dari Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2007 tentang Energi. Pada pasal 3 Undang-Undang (UU) tersebut dijelaskan bahwa dalam rangka mendukung pembangunan nasional secara berkelanjutan dan meningkatkan ketahanan energi nasional, tujuan dari pengelolaan energi adalah untuk tercapainya peningkatan akses masyarakat yang tidak mampu dan/atau yang tinggal di daerah terpencil terhadap energi untuk mewujudkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat secara adil dan merata. Untuk mewujudkan hal tersebut, sesuai dengan Pasal 7 pada UU tersebut, dilakukan dengan cara: (1) harga energi ditetapkan berdasarkan nilai keekonomian berkeadilan dan (2) pemerintah pusat dan pemerintah daerah menyediakan dana subsidi untuk kelompok masyarakat tidak mampu. Namun, hasil evaluasi TNP2K menunjukkan bahwa subsidi (seperti Raskin/Rastra, Subsidi Listrik dan Subsidi Gas/LPG) lebih banyak dinikmati oleh kelompok masyarakat mampu. Implikasi dari ketidaktepatan sasaran ini adalah tingkat subsidi riil yang diterima oleh rumah tangga miskin dan rentan lebih rendah daripada alokasi sebenarnya.

Fenomena ketidaktepatan sasaran ini, salah satunya terjadi karena adanya kesalahan dalam implementasi maupun dalam desain program. Ketidaktepatan dalam desain program dapat terlihat salah satunya pada program Subsidi LPG. Desain Subsidi LPG saat ini diberikan langsung melalui komoditas (tabung LPG 3 kg) dan tidak ada pembatasan terhadap rumah tangga yang berhak memanfaatkan LPG ini. Pemakaian LPG dari rumah tangga yang berasal dari desil atas lebih tinggi daripada rumah tangga dari desil bawah sehingga jumlah subsidi LPG yang diterima rumah tangga miskin dan rentan jauh lebih rendah jika dibandingkan dengan subsidi yang diterima oleh rumah tangga di atasnya. Selain itu, adanya ketidaktepatan sasaran ini dapat terjadi juga karena belum berlakunya kebijakan konversi di beberapa wilayah.

Grafik 1. Perkembangan Volume dan Anggaran Subsidi LPG dan Rincian Subsidi Energi dalam APBN 2019



Dilihat dari sisi anggaran, subsidi LPG 3 kg dan volume LPG bersubsidi mengalami peningkatan dalam tiga tahun terakhir (**Grafik 1**). Anggaran subsidi diperkirakan akan terus mengalami peningkatan seiring kenaikan harga BBM. Untuk tahun 2019, anggaran Subsidi LPG berada pada kisaran Rp69 triliun.

Arah Kebijakan Subsidi Energi

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2007, negara berkewajiban untuk memberikan subsidi untuk mengakses energi bagi masyarakat kurang mampu. Sebagai salah satu komponen subsidi energi bersama dengan subsidi BBM dan subsidi Listrik, subsidi LPG 3 kg merupakan komponen subsidi terbesar dalam APBN saat ini. Untuk APBN 2019, tercatat komponen subsidi LPG 3 kg mencapai kisaran Rp69 triliun. Sayangnya subsidi LPG 3 kg yang sedemikian besar ini justru lebih banyak dinikmati oleh kelompok masyarakat mampu. Hanya sekitar 32% kelompok masyarakat yang termasuk dalam kategori 40% dengan status sosial ekonomi terendah, dan hanya sekitar 6% masyarakat miskin yang menikmati subsidi LPG 3 kg ini (Susenas, September 2018).

Kondisi yang timpang ini disebabkan karena rezim subsidi energi yang berbasis komoditas. Dengan rezim subsidi seperti ini, penerima subsidi terbesar adalah kelompok masyarakat yang mengonsumsi komoditas lebih banyak. Dalam kasus subsidi LPG 3 kg, kelompok

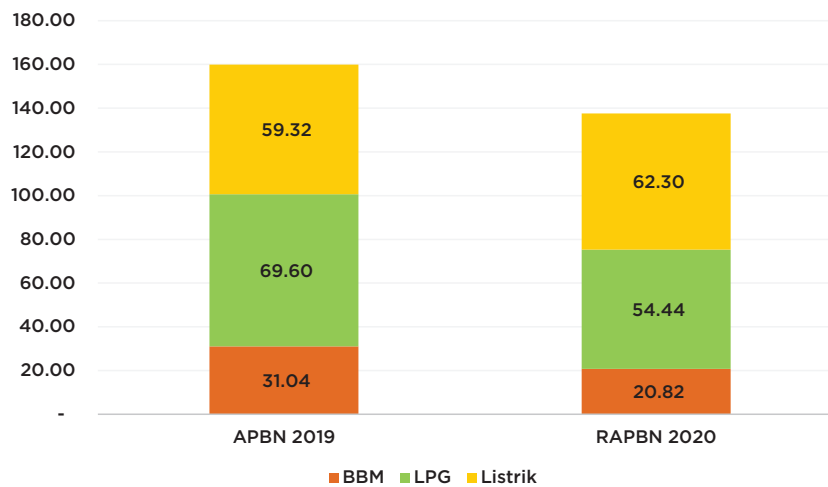
masyarakat mampu mengonsumsi LPG 3 kg jauh lebih banyak dibandingkan dengan kelompok masyarakat miskin dan rentan. Oleh karena itu, solusi untuk memperbaiki ketimpangan subsidi energi khususnya subsidi LPG 3 kg ini adalah dengan melakukan perubahan rezim penyaluran subsidi dari yang berbasis komoditas menjadi subsidi yang berbasis rumah tangga, atau subsidi langsung kepada masyarakat miskin dan rentan yang berhak.

Untuk memastikan penyaluran subsidi LPG 3 kg tepat sasaran dengan melakukan perubahan dari subsidi berbasis komoditas menjadi subsidi rumah tangga atau subsidi langsung, diperlukan beberapa kondisi yang harus dipenuhi. Kondisi tersebut adalah:

1. Tersedianya data nama dan alamat rumah tangga calon penerima manfaat subsidi.
2. Tersedianya mekanisme dan sistem untuk menyalurkan nilai subsidi tersebut secara langsung kepada penerima manfaat.
3. Sistem yang digunakan harus dapat memastikan bahwa penerima manfaat menggunakan subsidi sesuai dengan tujuan subsidi tersebut.

Dalam kasus subsidi LPG 3 kg, kondisi pertama dapat dipenuhi. Saat ini, pemerintah telah memiliki Data Terpadu Kesejahteraan Sosial atau yang semula disebut sebagai Data Terpadu Program Penanganan Fakir Miskin (DT-PPFM), yang juga telah digunakan untuk penyaluran berbagai bantuan sosial dan subsidi. Khusus untuk subsidi energi, data ini telah digunakan untuk melakukan reformasi subsidi listrik menjadi subsidi tepat sasaran pada tahun 2017. Oleh karena itu, tantangan selanjutnya adalah menyediakan mekanisme dan sistem untuk menyalurkan nilai subsidi tersebut secara langsung, serta memastikan bahwa nilai subsidi tersebut hanya digunakan untuk transaksi pembelian LPG 3 kg.

Saat ini, terdapat mekanisme penyaluran berbasis sistem kartu debit untuk menyalurkan program Bantuan Pangan Nontunai (BPNT). Akan tetapi, selain jumlah cakupannya (15,5 juta keluarga) masih berada jauh di bawah jumlah penerima subsidi LPG 3 kg yang ditetapkan oleh pemerintah dengan DPR-RI, sistem ini berbiaya mahal karena harus mencetak dan mendistribusikan kartu debit kepada seluruh penerima manfaat, serta membutuhkan biaya yang besar untuk mengadakan dan mengoperasikan mesin *Electronic Data Capture* (EDC) yang menjadi alat untuk melakukan transaksi. Selain itu, sistem ini juga membutuhkan perubahan perilaku dari penerima manfaat seperti menjaga kartu agar tidak hilang dan menghafal *Personal Identification Number* (PIN). Dengan demikian, mekanisme dan sistem ini sulit untuk dapat segera diterapkan saat ini untuk penyaluran subsidi LPG 3 kg. Dengan kondisi tersebut, pemerintah memerlukan alternatif mekanisme dan sistem penyaluran subsidi LPG 3 kg yang dapat langsung digunakan untuk menyalurkan subsidi LPG 3 kg tersebut kepada rumah tangga penerima manfaat.

Grafik 2. Perkembangan Alokasi Anggaran Subsidi LPG Tahun Anggaran 2019/2020

Sumber: Kementerian Keuangan, Nota Keuangan dan APBN 2019, Nota Keuangan dan RAPBN 2020

Terkait dengan rencana peningkatan ketepatan sasaran subsidi LPG 3 kg, sesuai dengan Rancangan Kerangka Ekonomi Makro dari Pokok-Pokok Kebijakan Fiskal Tahun 2020, arah kebijakan subsidi energi tahun 2020 adalah sebagai berikut:

1. Melanjutkan pemberian subsidi tetap untuk solar dan subsidi selisih harga untuk minyak tanah dan LPG tabung 3 kg.
2. Dalam rangka mengurangi tekanan terhadap kebijakan fiskal pemerintah, besaran subsidi tetap solar dan Harga Jual Eceran (HJE) LPG bersubsidi yang belum pernah mengalami perubahan sejak tahun 2008 akan disesuaikan dengan memperhatikan perkembangan ICP dan kurs.
3. Mengupayakan penyaluran LPG tabung 3 kg yang lebih tepat sasaran guna meningkatkan efektivitas anggaran subsidi LPG tabung 3 kg dalam mengurangi kemiskinan dan ketimpangan.
4. Meningkatkan sinergi dengan pemerintah daerah dalam pengendalian dan pengawasan konsumsi BBM dan Subsidi LPG bersubsidi.

Potensi penghematan APBN sesuai dengan kerangka tersebut, dapat dilakukan melalui penerapan kebijakan subsidi LPG yang lebih tepat sasaran. Pada 2019, diperkirakan terdapat 50 juta rumah tangga menikmati 57 juta tabung, dengan besaran total subsidi yang dialokasikan Rp69,64 triliun. Oleh karena itu, jika subsidi LPG tepat sasaran diterapkan untuk 27,3 juta rumah tangga atau 31,4 juta keluarga penerima manfaat (KPM), maka akan ada potensi penghematan setara dengan 45% nilai subsidi saat ini.¹

¹ Besaran subsidi rata-rata Rp5 ribu/kg atau Rp15 ribu/tabung. Dengan asumsi pemakaian rata-rata 3 tabung/bulan/keluarga, maka kebutuhan subsidi adalah Rp 45 ribu/bulan/keluarga. Total kebutuhan subsidi untuk 31,4 juta keluarga adalah sebesar Rp16,9 triliun/tahun.

Dalam kerangka tersebut, salah satu upaya yang pernah dilakukan pemerintah adalah melalui uji coba untuk transformasi penyaluran subsidi LPG 3 kg melalui mekanisme tertutup. Namun, upaya tersebut belum dapat menjawab permasalahan ketidaktepatan sasaran. Beberapa hal yang menjadi penyebabnya adalah: (1) masih terjadinya disparitas harga antara LPG 3 kg dengan LPG nonsubsidi; (2) masih diperlukannya *outlet* tambahan di luar agen bank serta membutuhkan penyediaan kartu dan mesin EDC; (3) integrasi sistem perbankan dengan mekanisme *supply chain* penyaluran LPG dari tingkatan SPBE (Stasiun Pengisian Bulk Elpiji), agen, pangkalan dan pengecer tidak mudah dilakukan; (4) pengecer yang dapat diakuisisi untuk disediakan alat pembayaran terbatas hanya pada tingkat pengecer resmi yang jumlahnya terbatas; dan (5) proses edukasi kepada penerima manfaat dan *merchant* sulit dilakukan karena sistem yang masih rumit.

Selain itu, perlu melihat kembali salah satu keberhasilan transformasi yang dilakukan pada program Rastra, dimana pemerintah melakukan perubahan mekanisme penyaluran Subsidi Rastra dari berbentuk barang menjadi nontunai melalui program BPNT. Transformasi tersebut dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas penyaluran serta meningkatkan ketepatan sasarnya. Keberhasilan ini kemudian memunculkan kebutuhan untuk melakukan reformasi serupa terhadap penyaluran subsidi LPG 3 kg.

Sesuai dengan evaluasi atas desain dan implementasi program subsidi selama ini, ada beberapa kriteria transformasi subsidi yang harus dapat dipenuhi, antara lain:

1. Subsidi/bantuan diberikan langsung ke rumah tangga/keluarga sasaran; hal ini bertujuan untuk memastikan rumah tangga/keluarga langsung mendapatkan bantuan dan memanfaatkannya secara langsung. Implikasi dari perubahan mekanisme ini adalah subsidi barang berubah menjadi subsidi dalam bentuk nonbarang/tunai ke rumah tangga/keluarga.
2. Jumlah subsidi/bantuan per rumah tangga/keluarga per bulan tetap. Besaran subsidi tidak lagi tergantung pada konsumsi setiap rumah tangga.
3. Subsidi/bantuan tidak bisa dibelanjakan untuk barang lain di luar yang ditetapkan oleh program untuk memastikan bahwa subsidi yang diberikan langsung ke rumah tangga tidak digunakan untuk membeli barang selain yang telah ditetapkan sesuai dengan tujuan program. Pemanfaatan subsidi hanya bisa dilakukan untuk barang-barang yang telah ditentukan. Oleh sebab itu, subsidi yang diberikan sebaiknya dalam bentuk *electronic voucher*/kupon elektronik yang hanya bisa digunakan untuk membeli barang sesuai dengan jenis subsidinya, misalnya penerima subsidi listrik menerima *voucher* listrik yang bisa digunakan untuk membayar tagihan atau membeli pulsa listrik.
4. Aman: subsidi/bantuan dimanfaatkan oleh penerima manfaat yang sebenarnya dengan meminimalkan kemungkinan bantuan tersebut diakses oleh pihak lain yang tidak bertanggung jawab.

Dalam pelaksanaan transformasi Rastra menjadi BPNT, dari hasil pemantauan diperoleh informasi perlunya perbaikan pada beberapa indikator pelaksanaan, salah satunya mengenai bagaimana pemanfaatan kartu KKS dan PIN oleh penerima manfaat masih menjadi isu tersendiri. Banyak ditemukan di lapangan, penerima manfaat memberikan Kartu dan PIN mereka kepada pihak lain seperti pendamping, pemilik e-warong, maupun ketua kelompok atau sesama penerima bantuan. Terkadang, PIN juga dicatat dan ditempelkan langsung di kartu KKS, sehingga sangat berisiko jika kartu KKS tersebut hilang. Selain itu, dari hasil pemantauan yang dilakukan oleh Sekretariat TNP2K pada bulan Desember tahun 2018 di wilayah perluasan BPNT tahap pertama tahun 2018, masih terdapat permasalahan dalam pemanfaatan PIN oleh penerima manfaat, dimana 80% lebih KPM belum bisa memasukkan sendiri PIN ketika melakukan transaksi.

Salah satu rekomendasi dari pemantauan BPNT yang dilakukan oleh Kementerian Sosial pada Januari 2019 adalah diperlukannya pengembangan dalam pelaksanaan penyaluran nontunai, misalnya dengan menggunakan autentikasi wajah/biometrik. Hal ini dikarenakan penggunaan KKS dianggap memiliki risiko tersendiri. Tim Pengendali Pelaksanaan Penyaluran Bantuan Sosial Secara Nontunai (Tim Pengendali) yang diketuai oleh Menteri Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan mengarahkan agar di masa mendatang dalam pelaksanaan penyaluran BPNT dapat disiapkan alternatif solusi penyaluran yang lebih memudahkan, dimana penerima manfaat tidak harus melakukan transaksi dengan mengingat PIN dan membawa kartu. Salah satu alternatif yang harus dicoba untuk dikembangkan adalah dengan menggunakan teknologi biometrik.

Melihat perkembangan pelaksanaan penyaluran bantuan maupun subsidi yang ada serta tantangan dan arah kebijakan ke depan, maka diperlukan sebuah transformasi kebijakan yang dapat mendorong subsidi yang lebih tepat sasaran dan efektif, salah satunya melalui peningkatan ketepatan sasaran subsidi LPG 3 kg dengan memanfaatkan teknologi yang lebih baik. Akan tetapi, untuk melakukan sebuah transformasi terhadap kebijakan, diperlukan sebuah bukti yang dapat dijadikan landasan dalam penyusunan kebijakan pada masa yang akan datang. Salah satu cara untuk memperoleh kebijakan berbasis bukti dilakukan melalui uji coba yang disusun dan dilakukan bersama dengan para pemangku kepentingan.

BAB

2



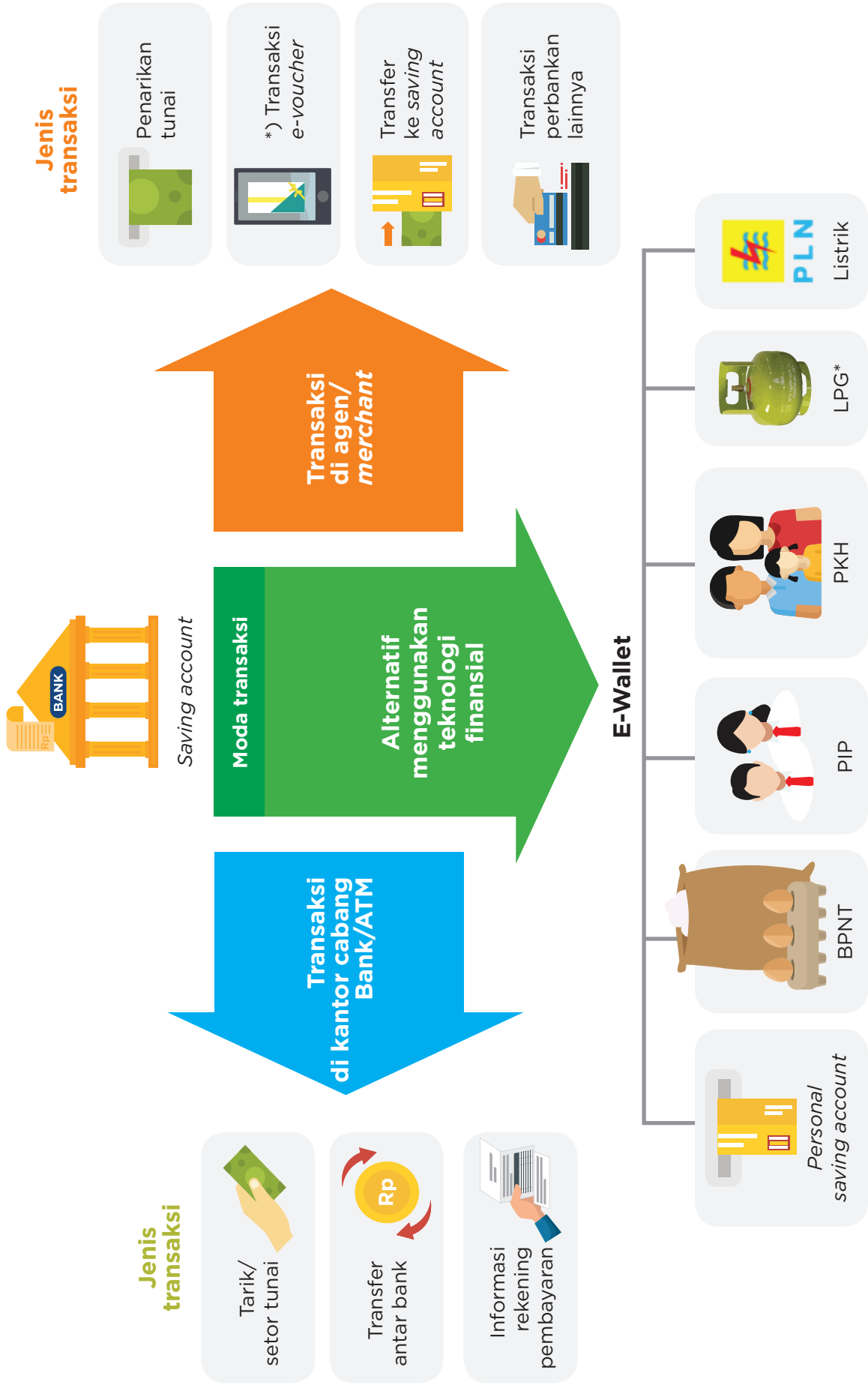
Desain Uji Coba

2.1 Konsep Awal

Konsep pelaksanaan subsidi energi merupakan hasil harmonisasi dari arah kebijakan yang telah ditetapkan dalam APBN. Arah kebijakan tersebut sejalan dengan arahan Presiden mengenai penyaluran bantuan dan subsidi secara nontunai yang harus terintegrasi dengan bantuan/subsidi pemerintah lainnya, melalui sistem perbankan, dan menggunakan transaksi secara elektronik.

Konsep utama uji coba dititikberatkan pada solusi atas permasalahan pelaksanaan bantuan sosial langsung. **Pertama**, pembiayaan yang murah sebagai pertimbangan utama penyaluran subsidi energi. Pembelajaran utama dari penyaluran bantuan sosial nontunai pada BPNT, uji coba dapat menghasilkan solusi atas masalah biaya pencetakan dan pendistribusian kartu dan biaya untuk menyediakan dan mengoperasikan EDC. **Kedua**, menerapkan mekanisme pelaksanaan yang lebih mudah. Diharapkan, mekanisme uji coba hanya membutuhkan lebih sedikit perubahan perilaku bagi penerima manfaat dari kelompok masyarakat miskin dan rentan. Proses akuisisi *merchant*/penjual LPG 3 kg untuk bergabung dalam sistem penyaluran subsidi LPG 3 kg menjadi lebih cepat dan tidak membutuhkan biaya akuisisi yang besar, sehingga dalam waktu yang cepat dapat melayani penerima manfaat untuk melakukan transaksi. **Ketiga**, mekanisme dan sistem yang digunakan harus lebih aman sehingga mengurangi potensi penyalahgunaan oleh kelompok yang tidak berhak.

Gambar 1. Konsep Uji Coba Penyaluran Nontunai Bantuan dan Subsidi Melalui Teknologi Finansial



*) Alternatif moda yang akan diujicobakan dengan memanfaatkan teknologi

Salah satu metode alternatif untuk penyaluran bantuan yang dapat menjadi solusi atas permasalahan pelaksanaan bantuan sosial atau subsidi langsung adalah penggunaan teknologi finansial (tekfin) dengan mekanisme kupon elektronik (*e-voucher*) maupun biometrik. Dengan mekanisme ini, subsidi langsung dikirimkan ke Rumah Tangga Sasaran (RTS) melalui sistem perbankan. Untuk memastikan pemanfaatan subsidi ini, setiap rumah tangga menerima bantuan melalui rekening bank yang telah didaftarkan dan hanya bisa ditukarkan dengan barang-barang tertentu di *merchant* yang sudah ditetapkan. Untuk memastikan keamanan, penggunaan kupon elektronik hanya bisa digunakan dengan menunjukkan dokumen kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP) maupun identitas biometrik dari anggota rumah tangga yang sudah terlebih dahulu mendaftarkan diri.

Untuk mendapatkan bukti mengenai kemungkinan pemanfaatan tekfin untuk penyaluran bantuan sosial/subsidi pemerintah, Sekretariat TNP2K melakukan uji coba dengan menggunakan penyaluran subsidi LPG 3 kg sebagai studi kasus. Arahan untuk melakukan uji coba tetap harus berada dalam koridor yang telah ditetapkan oleh pemerintah, dimana harus memenuhi syarat sebagaimana dikemukakan pada bab sebelumnya.

Pemanfaatan tekfin melalui biometrik dan *e-voucher* ini merupakan sebuah teknologi yang baru dikembangkan oleh perbankan. Teknologi ini didesain untuk memudahkan proses transaksi keuangan yang dapat dilakukan untuk memanfaatkan bantuan yang akan diberikan oleh pemerintah maupun untuk berbelanja kebutuhan lain penerima manfaat. Adapun rancangan awal untuk pelaksanaan uji coba yang akan dilakukan adalah sebagai berikut:

- Mekanisme penyaluran dilakukan sesuai arahan kebijakan pemerintah dimana sistem perbankan dan transaksi elektronik menjadi prioritas;
- Menggunakan Data Terpadu Program Penanganan Fakir Miskin (DT-PPFM) khususnya data yang telah digunakan untuk program subsidi listrik tepat sasaran;
- LPG 3 kg dijual pada harga keekonomian untuk menghilangkan disparitas harga LPG di pasar;
- Besaran subsidi diberikan langsung ke rumah tangga, bukan lagi ke komoditas LPG;
- Besaran subsidi diberikan dalam jumlah tetap setiap bulannya dan tidak berdasarkan jumlah pemakaian;
- Besaran subsidi diberikan sesuai dengan rata-rata penggunaan saat ini, yaitu sebesar Rp5.000/kg atau Rp15.000/tabung atau Rp45.000/bulan untuk setiap Rumah Tangga²; dan

² Dengan asumsi 3 tabung/bulan sesuai dengan perhitungan rata-rata konsumsi rumah tangga dalam Susenas.

- Pelaksanaan didahulukan untuk rumah tangga; adapun untuk subsidi bagi usaha mikro dan kecil membutuhkan pembahasan lanjutan terkait data penerima manfaat serta besaran subsidi.

Dalam pelaksanaannya, sekretariat TNP2K telah melakukan koordinasi dengan berbagai pihak terkait, baik dengan kementerian pelaksana subsidi LPG 3 kg, *supplier*/pemasok, pemerintah daerah, perbankan dan mitra perbankan, serta memberikan laporan secara berkala kepada Tim Pengendali. Untuk memastikan uji coba sesuai dengan tujuan awal, kegiatan ini telah dipantau secara menyeluruh sejak awal penyusunan rancangan sampai dengan pelaksanaan di lapangan. Hal ini dimaksudkan untuk memperoleh pembelajaran sebagai dasar bagi pelaksanaan di masa yang akan datang.

2.2 Tujuan

Secara garis besar, uji coba dilakukan untuk menguji teknologi yang dikembangkan oleh bank pada moda (perangkat) transaksi nontunai, dan mengidentifikasi kesiapan jaringan distribusi dan persediaan LPG 3 kg dalam penyaluran bantuan dan subsidi ke depannya. Dengan berbagai pertimbangan tersebut, tujuan dari kegiatan uji coba ini adalah sebagai berikut:

- Menguji desain dan mekanisme penyaluran nontunai bantuan subsidi LPG 3 kg di wilayah kabupaten/kota terpilih;
- Menguji solusi penyaluran yang mudah dan dapat dilaksanakan dalam waktu dekat tetapi tetap berada dalam skema integrasi;
- Menguji moda alternatif dalam penyaluran bantuan dan subsidi secara nontunai; dan
- Mengidentifikasi solusi mengatasi kendala pelaksanaan integrasi bansos nontunai.

Adapun hasil yang diharapkan dari pelaksanaan uji coba adalah sebagai berikut:

- Argumentasi bahwa kebijakan transformasi subsidi LPG 3 kg dapat dilaksanakan;
- Pembelajaran lapangan bahwa RTS penerima manfaat dapat mempergunakan mekanisme ini dengan mudah;
- Identifikasi potensi permasalahan yang ada saat pelaksanaan kebijakan penyaluran subsidi LPG 3 kg dan solusi terbaik pada saat kebijakan dilaksanakan secara menyeluruh;
- Adanya bukti dan temuan bahwa mekanisme ini dapat direplikasi dan diimplementasikan secara nasional; dan
- Adanya rekomendasi dan tahapan implementasi kebijakan subsidi LPG 3 kg secara nasional.

Sementara itu, beberapa prinsip umum yang digunakan dalam pelaksanaan uji coba adalah sebagai berikut:

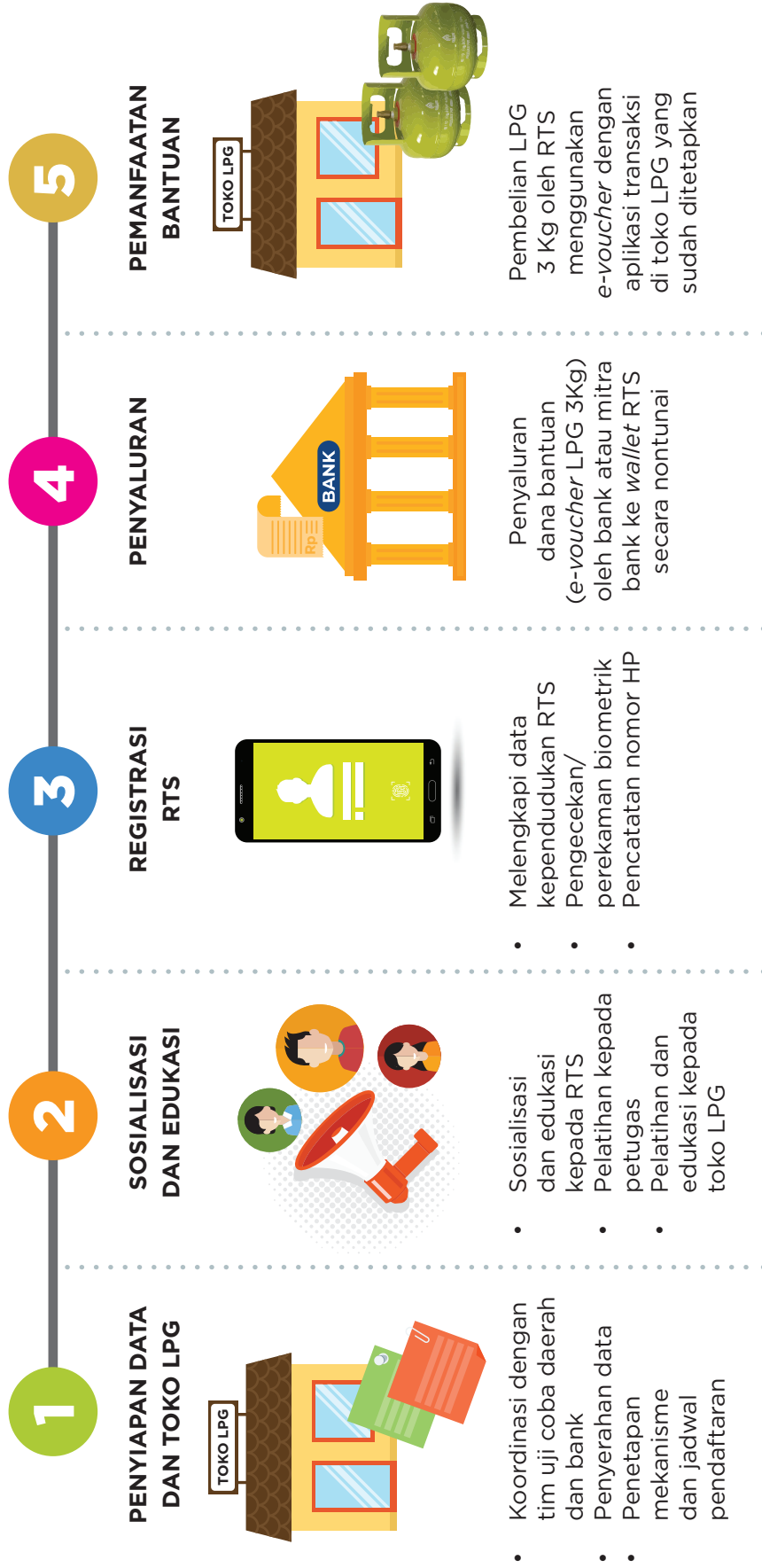
- Keberadaan tempat pemanfaatan bantuan LPG mudah dijangkau oleh penerima manfaat;
- Prosedur atau aplikasi dalam perangkat transaksi mudah digunakan oleh penerima manfaat;
- Memberikan pilihan dan kendali kepada penerima manfaat tentang kapan dan dimana membeli LPG sesuai dengan preferensi (tidak diarahkan pada pedagang LPG tertentu);
- Mendorong keterlibatan usaha eceran rakyat untuk melayani penerima manfaat; dan
- Memberikan akses jasa keuangan kepada usaha eceran rakyat dan kepada penerima manfaat.

2.3 Mekanisme dan Tahapan

Uji coba dilaksanakan sebagai alternatif media penyaluran subsidi LPG 3 kg. Oleh sebab itu, rancangan uji coba disesuaikan dengan karakteristik utama dan mekanisme yang selama ini telah berjalan pada penyaluran subsidi tersebut. Untuk pelaksanaannya, tahapan yang akan dilakukan dalam uji coba mereplikasi pelaksanaan penyaluran BPNT yang telah berjalan saat ini dengan memperhatikan beberapa pembelajaran dalam setiap tahapannya.

Sebelum pelaksanaan tahapan pertama, Tim Uji Coba Pusat melakukan koordinasi untuk menentukan rancangan uji coba, mekanisme, lokasi, data yang akan digunakan dan pihak-pihak yang akan masuk menjadi tim uji coba. Pelaksanaan koordinasi juga dilakukan dengan pihak bank dan mitra bank untuk memastikan berbagai pilihan moda yang akan digunakan. Seluruh rancangan uji coba disampaikan kepada pemangku kepentingan dan dilakukan pembagian tugas untuk memastikan seluruh kegiatan dapat dilaksanakan sesuai dengan lini waktu yang telah disepakati. Rancangan uji coba disusun dan disepakati bersama kementerian terkait serta disesuaikan dengan arahan dari Tim Pengendali. Salah satu arahan yang harus dipastikan sebelum pelaksanaan adalah waktu kegiatan yang harus dipastikan tidak bersamaan dengan waktu pelaksanaan Pemilihan Umum 2019.

Gambar 2. Desain Tahapan Uji Coba



Sumber: Laporan Uji Coba, Sekretariat TNP2K, 2019

Tahapan pertama:

Penyiapan data dan toko LPG dilakukan melalui koordinasi dengan pihak pemerintah daerah dan bank/mitra bank. Kegiatan yang dilakukan pada tahap ini adalah: *scoping* awal untuk menjalin koordinasi awal dengan pemerintah daerah dan menginformasikan rancangan uji coba yang akan dilakukan. Pada tahapan pertama, tim juga melakukan *stakeholder mapping* dengan menentukan siapa saja yang terlibat dalam tim daerah untuk uji coba dan bagaimana pembagian tanggung jawabnya. Di tahapan ini, dilakukan juga penyerahan data awal yang diperoleh dari BDT untuk diperiksa kembali oleh pemerintah daerah dan memastikan kelengkapan data yang diperlukan. Penetapan mekanisme kegiatan di lapangan serta jadwal pelaksanaan tahapan selanjutnya yang disesuaikan dengan jadwal di daerah juga menjadi salah satu kegiatan yang dilakukan. Pada kesempatan ini, dilakukan juga pemetaan toko LPG untuk melihat kesiapannya dan memastikan kesediaannya untuk direkrut menjadi agen bank dan ikut dalam uji coba.

Tahapan kedua:

Dilakukan sosialisasi kepada para pemangku kepentingan di daerah yang ditunjuk sebagai Kontak Informasi Daerah (KID) yang akan secara aktif memberikan informasi mengenai program dan membantu pelaksanaan kegiatan uji coba di lapangan. Selain itu, dilakukan juga sosialisasi dan pelatihan kepada petugas bank dan mitra bank yang akan membantu untuk mengaplikasikan moda transaksi yang akan digunakan dalam proses registrasi maupun penyaluran manfaat. Edukasi juga dilakukan kepada petugas di toko LPG yang kemudian akan menjadi pelaksana utama dalam pemanfaatan bantuan kepada KPM. Petugas toko LPG juga akan menjadi salah satu sumber informasi KPM mengenai penyaluran manfaat program.

Tahapan ketiga:

Pelaksanaan registrasi RTS dilakukan oleh pemerintah daerah. Dalam pelaksanaannya, pemerintah daerah mengirimkan informasi kepada RTS mengenai jadwal dan lokasi registrasi, memastikan kelengkapan data RTS yang dibutuhkan untuk registrasi bank dan kelengkapan biometrik RTS (jika belum ada data biometrik yang dibutuhkan maka harus dilakukan perekaman), melakukan pengecekan biometrik, pencatatan nomor telepon selular dan memastikan kesamaan NIK penerima. Dalam tahapan ini, pemerintah daerah berkoordinasi dengan bank dan mitra bank untuk memastikan seluruh data RTS yang ditetapkan sebagai penerima program hadir dan melakukan registrasi. Setelah proses registrasi selesai, pemerintah daerah dan bank menyusun format berita acara untuk kemudian dilaporkan kepada Tim Uji Coba Pusat. Untuk RTS lansia dan disabilitas, pemerintah daerah bersama bank dan mitra bank membuka layanan khusus dengan mendatangi kediaman RTS untuk dilakukan registrasi.

Tahapan keempat:

Penyaluran dana. Transfer dilakukan oleh penyedia dana bantuan kepada bank untuk disalurkan ke rekening masing-masing RTS. Kegiatan ini sepenuhnya dilakukan oleh bank dan mitra bank. Tim Uji Coba Pusat menerima laporan mengenai hasil penyaluran manfaat dan menerima informasi mengenai data RTS yang gagal dilakukan transfer (karena duplikat) untuk kemudian ditindaklanjuti oleh petugas di lapangan.

Tahapan kelima:

Pemanfaatan bantuan yang merupakan tahapan RTS dapat memanfaatkan bantuannya di toko LPG yang telah terdaftar dalam pelaksanaan uji coba. Pemanfaatan dilakukan selama dua kali dengan besaran manfaat yang sama setiap bulannya. Waktu pemanfaatan setiap tahapannya ditetapkan oleh Tim Uji Coba Pusat sesuai dengan arahan dari Tim Pengendali.

2.4 Lokasi

Lokasi untuk pelaksanaan uji coba dikoordinasikan bersama antara Tim Uji Coba Pusat dengan tim bank dan mitra bank. Ada beberapa indikator yang digunakan dalam penentuan wilayah uji coba, di antaranya adalah: (1) daerah uji coba dapat mewakili region yang ada di Indonesia (barat, tengah dan timur; (2) mewakili daerah urban dan rural yang ada di Indonesia; (3) merupakan wilayah pelaksanaan program BPNT dan/atau PKH; serta (4) kesiapan bank dan mitra bank terkait dengan fasilitas nontunai yang tersedia.

Tabel 1. Lokasi, Bank dan Mitra Bank Pelaksanaan Uji Coba

No	Provinsi	Kota/Kabupaten	Bank dan Mitra
1	Sumatera Barat	Kota Bukittinggi	BRI dan Everest
2	Banten	Kab. Tangerang	
3	Sulawesi Utara	Kota Tomohon	
4	DKI Jakarta	Kota Jakarta Utara	BNI dan PT VOX (<i>Duithape</i>)
5	Jawa Barat	Kab. Bogor	
6	DI Yogyakarta	Kab. Gunung Kidul	Bank Mandiri (<i>in house</i>)
7	Jawa Timur	Kota Kediri	

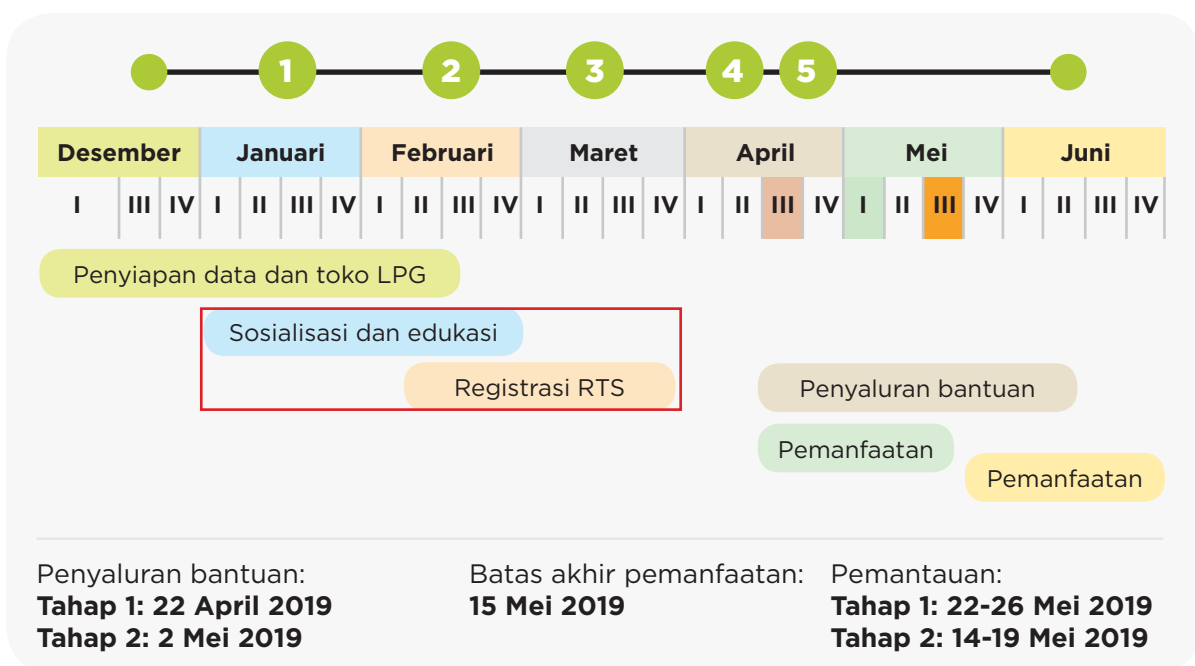
Sumber: Laporan Uji Coba, Sekretariat TNP2K, 2019

Dalam pelaksanaannya, setiap kabupaten/kota diambil minimal dua kecamatan yang berbeda untuk melihat apakah akan ada perbedaan dalam proses pelaksanaannya. Adapun untuk jumlah target RTS yang ada di setiap wilayah disesuaikan dengan kesiapan pendanaan bank dan mitra bank untuk dana manfaat uji coba.

2.5 Tahapan Pelaksanaan

Pelaksanaan uji coba dilakukan mulai saat persiapan Tim Uji Coba Pusat di bulan November 2018 dengan menyusun desain dan mekanisme yang akan digunakan dalam pelaksanaan uji coba. Sementara itu, lini waktu yang digunakan untuk pelaksanaan uji coba di lapangan adalah sebagai berikut (**Gambar 3**):

Gambar 3. Lini Waktu Pelaksanaan Uji Coba LPG 3 Kg



Sumber: Laporan Uji Coba, Sekretariat TNP2K, 2019

Pihak-pihak yang terlibat aktif dalam kegiatan uji coba ini adalah Sekretariat TNP2K bersama dengan Bank Himbara (BRI, BNI dan Mandiri) serta mitra bank (Everest dan PT VOX). Seluruh aktivitas dilakukan secara bersama-sama di bawah koordinasi Tim Pengendali. Kegiatan di lapangan dilakukan oleh tim uji coba kabupaten/kota yang dipimpin langsung oleh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang ditunjuk oleh kepala daerah masing-masing dan terdiri dari perangkat desa/kelurahan dan lainnya yang ada di masing-masing kabupaten/kota.

Rumah Tangga Penerima Manfaat dapat mulai melakukan pemanfaatan bantuan untuk membeli LPG 3 kg di toko LPG sesuai tanggal yang ditetapkan oleh Tim Uji Coba Pusat. Tahap pertama pemanfaatan bantuan dimulai tanggal 22 April 2019 dan tahap kedua dimulai tanggal 2 Mei 2019. Batas akhir pemanfaatan bantuan adalah tanggal 15 Mei 2019.

Ketentuan pemanfaatan bantuan adalah: (1) transaksi pemanfaatan bantuan dilakukan menggunakan aplikasi tekfin yang diujicobakan oleh bank/mitra bank; (2) bank/mitra bank menyediakan perangkat atau aplikasi yang akan digunakan oleh toko LPG; (3) Rumah tangga sasaran penerima manfaat bebas memilih toko LPG sesuai keinginan dan tidak diperbolehkan adanya pemaksaan untuk bertransaksi pada toko LPG tertentu.

2.6 Kerangka Pemantauan

Pemantauan pelaksanaan uji coba dilakukan secara bersama-sama antara Sekretariat TNP2K, Tim Pengendali, tim bank dan pemda. Kegiatan pemantauan dilakukan pada tiga tahap utama uji coba program LPG, yaitu pra uji coba, registrasi dan proses pencairan/pemanfaatan dana bantuan. Hasil analisis pemantauan uji coba dibahas langsung pada setiap bagian terkait di dalam laporan ini. Pemantauan dilakukan menggunakan beberapa metode berikut:

Observasi lapangan

Observasi lapangan dilakukan pada semua tahap uji coba, dimulai dari tahap persiapan, registrasi peserta, pencairan pertama dan tahap pencairan kedua. Tujuan dari observasi lapangan adalah untuk mengumpulkan informasi terkait kendala-kendala yang dihadapi dalam uji coba LPG, kemampuan petugas menggunakan aplikasi, respon RTS dalam penggunaan tekfin, serta waktu yang dibutuhkan untuk transaksi pencairan.

Wawancara mendalam (*In-depth Interview*)

Wawancara mendalam (*in-depth interview*) dilakukan pada tahap persiapan uji coba, registrasi peserta dan pencairan. Tujuan utama wawancara mendalam adalah untuk mengumpulkan informasi tentang: (1) koordinasi pemerintah daerah, pihak bank dan mitra bank; (2) penyiapan data RTS; (3) perekrutan toko LPG; dan (4) sosialisasi kepada pemerintah desa/kelurahan, RTS dan toko LPG. Wawancara mendalam dilakukan dengan pihak-pihak yang terlibat langsung dalam pelaksanaan uji coba LPG mulai dari pemerintah daerah, kecamatan, kelurahan/desa, pendamping/kader desa, toko LPG, dan RTS.

Survei uji petik (*Spot-check*)

Tujuan utama survei uji petik adalah untuk mengumpulkan informasi tentang pengetahuan

dan pengalaman langsung RTS dan toko LPG terkait pelaksanaan uji coba LPG. Uji petik dilakukan menggunakan metode survei terhadap sampel RTS dan toko LPG. Survei uji petik dilaksanakan pada akhir tahap pencairan kedua di seluruh daerah uji coba.

2.7 Penanganan Pengaduan

Dalam uji coba ini, dibuka layanan *Customer Service* (CS) melalui *WhatsApp* (WA) di nomor 0812-1595-0707 yang bisa digunakan untuk menerima pengaduan terkait uji coba, baik soal aplikasi maupun soal kendala administratif di wilayah-wilayah uji coba ketiga bank/mitra uji coba. Alur penanganan pengaduan untuk uji coba ditunjukkan oleh **Gambar 4** di bawah ini.

Gambar 4. Alur Penanganan Pengaduan Uji Coba



Sumber: Laporan Uji Coba, Sekretariat TNP2K, 2019

BAB

3



Persiapan dan Pendaftaran

3.1 Koordinasi

Pada tahap persiapan dan pendaftaran dilaksanakan koordinasi di tingkat pusat dan di tingkat daerah.

3.1.1 Koordinasi Tingkat Pusat

Tim Uji Coba Pusat melakukan rangkaian koordinasi persiapan uji coba dengan melibatkan kementerian/lembaga terkait dan pihak bank/mitra bank di tingkat pusat. Beberapa agenda yang dibahas dan harus diputuskan dalam koordinasi, meliputi: (1) menyepakati desain uji coba; (2) menjajaki kerjasama dengan bank/mitra bank; (3) melakukan penghitungan dan penetapan besaran bantuan; (4) menghitung dan menetapkan jumlah penerima manfaat; (5) menetapkan lokasi uji coba; (6) menguji moda serta aplikasi transaksi sebelum digunakan dalam pelaksanaan uji coba; dan (7) menyusun pedoman uji coba dan media sosialisasi. Rangkaian pertemuan koordinasi dan aktivitas persiapan tersebut dilaksanakan mulai Desember 2018 hingga Januari 2019.

Dari rangkaian koordinasi di tingkat pusat bersama kementerian/lembaga terkait dan pihak bank/mitra bank, diputuskan bahwa:

1. Tiga bank/mitra bank sepakat untuk terlibat dan bekerjasama dalam uji coba yaitu: BNI (mitra: PT VOX), BRI (mitra: Everest), dan Bank Mandiri (tanpa mitra). Ketiga bank/mitra bank sepakat untuk mengujicobakan hasil pengembangan moda dan aplikasi transaksi tekfin pada uji coba ini.

2. Waktu pelaksanaan uji coba pada awalnya ditetapkan mulai Desember 2018 hingga April 2019. Namun, berdasarkan arahan dari Tim Pengendali, uji coba diperpanjang menjadi hingga Juni 2019 agar pelaksanaan penyaluran manfaat tidak bertepatan dengan bulan Pemilu Legislatif dan Presiden (17 April 2019).
3. Besaran manfaat disepakati antara Rp40.000 - Rp50.000 yang disalurkan selama dua kali (masing-masing Rp20.000 atau Rp25.000/tahapan penyaluran). Komponen manfaat uji coba seluruhnya didanai oleh bank/mitra bank.
4. Total penerima manfaat berjumlah: 14.193 RTS, yang dihitung dan ditetapkan oleh Tim Uji Coba Pusat dari DT-PPFM dan dengan mempertimbangkan kemampuan pendanaan bank/mitra bank.
5. Lokasi uji coba meliputi 24 desa/kelurahan yang berada di 7 kabupaten/kota dan di 7 provinsi. Pemilihan desa/kelurahan lokasi uji coba ditetapkan dengan mempertimbangkan sebaran dan karakter wilayah serta kesiapan infrastruktur dan SDM bank/mitra bank di tingkat kabupaten/kota.

3.1.2 Koordinasi Tingkat Daerah

Menindaklanjuti hasil pertemuan dan persiapan di tingkat pusat, selanjutnya Tim Uji Coba Pusat melakukan kunjungan ke kabupaten/kota yang telah diidentifikasi sebagai calon lokasi uji coba. Tujuan dilaksanakan kunjungan adalah untuk: (1) menjajaki kesediaan dan komitmen pemda untuk menjadi lokasi pelaksanaan uji coba; (2) melakukan pemetaan lokasi uji coba untuk mengidentifikasi kesiapan berupa dukungan infrastruktur, ketersediaan toko LPG, dan kesiapan pasokan serta distribusi LPG; (3) menyampaikan data RTS untuk diperiksa oleh pemda; dan (4) mengoordinasikan pelaksanaan teknis uji coba, yang meliputi: proses penyiapan DPM dari data RTS yang disampaikan, pemilihan calon toko LPG, sosialisasi/edukasi, pelaksanaan registrasi dan koordinasi proses penyaluran.

Hasil dari rangkaian pertemuan koordinasi antara Tim Uji Coba Pusat, jajaran pemda, bank/mitra bank, di antaranya:

1. Seluruh jajaran pemerintah kabupaten/kota calon lokasi uji coba menyatakan kesediaan untuk terlibat dalam pelaksanaan uji coba.
2. Jajaran pemerintah daerah (termasuk perangkat kecamatan dan desa/kelurahan) menyampaikan masukan terhadap rencana pelaksanaan uji coba mengenai kondisi infrastruktur telekomunikasi (sinyal) di lokasi, ketersediaan dan prosedur pemilihan toko LPG, verifikasi dan validasi data RTS, kesiapan pasokan dan distribusi LPG, rencana sosialisasi uji coba kepada masyarakat, dan rencana pelaksanaan registrasi penerima manfaat.

3.2 Pemetaan

3.2.1. Kesiapan Infrastruktur Jaringan Telekomunikasi

Dalam rangkaian kunjungan lapangan tersebut, Tim Uji Coba Pusat bersama jajaran pemerintah daerah selaku tim uji coba kabupaten/kota melakukan pemetaan dan asesmen terhadap kualitas sinyal telekomunikasi di wilayah desa/kelurahan lokasi uji coba. Hasil kunjungan lapangan menunjukkan gambaran bahwa seluruh desa/kelurahan lokasi uji coba mempunyai kondisi sinyal telepon yang kuat untuk semua *provider* telekomunikasi.

Namun untuk kualitas sinyal 3G (akses internet) yang menjadi basis bagi beroperasinya alat (moda) dan aplikasi transaksi tekfin yang dikembangkan oleh bank/mitra bank kondisinya cenderung bervariasi di masing-masing lokasi. Sebagian besar desa/kelurahan lokasi uji coba sebenarnya tercakup dalam layanan telekomunikasi 3G dengan kualitas yang bagus (sinyal kuat) untuk seluruh *provider*. Namun, di beberapa desa/kelurahan kondisi sinyal yang lemah dan keterbatasan layanan *provider* menjadi isu tersendiri.

Dari hasil kunjungan, setidaknya ditemukan beberapa kondisi terkait dengan variasi kualitas sinyal 3G ini, yaitu:

1. Lokasi uji coba dengan kualitas sinyal 3G yang lemah dan hanya terbatas pada 1-2 *provider*. Kondisi ini terjadi di Desa Karangduwet, Kabupaten Gunung Kidul, dan Desa Rurukan dan Desa Rurukan Satu di Kota Tomohon. Ketiga lokasi ini memang dikenal sebagai desa dengan kualitas sinyal telekomunikasi yang lemah karena berada di luar cakupan layanan atau berada di daerah perbukitan.
2. Lokasi uji coba dengan kualitas sinyal 3G yang tidak stabil, cenderung lemah pada siang hari dan baru menguat pada malam hari. Kondisi ini terjadi di Desa Ciangir, Kabupaten Tangerang dan Desa Campago Ipuh, Kota Bukittingi.
3. Lokasi uji coba dengan kualitas sinyal 3G yang tidak stabil sepanjang hari, yang disebabkan karena alasan di luar kondisi atau dukungan infrastruktur, misalnya yang terjadi di Desa Rancagong, Kabupaten Tangerang. Posisi desa yang berdekatan dengan lapangan terbang latih STIKP Curug (pengaruh operasional radar penerbangan) disinyalir menjadi alasan terjadinya ketidakstabilan sinyal 3G di lokasi ini.

Ketidakstabilan sinyal telekomunikasi, khususnya 3G, nantinya akan berpengaruh pada lamanya waktu pelaksanaan registrasi dan pemanfaat bantuan, yang menjadi lebih panjang karena harus dilakukan pada saat sinyal stabil (malam hari) atau terpaksa dipindahkan prosesnya ke lokasi lain. Namun, desa/kelurahan tersebut direkomendasikan tetap terlibat dalam uji coba ini karena kebutuhan konsep perluasan ke depannya, bahwa aspek pengujian moda dan aplikasi harus juga meliputi daerah-daerah dengan kendala infrastruktur atau isu telekomunikasi.

3.2.2 Ketersediaan Agen dan Toko LPG

Agenda lain dalam pertemuan antara Tim Uji Coba Pusat dengan pemda (termasuk kecamatan dan kelurahan) serta bank/mitra bank adalah untuk mengoordinasikan penyiapan dan identifikasi toko/warung yang potensial menjadi toko LPG. Toko LPG adalah unit usaha masyarakat (warung, toko, agen, dll.) yang akan menjadi tempat penerima manfaat membeli LPG ukuran 3 kg pada uji coba ini.

Pemda berperan aktif melakukan pemetaan jumlah dan sebaran serta melakukan pendekatan langsung kepada warung/toko yang berada di desa/kelurahan lokasi uji coba untuk menjadi toko LPG. Dari proses fasilitasi pemda dan bank/mitra bank pada proses penyiapan toko LPG, hingga tahap pencairan terdapat sebanyak 216 toko LPG yang berhasil direkrut oleh bank/mitra bank di seluruh lokasi uji coba, baik berbentuk pangkalan maupun pengecer.

Isu yang muncul dalam koordinasi penyiapan toko LPG, di antaranya: (1) tingkatan unit usaha yang seharusnya ditunjuk untuk menjadi penyedia LPG, apakah akan menggunakan pangkalan resmi Pertamina ataukah akan menggunakan toko/warung yang berjualan LPG eceran; dan (2) mekanisme penyediaan pasokan yang harus disiapkan oleh Pertamina dan pemda.

Prinsip uji coba dalam hal ini menekankan pada kemudahan penerima manfaat untuk melakukan pemanfaatan bantuan dan tidak hanya terbatas pada satu jenis bentuk atau tingkatan usaha. Di sisi lain, desain uji coba juga menekankan perlunya melibatkan berbagai bentuk dan tingkatan unit usaha masyarakat untuk mendapatkan gambaran tentang kemungkinan-kemungkinan pengembangan atau perluasan program ke depannya.

Terkait dengan isu pemilihan toko LPG tersebut, khususnya, terkait tingkatan usaha dalam pola distribusi LPG 3 kg, terdapat perbedaan kebijakan antar lokasi. **Pertama**, kabupaten/kota lokasi yang hanya menerapkan penggunaan pangkalan resmi Pertamina sebagai toko LPG (misalnya: Kota Bukittinggi, Tomohon, Kediri, dan Kabupaten Gunung Kidul). Alasan untuk hanya menggunakan pangkalan Pertamina adalah pada aspek legalitas³ dan potensi jumlah pasokan LPG yang lebih banyak. Selain itu, alasan penggunaan pangkalan resmi terkait dengan aspek pengaturan (regulasi) di tingkat daerah sehingga lebih mudah melakukan pengawasan dan pengendalian, misalnya terkait harga LPG 3 kg.

³ Pangkalan Pertamina merupakan titik terbawah (setelah Agen Pertamina) dalam alur distribusi LPG 3 kg yang diakui secara resmi.

Kedua, kabupaten/kota lokasi uji coba yang menggunakan baik pangkalan resmi maupun pengecer (penjualan LPG 3 kg yang mengambil stok dari pangkalan) sebagai toko LPG, yang di antaranya, meliputi: Kabupaten Tangerang, Kabupaten Bogor, dan Kota Jakarta Utara. Kebijakan pemda kabupaten/kota untuk menggunakan tingkat usaha masyarakat adalah untuk lebih mendekatkan penerima manfaat dengan toko LPG. Ketika letak toko LPG yang berupa pangkalan resmi jumlahnya terbatas di suatu lokasi, maka keberadaan usaha pengecer LPG 3 kg dianggap bisa menjadi alternatif dalam penyaluran manfaat bantuan.

Proses seleksi dan penunjukan unit usaha (warung dan toko) untuk menjadi toko LPG dalam uji coba sebagian besar dilakukan oleh pihak bank/mitra bank yang dibantu oleh kader masyarakat atau fasilitator yang menjadi tenaga mitra bank di beberapa lokasi, bahkan di beberapa lokasi juga dibantu oleh perangkat desa/kelurahan.

3.2.3 Kesiapan Data Penerima Manfaat

Dalam pertemuan koordinasi dengan pemda kabupaten/kota juga disampaikan data awal RTS (rincian data *by name by address*) berdasarkan hasil penghitungan kuota Tim Uji Coba Pusat dan bank/mitra bank. Total jumlah RTS uji coba yang disampaikan sebanyak 14.193 rumah tangga yang tersebar di 27 desa/kelurahan di 7 kota/kabupaten. Selanjutnya, data awal tersebut akan diperiksa untuk memastikan keberadaan rumah tangga.

Terkait dengan pemeriksaan data, dalam uji coba diterapkan ketentuan bahwa pemeriksaan yang dilakukan hanya dapat mengurangi jumlah rumah tangga dari kuota awal (misal: karena alasan pindah, meninggal, dan menolak) serta tidak ada penambahan rumah tangga baru di luar data rumah tangga yang telah disampaikan tersebut.

Perbedaan metode uji coba yang diterapkan di masing-masing kabupaten/kota lokasi berpengaruh terhadap proses pemeriksaan data. Sebagian besar pemda di kabupaten/kota lokasi uji coba melakukan pemeriksaan data RTS, kecuali Pemkot Jakarta Utara dan Pemkab Bogor. Di kedua kabupaten/kota ini, pemeriksaan data secara tersendiri sebelum proses registrasi tidak dilakukan. Metode penjangkauan langsung memungkinkan data RTS diverifikasi di lapangan oleh kader atau fasilitator yang menjadi tenaga bank/mitra bank pada saat registrasi dilakukan.

Tabel 2. Indikator Pemeriksaan Data Calon KPM Uji Coba

No	Kabupaten/Kota dan Desa/Kelurahan	Poin-poin pemeriksaan			
		Keberadaan	Meninggal	Eligibilitas*	NIK
1	Kota Bukittinggi	✓	✓	✓	X
2	Kabupaten Tangerang	✓	✓	✓	X
3	Kota Jakarta Utara	X	X	X	X
4	Kabupaten Bogor	X	X	X	X
5	Kabupaten Gunung Kidul	✓	✓	✓	✓
6	Kota Kediri	✓	✓	✓	✓
7	Kota Tomohon	✓	✓	✓	X

Sumber: Laporan Uji Coba, Sekretariat TNP2K, 2019

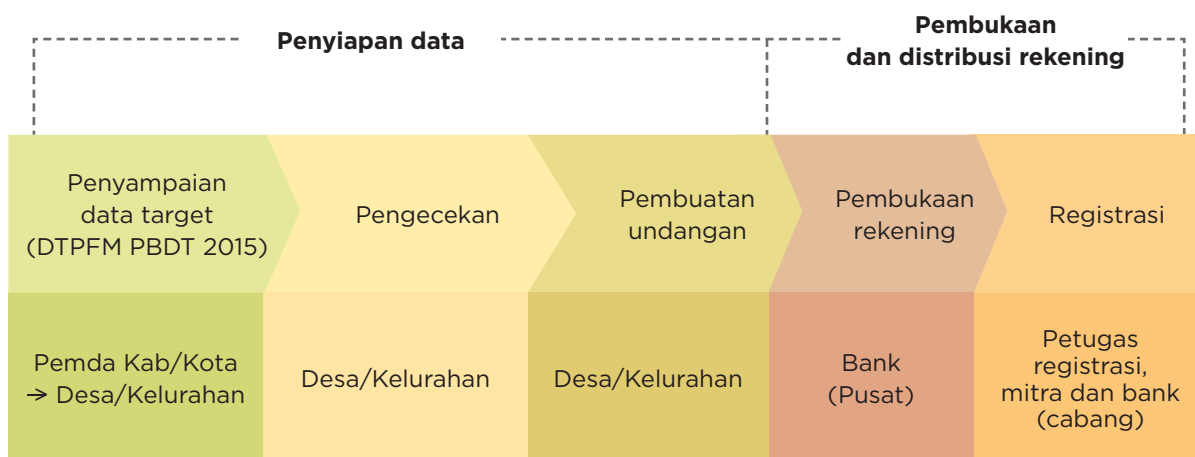
Sementara itu, untuk pemda kabupaten/kota yang melakukan pemeriksaan data sebelum registrasi, proses ini dilakukan oleh jajaran dinas kabupaten/kota yang terkait dengan pengelolaan DT-PPFM (Dinas Sosial dan/atau Bappeda) dan dibantu oleh perangkat desa/kelurahan lokasi uji coba. Pemeriksaan yang dilakukan meliputi beberapa hal, diantaranya:

- 1. Status keberadaan RTS.** Pemeriksaan ini untuk memastikan bahwa rumah tangga yang bersangkutan benar-benar ada dan berdomisili di wilayah desa/kelurahan lokasi uji coba.
- 2. Status kematian RTS.** Pemeriksaan dilakukan untuk memverifikasi apakah anggota rumah tangga, khususnya, Kepala Rumah Tangga (KRT) dan Pendamping Kepala Rumah Tangga (KRT) masih hidup atau sudah meninggal, dan apakah rumah tangga dengan kasus KRT/PKRT yang meninggal tersebut merupakan rumah tangga tunggal (sehingga rumah tangga kehilangan hak untuk menerima bantuan) atau bukan (sehingga masih terdapat ahli waris dalam rumah tangga yang masih mempunyai hak untuk menerima bantuan). Kedua jenis pemeriksaan di atas dilakukan dengan cara memeriksa secara langsung ke alamat RTS atau memadankan dengan data kependudukan yang dikelola oleh Dinas Kependudukan atau oleh desa/kelurahan.
- 3. Status kelayakan (*eligibility*) RTS.** Pemeriksaan ini untuk memastikan apakah RTS dalam data yang disampaikan masih layak sebagai rumah tangga penerima bantuan atau sudah tidak layak untuk menerima bantuan, baik karena dianggap tidak layak oleh mekanisme verifikasi dan validasi data yang diterapkan oleh pemda atau karena alasan

sendiri (merasa telah mampu). Pemeriksaan ini dilakukan dengan cara memadankan dengan data penerima bantuan yang dikelola oleh pemda dan desa/kelurahan.

4. Status kependudukan RTS. Pemeriksaan ini untuk memastikan apakah anggota RTS (khususnya KRT atau PKRT) mempunyai kelengkapan dokumen kependudukan yang valid, yang dibuktikan dengan kepemilikan Nomor Induk Kependudukan (NIK). Pemeriksaan dilakukan dengan memeriksa daftar anggota RTS dengan data kependudukan yang dikelola oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil setempat. Pada uji coba, prosedur pemeriksaan ini hanya dilakukan oleh Pemda Kabupaten Gunung Kidul dan Kota Kediri karena metode uji coba yang diterapkan di kedua daerah ini mensyaratkan kepemilikan NIK yang valid oleh RTS.

Gambar 5. Proses Penyiapan Data dan Pembukaan Rekening Penerima Manfaat Uji Coba LPG 3 Kg



Sumber: Sekretariat TNP2K, 2019

Data hasil pemeriksaan oleh pemda diserahkan kembali kepada Tim Uji Coba Pusat untuk disampaikan kepada bank dan mitra bank sebagai dasar proses pembukaan rekening KPM. Namun, dalam pelaksanaannya meskipun data telah diperiksa dan dilengkapi oleh pemda, masih ditemukan juga beberapa data yang tidak dapat dibuka rekening. Salah satu penyebabnya adalah adanya data NIK yang tidak sesuai dengan data NIK di basis data Dukcapil, data NIK ganda dan adanya ketidaksesuaian data nama KPM dengan data NIK-nya.

Untuk memastikan bahwa seluruh data dapat dibuka rekening, Tim Uji Coba Pusat mengembalikan data hasil pembukaan rekening oleh bank kepada pemda untuk diperiksa dan diperbaiki kembali. Setelah dilakukan pemeriksaan kembali, data tersebut ditindaklanjuti untuk pembukaan rekeningnya. Adapun untuk beberapa data yang masih belum dapat diklarifikasi, tim menyepakati untuk meindaklanjuti saat pelaksanaan registrasi KPM.

Jumlah terakhir penerima manfaat uji coba yang berhasil untuk dibuka rekeningnya dan diundang untuk melakukan registrasi adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Jumlah Data Uji Coba Hasil Pemeriksaan oleh Pemerintah Daerah

No	Kabupaten/Kota	Jumlah KPM	Tidak terverifikasi pemda
1	Kota Bukittinggi	1.290	47
2	Kab Tangerang	3.756	-
3	Kota Tomohon	1.092	124
4	Kota Jakarta Utara	4.028	7
5	Kab Bogor	1.366	-
6	Kab Gunung Kidul	1.443	234
7	Kota Kediri	1.218	-
Total		14.193	412

Sumber: Laporan Uji Coba, Sekretariat TNP2K, 2019

Seluruh data tersebut yang kemudian menjadi dasar dalam pembukaan rekening calon penerima manfaat uji coba.

3.3 Sosialisasi dan Edukasi

Kegiatan sosialisasi dan edukasi bertujuan agar semua pihak yang terlibat dalam pelaksanaan uji coba ini dapat memiliki informasi dan pemahaman yang baik tentang uji coba penyaluran subsidi LPG 3 kg secara nontunai. Sosialisasi dan edukasi selama uji coba tidak memanfaatkan saluran komunikasi massa seperti televisi, radio, maupun penggunaan media sosial, melainkan langsung disampaikan kepada pihak yang terlibat, terutama kepada RTS dan toko LPG di lokasi uji coba.

3.3.1 Penerima Manfaat

Kegiatan sosialisasi dilakukan secara bertahap, yaitu sosialisasi kepada pemda kabupaten/kota, kecamatan, dan kelurahan/ desa, serta kepada penerima manfaat. Informasi yang disampaikan dalam sosialisasi ini meliputi penjelasan umum terkait uji coba, mekanisme penyaluran uji coba, serta teknis pelaksanaan uji coba. Sosialisasi disampaikan dengan menggunakan materi berupa paparan mengenai gambaran umum uji coba, poster berisi mekanisme penyaluran, dan pedoman teknis pelaksanaan uji coba.

Tabel 4. Jadwal, Pelaksana dan Mekanisme Sosialisasi kepada Rumah Tangga Sasaran

No	Kabupaten	Jadwal Sosialisasi	Pelaksana Sosialisasi	Mekanisme
1	Kota Bukittinggi	3-7 Maret 2019	Dinas Sosial, Petugas Registrasi, Pendamping, Mitra	RTS dikumpulkan oleh kepala lingkungan dan dilakukan per desa satu hari sebelum registrasi
2	Kab Tangerang	11-30 Maret 2019	Kelurahan, Petugas Registrasi, Pendamping, Mitra	RTS dipanggil oleh desa dan dilakukan bersamaan dengan registrasi
3	Kota Tomohon	25-29 Maret 2019	Bapelitbangda, Kelurahan, Petugas Registrasi, Pendamping, Mitra	Pemanggilan RTS dengan surat undangan dan dilakukan per desa dua minggu sebelum registrasi
4	Kota Jakarta Utara	1 Feb-30 Maret 2019	Petugas Registrasi, Mitra	RTS didatangi ke rumah dan dilakukan saat penjangkauan untuk proses registrasi
5	Kab Bogor	1 Feb -30 Maret 2019	Petugas Registrasi, Mitra	
6	Kab Gunung Kidul	21-22 Maret 2019 1-2 April 2019	Dinas Sosial, Disdukcapil, Bank	Pemanggilan RTS dengan surat undangan dan dilakukan bersamaan dengan registrasi
7	Kota Kediri	21-22 Maret 2019 1-2 April 2019	Dinas Sosial, Disdukcapil, Bank	

Sumber: Sekretariat TNP2K, 2019

Kegiatan koordinasi yang dilakukan Tim Uji Coba Pusat dengan pemda kabupaten/kota sekaligus juga menjadi kegiatan sosialisasi pelaksanaan uji coba. Pemda merupakan narasumber utama untuk menyampaikan informasi uji coba. Pemda kabupaten/kota kemudian mengundang kecamatan dan kelurahan untuk menyosialisasikan pelaksanaan uji coba. Kegiatan sosialisasi ini dilaksanakan oleh pemerintah daerah (Dinas Sosial, Dukcapil, dinas lain yang terlibat), perwakilan kecamatan, perwakilan kelurahan/desa, bank, mitra, dan fasilitator/petugas registrasi, untuk membahas seluruh informasi terkait pelaksanaan uji coba, cara melakukan registrasi, serta menyepakati jadwal pelaksanaan dan alur registrasi yang akan dilakukan.

Selain itu, beberapa daerah juga melakukan sosialisasi di tingkat kelurahan/desa melalui kegiatan pertemuan dengan ketua RT, ketua RW maupun fasilitator yang akan membantu pelaksanaan uji coba ini. Kegiatan sosialisasi di tingkat kelurahan/desa ini selain untuk

memberikan informasi dasar mengenai kegiatan uji coba, juga untuk memberikan pelatihan bagi fasilitator dan menguji kesiapan alat yang akan digunakan pada pelaksanaan registrasi.

Sosialisasi dapat dilakukan dengan penjangkauan atau menggunakan media undangan.

Undangan sosialisasi berisi pemberitahuan dari kelurahan/desa mengenai informasi kepesertaan sebagai penerima manfaat uji coba, serta jadwal dan persyaratan registrasi. Undangan tersebut ditujukan kepada pasangan kepala keluarga, kepala keluarga, maupun anggota lainnya dalam keluarga (bisa diwakilkan salah satu). Selanjutnya, penerima manfaat di kelurahan/desa dikumpulkan untuk keperluan sosialisasi pelaksanaan uji coba. Informasi yang disampaikan pada pertemuan yang dihadiri oleh penerima manfaat ini meliputi gambaran umum dan mekanisme pelaksanaan uji coba.

Kegiatan sosialisasi untuk penerima manfaat di Kabupaten Tangerang, Kota Jakarta Utara, Kabupaten Bogor, Kabupaten Gunung Kidul, dan Kota Kediri dilakukan bersamaan waktunya dengan kegiatan registrasi penerima manfaat. Di Kota Bukittinggi, kegiatan sosialisasi untuk penerima manfaat dilakukan sehari sebelum proses registrasi. Penerima manfaat dikumpulkan oleh kepala lingkungan, untuk mendapatkan sosialisasi di desa masing-masing. Sementara itu, sosialisasi di Kota Jakarta Utara dan Kabupaten Bogor dilakukan dengan metode penjangkauan, yaitu penerima manfaat langsung didatangi untuk selanjutnya dilakukan proses registrasi. Di kedua wilayah ini, beberapa RTS ada yang berkumpul di lokasi tertentu, kemudian petugas registrasi mendatangi mereka untuk melakukan registrasi.

Gambar 6. Sosialisasi Kepada Rumah Tangga Sasaran di Kota Kediri dan Kota Tomohon



Foto: Sosialisasi di Kota Kediri, Set TNP2K, 2019



Foto: Sosialisasi di Kota Tomohon, Set TNP2K, 2019

Pesan utama yang disampaikan dalam kegiatan sosialisasi adalah informasi mengenai pelaksanaan uji coba dan mekanisme penyaluran uji coba. Untuk memudahkan pemahaman terhadap pelaksanaan uji coba ini, setiap kelurahan/desa dibagikan buku panduan yang berisi informasi lengkap mengenai uji coba dan mekanisme penyaluran dari setiap bank/mitra bank pelaksana uji coba.

Beberapa hal yang dapat dijadikan pembelajaran dari sosialisasi uji coba adalah sebagai berikut:

1. Dukungan pemda di tingkat kabupaten/kota, kecamatan, dan kelurahan/desa menjadi kunci utama dalam pelaksanaan uji coba. Keterlibatan mereka dalam menjalankan fungsi sosialisasi cukup signifikan terhadap kelancaran pelaksanaan uji coba ini.
2. Surat pemberitahuan/undangan kepesertaan uji coba merupakan salah satu media komunikasi yang efektif untuk menghadirkan RTS dalam acara sosialisasi.
3. Peran fasilitator dan perangkat kelurahan/desa cukup dominan untuk memastikan RTS dalam memahami pelaksanaan uji coba. Informasi mengenai pelaksanaan uji coba (mekanisme penyaluran dan panduan teknis pelaksanaan lainnya) diperoleh RTS secara langsung dengan komunikasi verbal/ melalui tatap muka dengan fasilitator dan perangkat kelurahan/desa.

3.3.2 Agen dan Mitra

Kegiatan edukasi agen dilakukan oleh pemda dan bank/mitra bank kepada toko LPG yang telah direkrut untuk pelaksanaan uji coba. Tujuannya adalah untuk meningkatkan kapasitas pemilik toko LPG dalam mendukung pelayanan transaksi pada saat penyaluran bantuan. Pelatihan dan edukasi agen dilakukan melalui pertemuan selama satu hari dengan penjelasan mengenai informasi umum dan teknis pelaksanaan uji coba. Materi mengenai mekanisme pencairan bantuan disampaikan oleh pemda, sedangkan pelatihan dan praktek menggunakan alat untuk transaksi (mesin EDC atau aplikasi *smartphone*) serta beberapa informasi tambahan terkait komisi dan insentif toko LPG di rekening tabungan milik toko LPG dilakukan oleh pihak bank/mitra bank dengan memberikan panduan teknis. Insentif adalah manfaat yang diberikan atas biaya yang timbul untuk mendukung penyaluran uji coba, sedangkan komisi adalah manfaat tambahan yang diperoleh toko LPG atas penyaluran yang dilakukan.

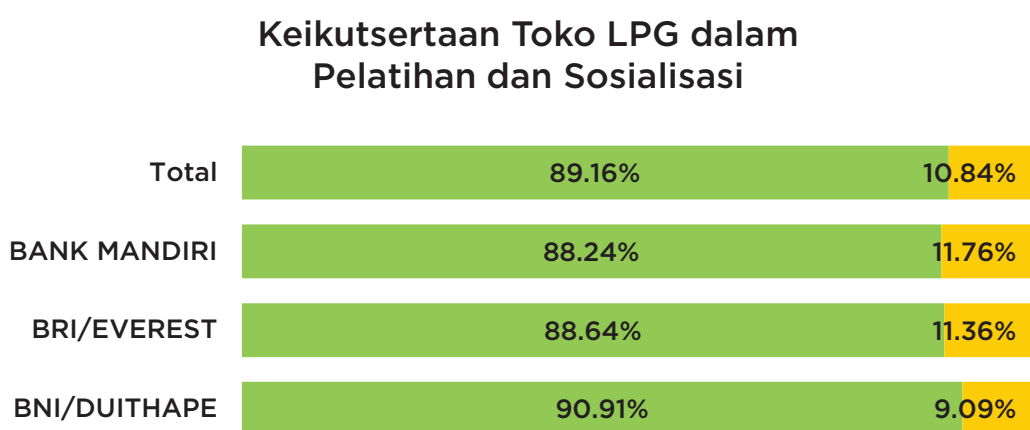
Metode pelatihan yang diterapkan dalam uji coba menggunakan dua metode, metode kelas dan/atau pelatihan masing-masing di lokasi toko LPG. Kedua metode ini diajarkan secara langsung oleh bank/mitra bank yang bertanggung jawab terhadap penggunaan alat bantu untuk transaksi. BRI/Everest dan Bank Mandiri menyampaikan edukasi menggunakan metode

kelas, yaitu dengan mengumpulkan toko LPG dalam suatu kelas pertemuan; sedangkan BNI/Duithape melakukan edukasi dengan langsung mendatangi lokasi toko (metode penjangkauan) untuk mengajarkan cara melakukan transaksi.

Setiap bank/mitra bank juga memastikan bahwa toko LPG yang direkrut telah memiliki rekening untuk keperluan komisi dan insentif toko LPG atas transaksi pencairan LPG yang dilakukan penerima manfaat. Untuk memastikan alat yang digunakan dapat berfungsi dengan baik, fasilitator/pendamping mengecek aplikasi dan ketersediaan jaringan sebelum waktu pelaksanaan pencairan dengan cara mendatangi toko LPG. Apabila terdapat tambahan toko LPG yang direkrut, pelatihan diberikan langsung oleh fasilitator/pendamping di lokasi toko LPG sekaligus memberikan alat yang akan digunakan untuk transaksi.

Hasil survei pemantauan lapangan menunjukkan bahwa secara umum toko LPG telah mengikuti kegiatan pelatihan uji coba penyaluran LPG 3 kg. **Grafik 3** menunjukkan dari total 83 sampel toko LPG yang dikunjungi, hanya 9 toko yang menyatakan tidak mendapatkan pelatihan. Proporsi toko LPG yang tidak mengikuti pelatihan penyaluran gas LPG 3 kg dapat dikatakan tidak signifikan. Rata-rata hanya 1 dari 10 toko yang terlibat dalam uji coba yang tidak mengikuti kegiatan pelatihan. Pelatihan penyaluran LPG 3 kg telah menjangkau hampir seluruh toko LPG yang telah direkrut untuk uji coba.

Grafik 3. Keikutsertaan Toko LPG Dalam Kegiatan Pelatihan (Menurut Mitra dan Total)

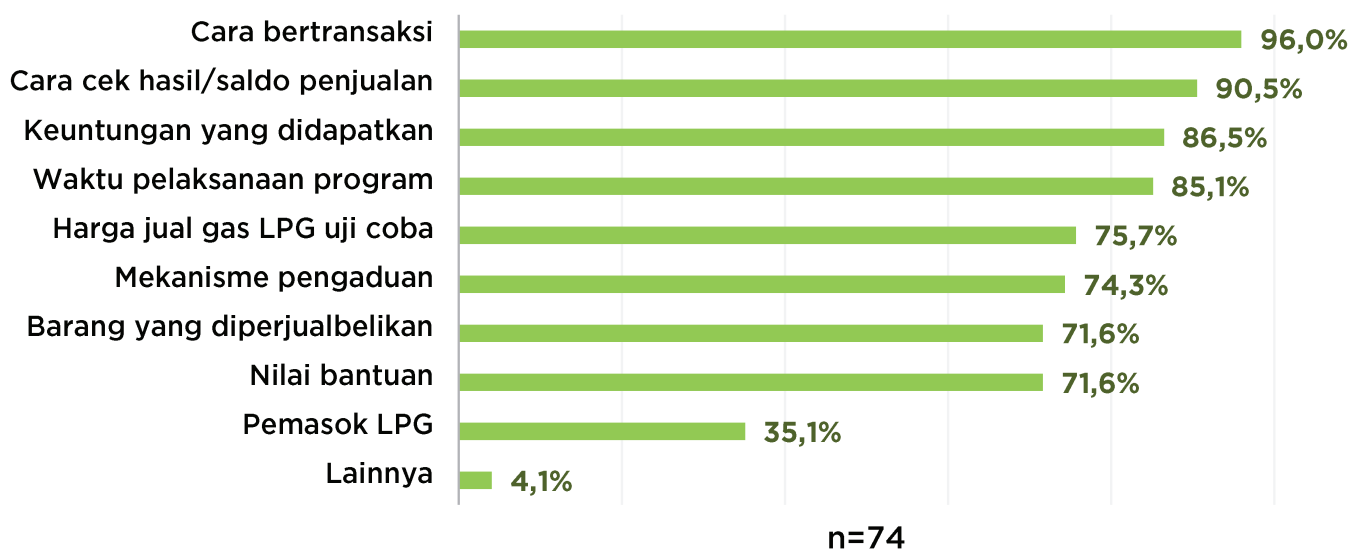


Mengikuti Pelatihan	Mitra			Total
	BNI/Duithape	BRI/Everest	Bank Mandiri	
Ya	20	39	15	74
Tidak	2	5	2	9
Total	22	44	17	83

Sumber: Survei monitoring pelaksanaan uji coba mekanisme penyaluran subsidi LPG 3 kg (TNP2K, 2019)

Materi utama pelatihan toko LPG adalah mengenai tata cara melakukan transaksi penyaluran bantuan LPG 3 kg dan tata cara pengoperasian aplikasi. **Grafik 4** menunjukkan bahwa hampir seluruh (96%) toko LPG telah menerima pelatihan tata cara transaksi. Sama halnya, hampir seluruh toko LPG telah mengetahui tata cara pengoperasian aplikasi (perangkat lunak) uji coba penyaluran bantuan LPG seperti cara memeriksa (cek) saldo transaksi (90.5%) dan besarnya keuntungan yang akan didapatkan (86.5%). Demikian juga untuk materi-materi lainnya seperti waktu pelaksanaan, tata cara pengaduan, dan nilai bantuan, secara umum telah tersampaikan dengan baik dengan rata-rata lebih dari 70% toko melaporkan telah mendapatkan informasi tersebut. Sebaliknya, hanya materi mengenai informasi pemasok LPG yang belum tersampaikan secara mencukupi dalam kegiatan pelatihan. Informasi mengenai sumber pemasok dan kecukupan pasokan tabung LPG akan sangat berguna terutama bagi toko-toko LPG pengecer kecil yang memiliki jumlah stok tabung LPG 3 kg yang terbatas.

Grafik 4. Jenis Informasi yang Diperoleh Toko LPG dalam Kegiatan Pelatihan (%)



Sumber: Survei monitoring pelaksanaan uji coba mekanisme penyaluran subsidi LPG 3 kg (TNP2K, 2019)

Secara umum, pelatihan dan edukasi kepada toko LPG dilakukan dengan baik dan peserta pelatihan memiliki gambaran terhadap mekanisme penyaluran yang dijelaskan. Peserta pelatihan diinformasikan untuk menghubungi nomor call center uji coba (nomor WA 081215950707) apabila mereka memiliki pertanyaan atau menemukan kendala terkait transaksi yang dilakukan. Toko LPG dan fasilitator di masing-masing wilayah juga membentuk WA group untuk berbagi pengetahuan dan pengalaman terkait pengoperasian alat bantu transaksi dan memperbaharui informasi terkait penyaluran LPG.

Toko LPG yang direkrut oleh BNI/Duithape menggunakan ponsel pintar (*smartphone*) pribadi untuk melakukan transaksi. Untuk toko LPG yang direkrut Bank Mandiri dan BRI/Everest, peralatan yang digunakan untuk transaksi (EDC/*smartphone*) dibagikan langsung kepada toko LPG setelah mereka berhasil teregistrasi sebagai agen. Peralatan ini dipinjamkan selama masa pencairan yang berlangsung dua periode dan pencairan dapat dilayani sampai tanggal 15 Mei 2019.

Hal-hal yang menjadi catatan dalam pelaksanaan edukasi agen antara lain:

1. Diperlukan simulasi yang sesuai dengan teknis mekanisme pencairan yang nantinya akan dilaksanakan oleh agen pada kondisi sebenarnya.
2. Bank/mitra bank dan fasilitator harus memastikan setiap toko LPG terampil dalam mengoperasikan alat bantu transaksi. Pada beberapa transaksi pencairan awal, toko LPG belum mau mengoperasikan EDC/*smartphone* apabila tidak didampingi oleh fasilitator.
3. Bank/mitra bank harus memastikan kesiapan aplikasi sebelum pelaksanaan edukasi.
4. Diperlukan pendamping bagi pemilik toko LPG yang belum terbiasa dengan teknologi.

Rekomendasi dalam pelaksanaan edukasi ini telah disampaikan langsung kepada pihak bank dan mitra bank pelaksana serta Tim Pengendali untuk menjadi catatan dalam rekomendasi pelaksanaan edukasi ke depannya.

3.4 Registrasi

Kegiatan registrasi bertujuan untuk memastikan keberadaan RTS dan memasukkan data RTS ke dalam aplikasi/sistem uji coba bank/mitra bank. Uji coba penyaluran bantuan ini menerapkan dua metode registrasi, yaitu metode penjangkauan dan metode pemanggilan. Metode penjangkauan dilakukan dengan mendatangi alamat rumah RTS, sedangkan metode pemanggilan dilakukan dengan mengundang dan mengumpulkan RTS di kelurahan/desa.

Tabel 5 menunjukkan jadwal registrasi masing-masing wilayah, jumlah RTS yang diregistrasi dan metode yang digunakan pada proses registrasi.

Tabel 5. Jadwal Registrasi, Jumlah RTS Registrasi, dan Metode Registrasi

Kabupaten/Kota	Bank/Mitra Bank	Jadwal Registrasi	Metode Registrasi	Jumlah RTS
Kota Bukittinggi	BRI/Everest	5 – 12 Maret 2019	Pemanggilan	1290
Kab. Tangerang		11 – 22 Maret 2019	Pemanggilan	3756
Kota Tomohon		12 – 26 Maret 2019	Pemanggilan	1092

Kabupaten/Kota	Bank/ Mitra Bank	Jadwal Registrasi	Metode Registrasi	Jumlah RTS
Kota Jakarta Utara	BNI/ DuitHape	5 Februari – 22 Maret 2019	Penjangkauan	4028
Kab. Bogor		5 Februari – 22 Maret 2019	Penjangkauan	1366
Kab. Gunung Kidul	Mandiri	20 – 22 Maret 2019	Pemanggilan	1443
Kota Kediri		19 – 22 Maret 2019	Pemanggilan	1218

Sumber: Laporan Uji Coba, Sekretariat TNP2K, 2019

3.4.1 Persiapan Registrasi

Sebelum registrasi dilakukan, pihak bank/mitra bank harus melakukan pelatihan terhadap petugas registrasi yang merupakan petugas dari desa/kelurahan. Untuk keperluan pemberitahuan ke RTS, pemda melalui desa/kelurahan mengeluarkan surat undangan yang berisikan nama RTS, alamat, jadwal dan lokasi registrasi. Di dalam undangan disampaikan juga dokumen yang diperlukan untuk dibawa saat registrasi.

Metode penjangkauan, dilakukan dengan cara mendatangi RTS dari rumah ke rumah. Sedangkan untuk model pemanggilan, pemda menyiapkan lokasi registrasi dan memastikan tidak jauh dari lokasi RTS. Secara umum, di seluruh desa/kelurahan, registrasi dilaksanakan di kantor desa/kelurahan karena dianggap yang paling mudah dijangkau oleh RTS. Metode registrasi penjangkauan dilakukan pada RTS yang diregistrasi dengan mitra Bank BNI. Penjangkauan dilakukan dengan cara petugas bank/mitra bank mendatangi dan meregistrasi RTS langsung ke alamat rumah RTS. Dalam pelaksanaannya, registrasi melalui penjangkauan tidak mudah dilakukan karena alamat yang sulit dicari, membutuhkan waktu registrasi yang lebih lama, dan butuh sumber daya manusia yang lebih banyak daripada registrasi melalui pemanggilan RTS ke satu titik. Oleh sebab itu, pada akhirnya pelaksanaan registrasi oleh BNI ini menggunakan juga pemanggilan RTS ke titik-titik tertentu untuk mempercepat proses registrasi tersebut, seperti di rumah RT atau rumah kader. Registrasi dengan metode penjangkauan dilakukan selama empat bulan, antara bulan Desember 2018 hingga Maret 2019.

Metode registrasi pemanggilan dilakukan pada RTS yang diregistrasi dengan aplikasi yang dikembangkan oleh Bank BRI dan Bank Mandiri. Dengan menggunakan metode ini, RTS diundang untuk melakukan registrasi di tempat dan waktu yang telah ditetapkan. Penyesuaian metode menjadi penjangkauan dilakukan hanya pada kondisi tertentu,

terutama dalam rangka menjangkau RTS yang sakit, difabel, maupun untuk mengatasi kendala teknis di lapangan seperti sinyal tidak stabil maupun jaringan operator lemah. Metode registrasi pemanggilan dilakukan selama satu sampai dua hari di satu wilayah kelurahan/desa.

3.4.2 Tahapan Registrasi

Registrasi RTS memiliki dua tahap kegiatan, yaitu tahap pemeriksaan kepesertaan RTS dalam uji coba, serta pembukaan akun uji coba oleh bank dan mitra bank. Prioritas RTS yang diregistrasi adalah anggota rumah tangga yang telah memiliki KTP elektronik (KTP-el) dan Kartu Keluarga (KK) dengan urutan: (1) Pasangan Kepala Rumah Tangga (PKRT) atau Kepala Rumah Tangga (KRT) perempuan, (2) Kepala Rumah Tangga (KRT), (3) Anggota Rumah tangga lainnya yang tertera dalam Daftar Penerima Manfaat (DPM) dan dokumen KK yang bersangkutan. Perwakilan RTS yang melakukan registrasi membawa persyaratan dokumen registrasi, yaitu KTP-el dan KK untuk keperluan pemeriksaan kesesuaian RTS dengan DPM oleh petugas registrasi dan memperoleh akun uji coba. Apabila terdapat ketidaksesuaian data pada hasil verifikasi RTS, petugas registrasi di desa/kelurahan melakukan analisis triangulasi informasi antara DPM dengan informasi dalam KTP-el dan KK atau dokumen lain yang membuktikan kesesuaiannya.

Berdasarkan hasil pemeriksaan keberadaan RTS, petugas desa/kelurahan melakukan pembaharuan DPM. Laporan hasil pemeriksaan data RTS dan laporan hasil registrasi akun uji coba disampaikan kepada Tim Uji Coba Kabupaten/Kota dan Pusat. Laporan hasil akun uji coba di wilayah dengan RTS yang diregistrasi menggunakan aplikasi BRI/Everest dan Mandiri dibuatkan berita acara yang memuat informasi mengenai jumlah RTS yang berhasil melakukan registrasi (dibukakan akun uji coba), jumlah RTS yang tidak sesuai atau tidak berhasil melakukan registrasi, serta alasan kegagalan pembukaan akun uji coba. Berdasarkan laporan hasil registrasi ini, bank/mitra bank melakukan pembaharuan data RTS pada aplikasi/sistem yang dikembangkan untuk keperluan pencairan nantinya.

Tabel 6. Rekapitulasi Penyelesaian Tahap Registrasi dan Tahap Transaksi Dalam Uji Coba

No	Kabupaten/Kota	Tahapan Registrasi				
		Kuota Awal	Tidak Terverifikasi Pemda	Registrasi	Persentase Sukses (%)	Persentase Sukses (%)
1	Kota Bukittinggi	1.290	47	1.052	82	191
2	Kab Tangerang	3.756	-	3.094	82	662
3	Kota Tomohon	1.092	124	896	82	72
4	Kota Jakarta Utara	4.028	7	3.366	84	655
5	Kab Bogor	1.366	-	1.085	79	281
6	Kab Gunung Kidul	1.443	234	1.112	77	97
7	Kota Kediri	1.218	-	1.057	87	161
Total		14.193	412	11.662	82	2.202

Sumber: Sekretariat TNP2K, 2019

Pada kegiatan registrasi peran pemda cukup signifikan dalam kaitannya dengan verifikasi data penerima manfaat. Apabila terjadi perbedaan data pada DPM dan dokumen yang dibawa oleh RTS, harus segera diperbaiki berdasarkan pembaharuan data yang ada. Untuk RTS yang diregistrasi berdasarkan KTP-el dan biometrik, Dinas Dukcapil harus memastikan kesesuaian data kependudukan dan apabila tidak sesuai segera dilakukan perbaikan dan perekaman biometrik kembali.

3.4.3 Proses dan Aplikasi Registrasi

Biometrik

Aplikasi registrasi berbasis biometrik dikembangkan oleh BRI bersama Everest. Aplikasi ini menerapkan metode pencocokan data biometrik berupa foto wajah dan sidik jari RTS. Registrasi berbasis biometrik dapat dilakukan untuk satu atau dua anggota RTS. Prosedur yang dilakukan ketika membuat akun uji coba pada aplikasi Everest adalah (1) mengambil/merekam foto wajah (selanjutnya disebut verifikasi wajah) penerima manfaat atau registrasi biometrik wajah; (2) memasukkan foto KK penerima manfaat; (3) memasukkan data demografi penerima manfaat; (4) mengambil foto bagian depan kartu identitas penerima

manfaat; (5) mengambil/merekam foto sidik jari (satu jari) penerima manfaat (selanjutnya disebut autentikasi sidik jari); (6) mengambil foto penerima manfaat dengan surat persetujuan yang sudah ditandatangani; dan (7) registrasi selesai. RTS yang telah berhasil diregistrasi akan memiliki dompet elektronik BRI/Everest (akun uji coba).

Tabel 7. Rata-rata Waktu Registrasi Aplikasi Biometrik BRI/Everest (Menit)

Lokasi	Waktu registrasi (menit)			
	Rata-rata	Minimum	Median	Maksimum
Kota Bukittinggi	13	1	10	60
Kota Tomohon	11	1	7	60
Tangerang	17	1	15	60
Rata-rata	15	1	10	60

Sumber: Survei monitoring pelaksanaan uji coba mekanisme penyaluran subsidi LPG 3 kg (TNP2K, 2019)

Secara keseluruhan proses registrasi melalui perekaman biometrik memerlukan waktu antara 10-15 menit. Angka tersebut diperoleh dengan memperhatikan nilai rata-rata dan median waktu yang diperlukan dalam registrasi biometrik pada **Tabel 7**. Rata-rata waktu registrasi perekaman biometrik tercepat ditemukan di Kota Tomohon (11 menit) dan waktu terlama di Tangerang (17 menit). Sementara itu, nilai rentang waktu perekaman minimum dan maksimum yang besar menunjukkan bahwa lama waktu registrasi perekaman biometrik sangat bervariasi. Penyebab utama perbedaan rentang waktu tersebut terutama disebabkan oleh dua hal, yaitu akurasi aplikasi rekam biometrik yang belum optimal karena masih dalam tahap pengembangan dan karena hambatan sinyal seluler.

Dari segi akurasi aplikasi perekaman biometrik pada *smartphone*, ditemukan cukup banyak kasus kesulitan dalam merekam wajah ataupun sidik jari. Misalnya pindai wajah perlu diulang beberapa kali karena faktor riasan wajah, wajah keringat, atau karena letak kerudung atau jilbab. Akurasi aplikasi perekaman wajah yang digunakan sangat sensitif terhadap perubahan kondisi kulit ataupun aksesoris yang digunakan oleh KPM. Hal ini akan berpotensi menjadi faktor penghambat dalam ekspansi skala besar. Sehingga, untuk kedepannya algoritma perekaman wajah harus diperbaiki agar tidak sensitif terhadap faktor-faktor selain kondisi biometrik wajah KPM.

Kendala lain juga ditemukan terkait dengan perekaman biometrik sidik jari menggunakan *smartphone*, yaitu aplikasi perekaman biometrik sulit mengidentifikasi sidik jari KPM

terutama untuk kondisi kulit pada jari yang terlalu halus, tangan yang tidak bersih atau tangan yang berkeringat/berminyak. Selain itu, hasil observasi lapangan menunjukkan bahwa aplikasi perekaman sidik jari sangat sensitif terhadap gerakan tangan dan cahaya ruangan. Baik gerakan tangan operator dan tangan KPM sangat berdampak terhadap lama tidaknya proses perekaman sidik jari. Demikian juga dengan faktor cahaya, menurut pengamatan sering kali perekaman di dalam ruangan lebih membutuhkan waktu yang lama daripada di luar ruangan. Beberapa hal tersebut mengakibatkan sering kali aplikasi perekaman biometrik gagal dalam mengidentifikasi dan memverifikasi sidik jari KPM, sehingga proses registrasi harus diulang beberapa kali hingga berhasil.

Selain kendala teknis aplikasi, kendala lain yang sering ditemukan pada saat perekaman biometrik adalah lemahnya sinyal telepon seluler. Sinyal seluler yang lemah atau tidak stabil menghambat proses unggah data hasil perekaman biometrik ke server aplikasi. Sering kali sinyal seluler yang lemah menyebabkan gagal registrasi karena kegagalan unggah data, sehingga proses perekaman biometrik KPM harus diulang kembali dari awal. Kasus ini paling banyak ditemukan di Kabupaten Tangerang dan Kota Bukittinggi. Terlebih di Kabupaten Tangerang, KPM harus mengantre beberapa jam ketika perekaman biometrik. Bahkan di salah satu desa, proses perekaman biometrik harus diulang pada hari berikutnya sampai ditemukan lokasi dengan sinyal seluler yang kuat. Dari uji coba ini diketahui bahwa kekuatan sinyal seluler berpotensi menjadi faktor kendala yang signifikan terutama untuk daerah-daerah yang terpencil.

Berdasarkan catatan lapangan, beberapa poin penting yang perlu diperbaiki dalam aplikasi biometrik BRI-Everest adalah: (1) kemampuan perekaman foto wajah; (2) konfirmasi perekaman sidik jari; (3) catatan riwayat keberhasilan/kegagalan registrasi; (4) sistem notifikasi standar; dan (5) *bugs error* program seperti *blank screen* dan proses pembuatan dompet digital. Selain itu, kendala teknis di luar aplikasi yang memerlukan perhatian serius adalah ketergantungan terhadap jaringan internet dan sistem *update* aplikasi yang tidak sepenuhnya sukses. Permasalahan lain di luar teknis aplikasi adalah kesesuaian data-data kependudukan yang merupakan tanggung jawab pemerintah daerah.

Sampai dengan batas akhir pelaksanaan uji coba, masih ditemukan RTS yang belum teregistrasi sebagai peserta. Beberapa alasan kondisi tersebut antara lain RTS pindah, meninggal dan telah dianggap mampu oleh para pendamping yang melakukan verifikasi data serta kegagalan registrasi melalui aplikasi.

Voucher Elektronik dan SMS

Aplikasi berbasis *voucher* elektronik/SMS untuk pelaksanaan uji coba dikembangkan oleh PT VOX - Duihape yang merupakan mitra dari BNI. Skema otorisasi yang dikirimkan oleh

bank/mitra bank dalam bentuk SMS kepada RTS saat pencairan. Pada tahapan registrasi, RTS akan dibuatkan akun uji coba menggunakan NIK dan nomor ponsel.

Petugas bank/mitra bank mendatangi tempat tinggal RTS untuk mengumpulkan data RTS, informasi nomor ponsel RTS, dan informasi terkait lainnya. Prosedur yang dilakukan ketika membuat akun uji coba pada aplikasi Duithape adalah: (1) mendaftar sebagai penerima bantuan pada menu agen di aplikasi; (2) masukkan NIK calon penerima bantuan sesuai data yang tercatat di DPM kelurahan (pada tahap ini sistem akan memunculkan nama sesuai data kelurahan, apabila terjadi perbedaan data akan ada notifikasi kemudian bisa dilakukan pembaharuan berdasarkan data yang benar); (3) melengkapi informasi nomor ponsel dengan pilihan jenis ponsel yang digunakan; (4) petugas mengambil foto KTP dan foto wajah dengan memegang KTP; (5) melengkapi informasi data diri lain yang diperlukan; dan (6) registrasi selesai.

Calon peserta yang telah berhasil diregistrasi telah memiliki rekening akun uji coba pada aplikasi Duithape. Selanjutnya, PIN akan dikirimkan melalui SMS pada nomor ponsel yang terdaftar untuk digunakan pada pencairan. Tahapan ini dihadapkan pada kendala kepemilikan ponsel. Solusi yang ditawarkan bagi penerima bantuan yang tidak memiliki ponsel adalah penyediaan nomor PIN yang dicetak di kertas.

Tabel 8. Rata-rata Waktu Registrasi Metode Voucher Elektronik (Menit)

Lokasi	Waktu registrasi (menit)			
	Rata-rata	Minimum	Median	Maksimum
Bogor	8	2	5	30
Jakarta Utara	10	1	7	60
Rata-rata	10	1	5	60

Sumber: Survei monitoring pelaksanaan uji coba mekanisme penyaluran subsidi LPG 3 kg (TNP2K, 2019)

Untuk mengetahui waktu registrasi dilakukan pengamatan pada proses registrasi yang dilakukan oleh petugas di titik-titik tertentu di wilayah Jakarta Utara maupun di Kabupaten Bogor di dua hari registrasi (Maret 2019). Berdasarkan hasil pengamatan tersebut, waktu yang dibutuhkan dari langkah pertama registrasi hingga selesai adalah sekitar 5-10 menit. Angka tersebut terkonfirmasi dari pernyataan RTS terkait dengan proses registrasi yang membutuhkan waktu 9.81 menit.

Terdapat beberapa kendala pada saat mengujicobakan alat transaksi pada proses registrasi menggunakan *voucher* elektronik/SMS ini. Kendala yang ditemukan berkaitan dengan

prosedur registrasi, baik teknis maupun kendala administratif. Kendala teknis yang umum ditemukan adalah masalah server dan kualitas jaringan seluler. Meskipun *voucher* elektronik ini dapat dijalankan dengan sinyal 2G, beberapa daerah tetap mengalami kesulitan terkait kualitas jaringan. Kendala nonteknis yang umum ditemukan adalah kelengkapan syarat administrasi, kapasitas petugas registrasi dan kesesuaian basis data dengan kondisi riil di lapangan. Meskipun berbagai kendala yang dihadapi di lapangan dapat diselesaikan dengan baik, namun masalah-masalah tersebut perlu menjadi catatan untuk mendukung efektivitas pelaksanaan secara nasional.

Pembelajaran utama dari proses registrasi menggunakan aplikasi berbasis *voucher* elektronik/SMS terbagi menjadi 3 bagian. Pertama, nomor PIN yang dikirimkan melalui SMS atau yang diterima dalam bentuk cetakan rentan hilang. Kedua, pengecekan kembali kesesuaian data dengan dokumen kependudukan perlu dilakukan oleh petugas untuk meminimalkan registrasi yang gagal karena kesalahan input data RTS. Ketiga, peran aktif pemerintah daerah sangat penting untuk memastikan RTS yang diregistrasi ada dalam daftar awal penerima manfaat.

Biometrik dan KTP Elektronik

Aplikasi dengan memanfaatkan data NIK KTP-el dan biometrik sidik jari dikembangkan oleh Bank Mandiri. Data KTP-el dan biometrik tersebut sangat penting dalam menentukan berhasil atau tidaknya pembukaan akun uji coba serta keberhasilan transaksi RTS pada saat pencairan nantinya. Penggunaan data NIK dan biometrik untuk uji coba membuat peran dinas dukcapil kabupaten/kota cukup signifikan terhadap data kependudukan di wilayahnya. Apabila terdapat data yang tidak sesuai, harus segera dilakukan perbaikan data NIK.

Secara garis besar, aplikasi yang dikembangkan oleh Bank Mandiri ini langsung terhubung dengan data kependudukan yang dikelola oleh Dukcapil. Dengan demikian, pelaksanaan uji coba ini secara simultan turut berkontribusi dalam memutakhirkan data kependudukan dengan cara RTS yang belum melakukan perekaman data kependudukan bisa melakukan perekaman data di petugas Dukcapil. Proses registrasi yang dimaksud dalam hal ini adalah pengecekan data biometrik dan KTP-el menggunakan alat bantu *smart* EDC.

Prosedur pengecekan biometrik dengan menggunakan KTP-el adalah sebagai berikut: (1) petugas bank menjalankan aplikasi pengecekan data RTS dalam *server* dukcapil dengan memilih menu cek data pada perangkat bank (*smart* EDC); (2) memasukkan data NIK dan pilihan pindai sidik jari (aplikasi memungkinkan pemeriksaan seluruh sidik jari tangan RTS); (3) RTS memindai sidik jari sesuai pilihan sebelumnya; (4) aplikasi mencocokkan input RTS dengan data pada *server* dukcapil, jika berhasil maka layar akan menampilkan informasi RTS yang bersangkutan; dan (5) pengecekan selesai.

Sebelum melakukan pengecekan biometrik, RTS yang datang harus melalui tahap verifikasi kepesertaan oleh petugas registrasi desa/kelurahan dan verifikasi *Know Your Customer* (KYC) oleh Bank Mandiri. Setelah verifikasi data dan pengecekan biometrik sesuai, RTS dapat mengetahui jumlah saldo dalam akun uji coba yang berhasil diregistrasi melalui *smart EDC*.

Beberapa kendala dalam pelaksanaan registrasi adalah: (1) permasalahan data administrasi kependudukan misalnya: NIK ganda (satu NIK merujuk ke dua orang yang berbeda), RTS belum memiliki KTP-el, NIK belum terdaftar di Dukcapil pusat meskipun sudah perekaman data kependudukan di Dinas Dukcapil setempat, nama dan NIK pemilik akun uji coba berbeda dengan nama dan NIK yang diundang karena kesalahan undangan yang diberikan; (2) alur registrasi terhambat karena terjadi antrian RTS ketika verifikasi data DPM berlangsung; dan (3) RTS yang sakit/difabel/lansia tidak bisa hadir ke lokasi registrasi. Solusi masalah ini adalah metode registrasi penjangkauan dengan dukungan pemerintah daerah dan bank. Salah satu cara yang umum dilakukan adalah mendatangi rumah RTS untuk melakukan registrasi dan menunjuk pendamping untuk diberikan akses terhadap pembukaan akun uji coba.

Tabel 9. Rata-rata Waktu Registrasi Metode Biometrik dan KTP Elektronik Mandiri (Menit)

Lokasi	Waktu registrasi (menit)			
	Rata-rata	Minimum	Median	Maksimum
Gunung Kidul	9.9	1	10	30
Kota Kediri	8.6	1	5	60
Rata-rata	9.2	1	5	60

Sumber: Survei monitoring pelaksanaan uji coba mekanisme penyaluran subsidi LPG 3 kg (TNP2K, 2019)

Hasil pemantauan registrasi menunjukkan bahwa rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk pengecekan ke dalam aplikasi biometrik adalah 2 menit setiap RTS dengan menggunakan *smart EDC*. Keseluruhan waktu registrasi, yaitu mulai dari pemeriksaan dokumen kependudukan RTS oleh petugas registrasi sampai dengan selesai adalah sekitar 9-10 menit. Angka tersebut sesuai dengan pengakuan respon yang menyatakan bahwa rata-rata proses registrasi memakan waktu 9.91 menit.



Pembelajaran dari proses registrasi menggunakan aplikasi berbasis KTP-el dan biometrik adalah sebagai berikut: (1) basis data yang digunakan sebagai dasar penentuan kepesertaan harus mutakhir dan sesuai dengan data Dukcapil daerah; (2) bagi RTS yang belum memiliki KTP-el harus membuat ke Dukcapil setempat, sehingga keterlibatan Dinas Dukcapil pada saat registrasi sangat dibutuhkan dimana RTS yang belum memiliki KTP-el dan KK dapat segera direkam data kependudukannya; (3) perlunya mekanisme registrasi khusus untuk RTS lansia maupun difabel yang memiliki keterbatasan untuk datang ke lokasi registrasi; (4) kerjasama dan koordinasi dengan Pemerintah Daerah, khususnya dengan kelurahan/ desa dan Dinas Dukcapil sangat diperlukan untuk melancarkan kegiatan registrasi ini; (5) perlu memastikan sinkronisasi data dalam sistem Dukcapil di daerah dan pusat; dan (6) untuk kebutuhan perluasan secara nasional, bank harus memiliki perjanjian kerjasama dengan Dukcapil untuk bisa mengakses data kependudukan dan biometrik secara keseluruhan.

BAB

4



Penyaluran Manfaat

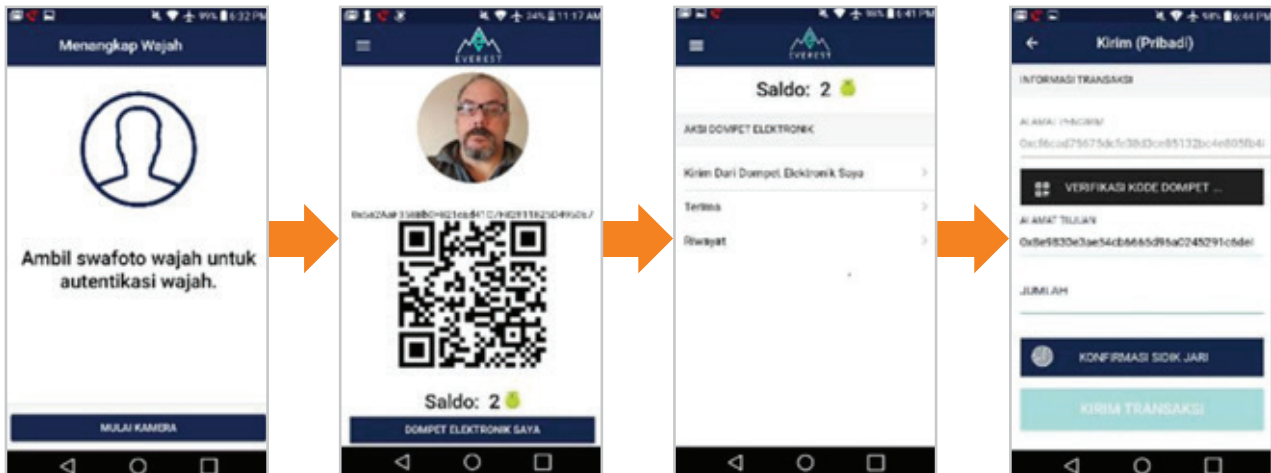
4.1 Metode Biometrik

Moda transaksi berbasis biometrik menggunakan foto sidik jari dan foto wajah anggota RTS untuk autentikasi dan verifikasi transaksi. Di bawah ini diuraikan alur transaksi, hasil pemantauan terhadap pelaksanaan transaksi, beserta kendala utama yang dihadapi terkait metode biometrik.

4.1.1 Alur Transaksi

Untuk melakukan transaksi tersebut, toko LPG telah dilengkapi dengan telepon pintar (*smartphone*) yang telah memiliki aplikasi yang dikembangkan oleh Everest sebagai Mitra BRI dalam uji coba ini. Transaksi pembelian LPG akan berhasil jika wajah dan sidik jari identik dengan data yang sudah direkam pada saat registrasi. Jika autentikasi wajah dan verifikasi sidik jari berhasil, RTS berhak mendapatkan satu tabung LPG 3 kg. Setelah transaksi berhasil saldo tabung LPG dalam sistem akan berkurang sebanyak satu tabung. Jika pada tahap pemanfaatan pertama RTS belum membeli LPG, maka saldo tahap pertama akan terakumulasi dengan saldo pemanfaatan kedua.

Untuk bisa bertransaksi menggunakan ponsel pintar berbasis aplikasi biometrik, dibutuhkan koneksi minimal 3G dengan sinyal yang kuat dan stabil. Seluruh anggota rumah tangga yang telah diregistrasi dapat melakukan transaksi pembelian LPG. Pada dasarnya RTS tidak memerlukan identitas seperti KTP ataupun KK untuk transaksi. Namun demikian, untuk beberapa toko LPG di wilayah uji coba, terdapat konsensus bahwa RTS harus membawa KTP atau KK untuk transaksi, contohnya seluruh toko LPG di Kabupaten Tangerang dan beberapa toko LPG di Kota Tomohon dan Kota Bukittinggi. Tujuan dari persyaratan tersebut untuk membantu toko LPG melakukan rekap karena aplikasi BRI/Everest tidak menyediakan menu riwayat transaksi. Langkah-langkah transaksi menggunakan moda biometrik dapat dilihat pada **Gambar 7**.

Gambar 7. Tahapan Transaksi Biometrik Bank BRI

Berikut adalah proses transaksi pemanfaatan LPG oleh RTS:

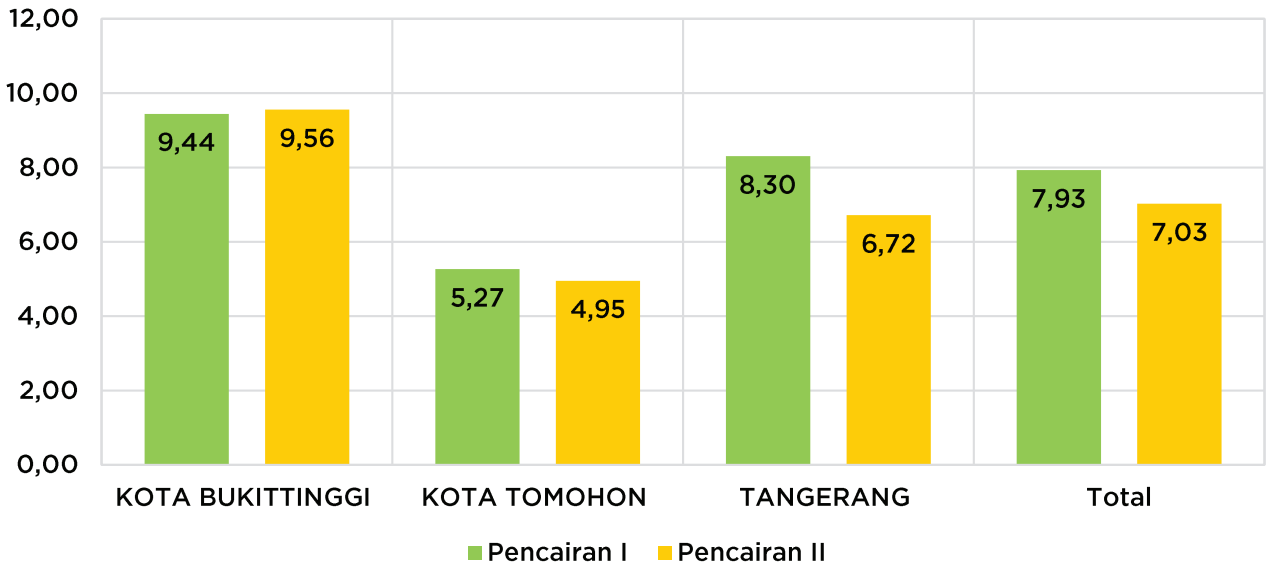
1. RTS mendatangi toko LPG dengan membawa tabung LPG 3 kg kosong.
2. Toko LPG melakukan proses otentifikasi wajah dan verifikasi sidik jari RTS.
3. RTS melakukan autentikasi wajah dengan cara swafoto untuk mengakses (login) ke akun RTS
4. Mengecek saldo RTS dan pindai kode QR toko LPG
5. Masukkan jumlah tabung LPG 3 kg yang ingin ditransfer
6. Konfirmasi sidik jari dengan memfoto jari telunjuk kiri/jari lain yang diregistrasi oleh RTS
7. Transaksi selesai

Seluruh proses ini dilakukan oleh pengelola toko LPG yang telah diedukasi oleh bank dan mitra bank pelaksana uji coba. Sehingga kemampuan pengelola menggunakan aplikasi transaksi menjadi kunci penting keberhasilan pelaksanaan transaksi selain kekuatan jaringan sinyal yang ada di lokasi toko LPG.

4.1.2 Transaksi Penyaluran

Hasil pemantauan dan evaluasi menunjukkan bahwa rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk melakukan transaksi adalah **sekitar 7-8 menit** dengan **rata-rata pindai sidik jari dan wajah ±4,5 menit**. Terdapat perbedaan kecepatan transaksi antar wilayah, dimana Kota Tomohon merupakan daerah dengan kecepatan terbaik dalam proses transaksi, sedangkan Kota Bukittinggi adalah daerah dengan kecepatan terburuk. Perbedaan antar daerah salah satunya disebabkan oleh kualitas jaringan internet di setiap wilayah dan beberapa kendala teknis maupun nonteknis yang akan diuraikan pada bagian selanjutnya.

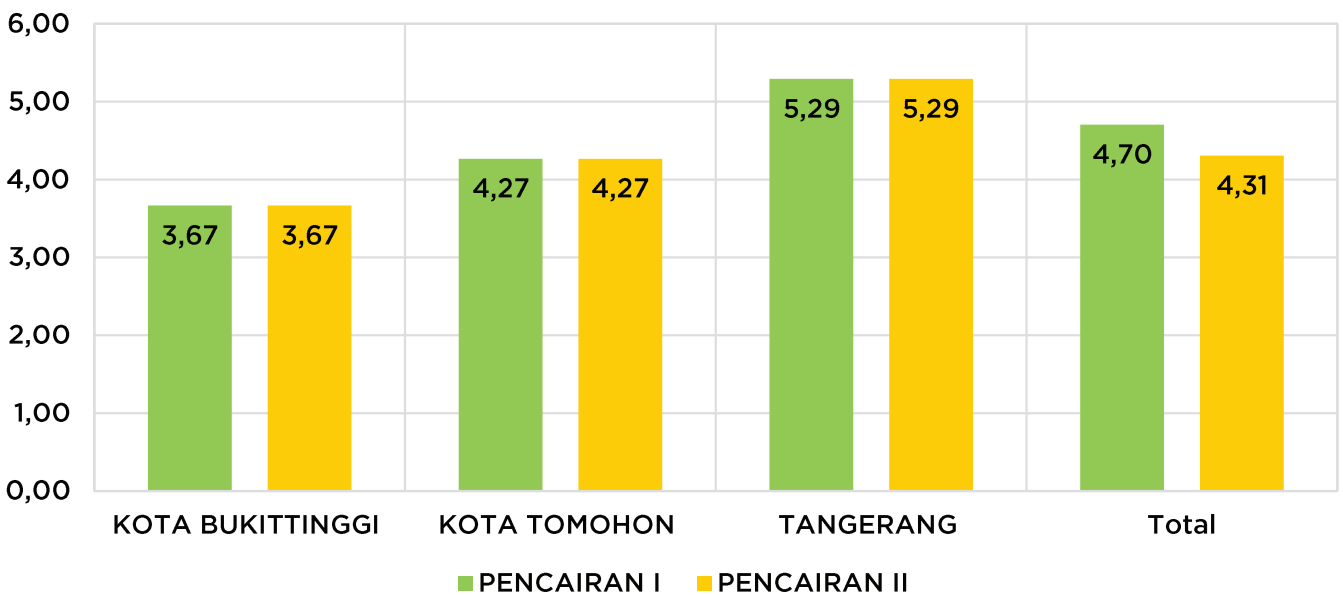
Grafik 5. Rata-rata Waktu Transaksi (Menit)



Sumber: Survei monitoring pelaksanaan uji coba mekanisme penyaluran subsidi LPG 3 kg (TNP2K, 2019)

Rata-rata waktu transaksi belanja di toko LPG menggunakan moda transaksi biometrik di tiga wilayah uji coba berkisar antara 5,3 menit sampai 9,4 menit pada saat pencairan pertama. Waktu yang dibutuhkan untuk transaksi sedikit berkurang di pencairan kedua kecuali di Kota Bukittinggi. Sebagian besar waktu transaksi digunakan untuk memindai wajah RTS.

Grafik 6. Rata-rata Waktu Pindai Wajah dan Sidik Jari (Menit)



Sumber: Survei monitoring pelaksanaan uji coba mekanisme penyaluran subsidi LPG 3 kg (TNP2K, 2019)

4.1.3 Kendala Utama

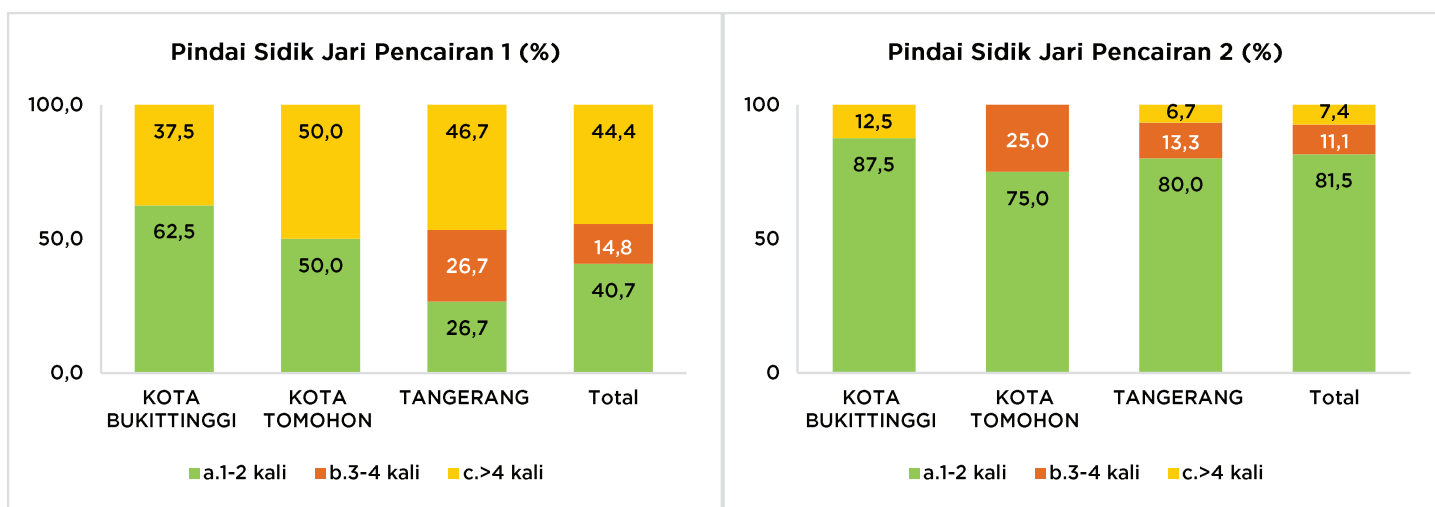
Kegagalan dalam autentikasi wajah dan verifikasi sidik jari

Masalah autentikasi wajah dan verifikasi sidik jari menyebabkan gagal transaksi dan proses transaksi harus diulang. Sering kali RTS harus kembali keesokan hari untuk mengulang transaksi. **Transaksi yang mengalami masalah tersebut menyebabkan waktu transaksi melebihi waktu ideal, yaitu maksimum 3 menit.**

Jumlah pengulangan pindai sidik jari berkurang secara signifikan pada pencairan kedua dibandingkan dengan pencairan pertama. Pada pencairan pertama, lebih dari setengah penerima manfaat mengalami pindai sebanyak tiga kali atau lebih. Pengulangan pindai ini terjadi secara merata pada ketiga daerah uji coba BRI. Kemampuan petugas toko LPG untuk mengoperasikan perangkat pindai menjadi kendala utama yang menyebabkan pengulangan pindai sidik jari pada pencairan pertama. Di samping itu, sinyal HP yang lemah juga menambah terjadinya peluang gagal pindai sidik jari. Hal ini terutama terjadi di Kabupaten Tangerang. Pengalaman pengelola toko LPG dalam pindai sidik jari pada pencairan pertama telah menjadi bahan pembelajaran yang efektif untuk menyukseskan pindai sidik jari pada pencairan kedua.

Grafik 7 menunjukkan pada pencairan kedua jumlah pengulangan sidik jari sebanyak tiga kali atau lebih telah turun dari 59% menjadi 18,5%. Penurunan ini terjadi secara merata di ketiga daerah uji coba BRI. Demikian juga dengan Kabupaten Tangerang, semula mengalami kendala pengulangan pindai sidik jari paling banyak, pada pencairan kedua juga telah mengalami penurunan yang signifikan.

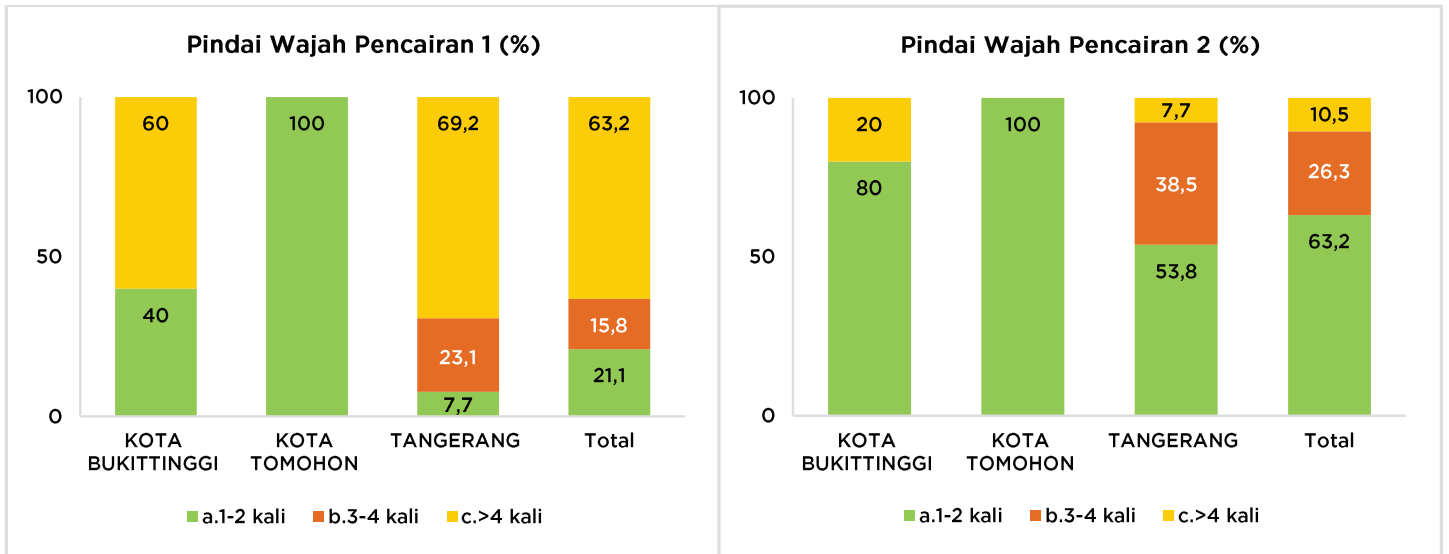
Grafik 7. Frekuensi Pengulangan Pindai Sidik Jari pada Pencairan 1 dan 2



Sumber: Database Uji Coba LPG 3 kg (TNP2K, 2019)

Pola penurunan jumlah pengulangan juga terjadi pada pindai wajah, namun secara umum jumlah pengulangannya pindai wajah masih lebih tinggi. Kendala perulangan pindai wajah telah turun signifikan dari 78.9% pada pencairan pertama menjadi 36.8% pada pencairan kedua. **Grafik 8** menunjukkan frekuensi pengulangan pindai wajah untuk pencairan 1 dan pencairan 2.

Grafik 8. Frekuensi Pengulangan Pindai Wajah pada Pencairan 1 dan 2



Sumber: Database Uji Coba LPG 3 kg (TNP2K, 2019)



Kotak 1 Gagal Pindai Wajah, Gagal Transaksi

Seorang ibu di Kabupaten Tangerang tak kunjung berhasil dikenali wajahnya ketika ingin membeli LPG. Ketika registrasi, perekaman foto wajahnya berhasil dilakukan. Tetapi, entah mengapa, sudah beberapa kali ia bolak balik toko, pindai wajahnya tak kunjung berhasil untuk autentikasi belanja di Toko LPG. Ibu tersebut sudah berupaya difoto berkali-kali, di luar ruangan, di dalam toko, di bawah sinar matahari. Tak satupun berhasil. Terpaksa ia harus mengulang kembali belanja LPG pada kesempatan lain.

Sementara itu, seorang ibu lainnya di Kabupaten Tangerang juga, awalnya tak berhasil dipindai wajahnya. Setelah dipikirkan apa penyebabnya, Ibu tersebut ingat bahwa ketika registrasi ia mengenakan jilbab. Pada saat belanja jilbab lupa digunakan. Akhirnya ia kembali ke toko menggunakan jilbab dan transaksi berhasil.

Kasus serupa juga terjadi di Kota Tomohon. Autentikasi wajah tak berhasil untuk satu RTS yang mendaftarkan dua anggota rumah tangganya sebagai pihak yang berhak mencairkan bantuan. Salah satu RTS yang gagal transaksi berada di Kelurahan Kayawu adalah pasangan suami istri. Kedua ART ini berasal dari RTS yang sama, keduanya sampai tiga kali mendatangi toko LPG untuk melakukan transaksi, tapi autentikasi wajah keduanya selalu gagal. Pemilik Toko LPG juga sudah mencoba melakukan pengambilan foto dengan berbagai cara, dengan berpindah tempat (di dalam maupun di luar ruangan) bahkan sampai mencoba di lokasi toko LPG lain tetapi tetap gagal. Tim Uji Coba Pusat juga sempat mencoba melakukan pengambilan wajah RTS tersebut tetapi juga gagal terus, autentikasi wajah tidak pernah cocok.

Ada pula RTS yang lupa sidik jari yang mana yang diambil ketika registrasi (meski sudah ada himbauan agar menggunakan sidik jari telunjuk kiri). Akibatnya, ia harus mencoba seluruh sidik jari sampai dikenali.

(Sumber: hasil observasi monitoring pencairan ujicoba penyaluran LPG 3 kg: April-Mei 2019).

Proses *update* aplikasi

Hambatan terkait aplikasi di atas telah diupayakan untuk diselesaikan oleh mitra bank, namun perbaikan yang telah dilakukan belum optimal. Beberapa versi perbaikan aplikasi justru menyebabkan tingkat akurasi autentikasi wajah dan verifikasi sidik jari menjadi kurang akurat. Misalnya dalam beberapa kasus wajah atau sidik jari orang lain bisa digunakan untuk login ke dalam aplikasi. Meskipun sudah ada perbaikan, beberapa RTS tidak dapat melakukan autentikasi. Sehingga, untuk kasus seperti ini RTS harus diregistrasi ulang.



Kotak 2 Kasus Kesalahan Aplikasi dalam Membaca Wajah

Masih terjadi kesalahan dalam membaca rekam wajah sehingga tidak merujuk ke nama pemilik wajah yang seharusnya dan malah merujuk ke nama RTS lain. Kasus salah membaca wajah ditemukan di wilayah Kabupaten Tangerang. RTS atas nama NR belum pernah melakukan transaksi. Ketika ia belanja di toko AS, saldo Ibu NR sudah nol. Pemilik toko, Ibu AS, merasa pernah melihat foto wajah Ibu NR sebelumnya. Ia kemudian mencoba melakukan pengecekan di hasil *screenshot* wajah transaksi-transaksi berhasil sebelumnya. Setelah diperiksa, ditemukanlah pada tanggal 23 April 2019 (beberapa hari sebelumnya) sudah ada transaksi berhasil dengan foto wajah Ibu NR.

(Sumber: hasil observasi monitoring pencairan ujicoba penyaluran LPG 3 kg: April-Mei 2019).

Proses *update* aplikasi dan kegagalan pindai wajah/sidik jari menyebabkan antrean panjang di hari-hari pertama transaksi. Untuk mengatasinya, RTS diminta untuk datang di hari lainnya. Selain itu, seringnya perbaikan aplikasi mengganggu jalannya transaksi karena pihak toko LPG harus kembali memperbaharui (*update*) aplikasi. Hal ini mengganggu pelayanan penjualan LPG ke RTS maupun ke pelanggan umum.

Konektivitas internet

Sinyal internet tidak stabil menghambat proses autentikasi wajah dan sidik jari. Sinyal internet tidak stabil terjadi di hampir semua wilayah uji coba. Kasus terparah ditemukan

di Desa Rancagong, Kabupaten Tangerang. Sinyal di desa ini sering hilang sehingga menghambat transaksi. Seringkali toko LPG harus menunda transaksi beberapa jam sampai sinyal kembali normal. Hal ini menyebabkan RTS harus kembali pulang pergi beberapa kali ke toko LPG untuk bertransaksi. Sementara itu di wilayah lain yang memiliki sinyal lemah, proses transaksi masih dapat diupayakan dengan mencari titik-titik sinyal lebih kuat di sekitar toko tersebut.

Kemampuan tenaga pendamping

Masih ada petugas di toko LPG yang kurang menguasai penggunaan alat transaksi dan aplikasi. Penyebabnya adalah pengoperasian alat transaksi dilakukan oleh karyawan atau anak pemilik toko yang tidak ikut pelatihan yang sebelumnya telah diberikan oleh bank dan mitranya. Akibatnya proses transaksi menjadi lebih lama. Kejadian seperti ini hanya terjadi di hari pertama pencairan.

Keterbatasan fitur reporting

Aplikasi BRI/Everest tidak dapat memperlihatkan data riwayat transaksi RTS sehingga menyulitkan toko LPG untuk melakukan rekapitulasi jumlah RTS yang telah memanfaatkan bantuan. Ketiadaan fitur rekapitulasi transaksi menyulitkan Toko LPG untuk menghitung hasil penjualan.

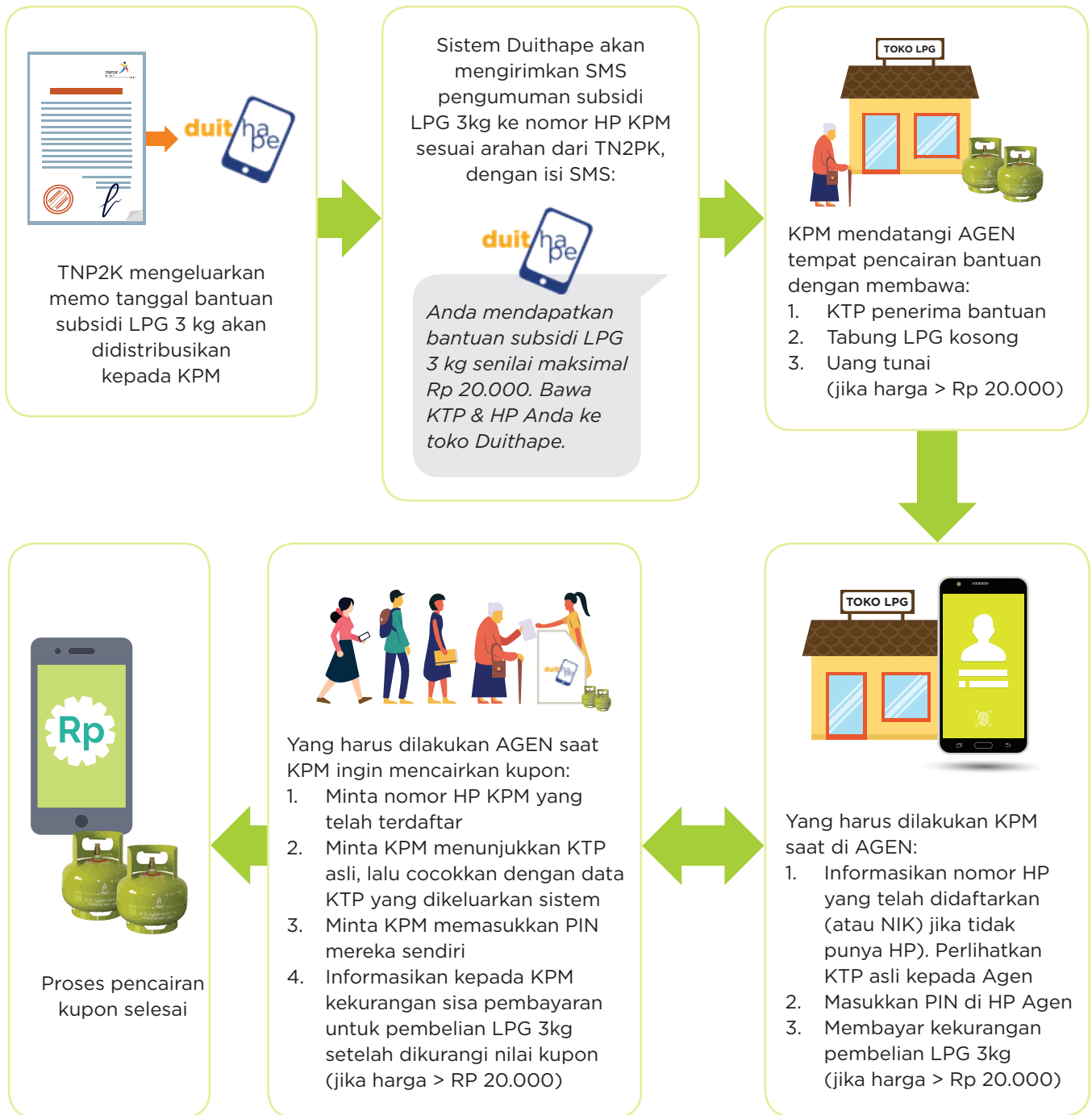
4.2 Metode E-Voucher/SMS

Moda transaksi ini menggunakan *voucher* elektronik yang dikirim melalui SMS kepada RTS untuk autentikasi dan verifikasi transaksi. Di bawah ini diuraikan alur transaksi, hasil pemantauan terhadap pelaksanaan transaksi, beserta kendala utama yang dihadapi terkait metode *voucher* elektronik/SMS.

4.2.1 Alur Transaksi

Transaksi di toko LPG dilakukan menggunakan aplikasi Duithape yang dipasang (install) ke dalam telepon seluler (ponsel) setiap pemilik toko. Selanjutnya, RTS yang telah menerima SMS berisi *voucher* elektronik (lihat **Kotak 3**) datang ke Toko LPG dengan membawa KTP asli dan tabung kosong untuk melakukan transaksi. Transaksi dilakukan dengan memasukkan nomor ponsel dan PIN ke aplikasi Duithape. Jika RTS tidak memiliki nomor ponsel, maka nomor ponsel dapat digantikan dengan NIK KTP. Nomor ponsel atau NIK KTP diinput oleh pemilik toko, sedangkan PIN diinput oleh RTS. Transaksi pada aplikasi Duithape membutuhkan koneksi internet minimal 2G.

Gambar 8. Proses Pencairan Bantuan dengan Aplikasi DuitHape



4.2.2 Transaksi Penyaluran

Rata-rata waktu transaksi pemanfaatan bantuan untuk setiap RTS adalah 6 menit di kedua wilayah uji coba. Hasil pengamatan terhadap proses transaksi memperlihatkan bahwa transaksi bisa terjadi hanya dalam waktu 2 menit jika berlangsung lancar, tetapi bisa sampai 8 menit jika petugas belum mahir menggunakan aplikasi maupun jika sinyal sedang kurang baik.



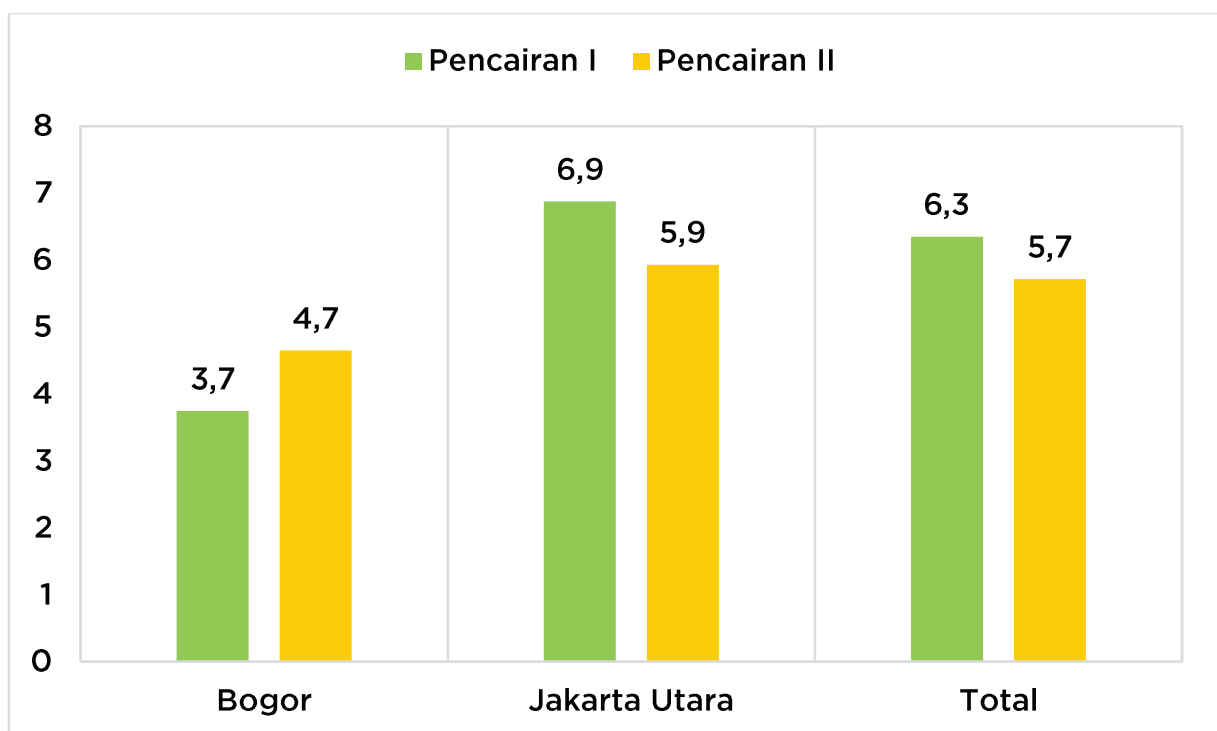
Kotak 3

Pesan (SMS) untuk Pencairan Bantuan Menggunakan *E-Voucher*

Pesan (SMS) yang dikirimkan oleh Duithape ke nomor telpon RTS terkait pencairan bantuan adalah “Anda mendapatkan bantuan subsidi LPG 3 kg senilai maksimal Rp 20.000,-. Bawa KTP & HP Anda ke toko berlogo Duithape tempat penukaran subsidi LPG”. Pesan ini dikirimkan oleh Duithape ke nomor-nomor ponsel RTS. RTS yang tidak memiliki ponsel diharapkan mendapat informasi pencairan dari tetangga mereka sendiri, kader, atau Toko LPG.

(Sumber: hasil observasi monitoring pencairan ujicoba penyaluran LPG 3 kg: April-Mei 2019).

Grafik 9. Rata-Rata Waktu Transaksi Metode *E-Voucher*/SMS (Menit)



Sumber: Survei monitoring pelaksanaan uji coba mekanisme penyaluran subsidi LPG 3 kg (TNP2K, 2019)

4.2.3 Kendala Utama

Proses transaksi berbasis *voucher* elektronik ini bisa dikatakan telah berjalan dengan lancar. Meskipun demikian, masih ada kendala ditemukan selama uji coba ini.

Kendala sistem dan jaringan

Pengesahan NIK di dalam aplikasi seringkali tidak berhasil karena masih ada masalah dalam aplikasi (*bugs*), sehingga autentikasi (*login*) dilakukan melalui nomor ponsel dan PIN. Selain itu, *loading* untuk memulai aplikasi (*start*) di ponsel toko LPG memerlukan waktu cukup lama di daerah sulit sinyal. Terjadi putus koneksi (*offline*) aplikasi Duithape dengan *server*, sehingga menyebabkan seluruh agen tidak dapat melakukan transaksi. Koneksi ke *server* Duithape terganggu di saat ramai pengguna sehingga proses transaksi menjadi lebih lama.

Masalah penyampaian informasi kepada RTS

RTS tidak memiliki nomor telepon, hal ini menghambat penyampaian informasi pemanfaatan kepada RTS. Walaupun informasi pemanfaatan telah disampaikan melalui tetangga, kader, atau toko LPG, informasi tersebut belum tentu diterima oleh RTS sehingga RTS tidak mencairkan bantuan. Ponsel bukan milik rumah tangga, pesan singkat melalui ponsel tidak sampai kepada RTS karena ponsel bukan milik pribadi dari anggota rumah tangga yang terdaftar sebagai penerima bantuan. Ponsel milik rumah tangga, ketika pesan singkat masuk, ponsel sedang digunakan oleh anggota rumah tangga lainnya. Pesan juga mungkin terhapus karena kapasitas ponsel yang tidak memadai. Pada kasus lain RTS tidak menerima pesan singkat (*voucher* elektronik/SMS).

Pemahaman RTS tentang nomor telepon dan PIN

Kesalahan memasukkan nomor telepon menyebabkan RTS tidak dapat melakukan autentikasi transaksi. Selain itu, masalah yang sering ditemukan adalah SMS *voucher* elektronik terhapus karena dianggap tidak penting.

PIN tidak bersifat rahasia

RTS belum sepenuhnya memahami bahwa PIN adalah sesuatu yang rahasia, sehingga PIN tersebut diberikan ke orang lain termasuk toko LPG dan kader. Selain itu, kesadaran yang rendah terhadap kerahasiaan PIN ini menyebabkan toko memasukkan PIN saat transaksi mewakili RTS yang bersangkutan.

Toko LPG tidak menjalankan prosedur standar pencairan

Beberapa masalah yang umum ditemukan adalah mitra bank yang dalam hal ini adalah toko

tidak memeriksa KTP RTS. Selain itu, toko juga tidak mengambil foto orang yang mewakili RTS dalam pencairan LPG.

4.3 Metode Biometrik dan KTP Elektronik

Moda transaksi ini menggunakan nomor NIK dan sidik jari RTS untuk autentikasi dan verifikasi transaksi. Di bawah ini diuraikan alur transaksi, hasil pemantauan terhadap pelaksanaan transaksi, beserta kendala utama yang dihadapi terkait metode biometrik dan KTP elektronik.

4.3.1 Alur Transaksi

Transaksi di toko LPG dilakukan menggunakan *Smart EDC* yang disediakan oleh Bank Mandiri. Rincian langkah pencairan manfaat menggunakan aplikasi berbasis KTP-EI dan biometrik sidik jari dapat dilihat pada **Gambar 9** berikut ini.

Gambar 9. Prosedur Pengecekan Kuota dan Pencairan Bantuan

PENGECEKAN KUOTA



PENCAIRAN BANTUAN

4



Pada layar “Barang”, masukkan data NIK dan pilih pemindaian sidik jari RTS.

5



RTS melakukan pemindaian sidik jari. *Smart EDC* melakukan pengecekan data NIK dan sidik jari secara *online*.

6



Layar menampilkan menu “Barang”. Masukkan kode transaksi (“Kode Produk”) dan harga LPG (“Jumlah Transaksi”).

7



Layar menampilkan menu “Konfirmasi” yang berisi informasi RTS dan rincian transaksi. RTS menekan tombol “konfirmasi transaksi”.

8



Smart EDC mencetak bukti kuota bantuan RTS.

9

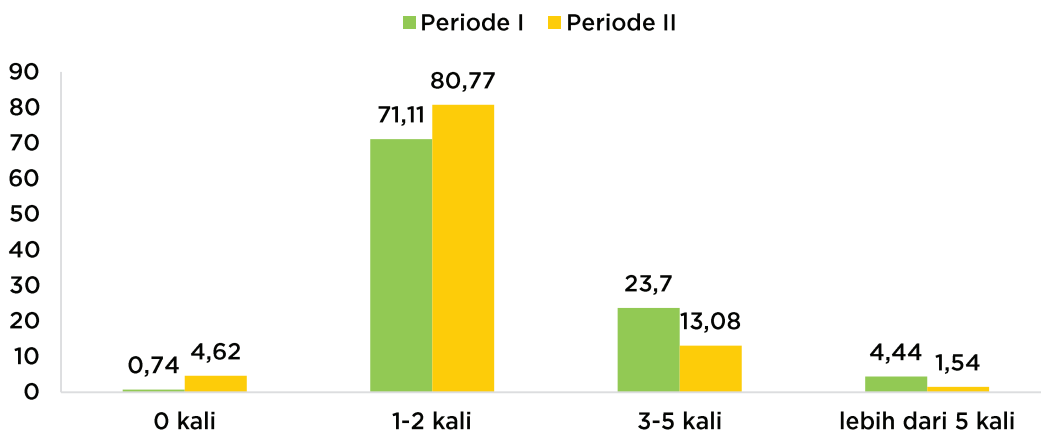


Bukti cetak (*print out*) pencairan bantuan uji coba RTS.

4.3.2 Transaksi Penyaluran

Dalam pelaksanaannya, transaksi pencairan bantuan menggunakan aplikasi berbasis KTP-el dan biometrik sidik jari berjalan lancar. Jumlah manfaat yang disalurkan untuk setiap RTS senilai Rp25.000,-. Jumlah tersebut setara dengan nilai rupiah tunai, meskipun hanya dapat dibelanjakan untuk tabung LPG 3 kg. Ketentuan yang ditetapkan pada uji coba ini adalah jumlah subsidi yang diberikan bersifat tetap sejumlah uang tersebut dan dapat dibelanjakan untuk pembelian LPG sesuai dengan harga pasar. Jika harga LPG di pasar lebih tinggi dari nilai subsidi, RTS harus menambahkan uang senilai jumlah kekurangan tersebut.

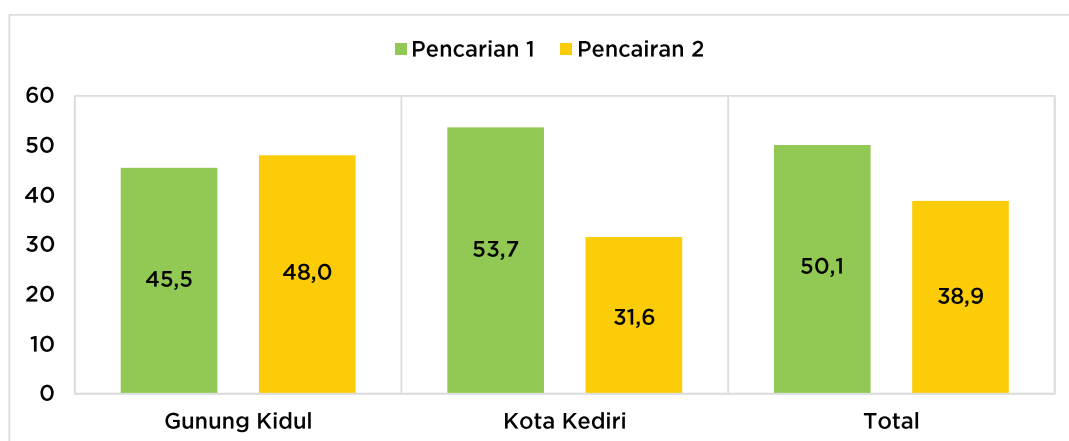
Grafik 10. Frekuensi Pindai Sidik Jari untuk Pencairan Bantuan



Sumber: Survei monitoring pelaksanaan uji coba mekanisme penyaluran subsidi LPG 3 kg (TNP2K, 2019)

Hasil pemantauan menunjukkan bahwa rata-rata pemindaian sidik jari untuk transaksi pengambilan LPG menggunakan sistem biometrik/NIK sebanyak besar 1-2 kali. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja sistem pemindaian biometrik/NIK sudah cukup stabil. Walaupun masih ada pemindaian sidik jari yang **lebih 2 dari kali**, namun jumlahnya telah turun drastis dari pencairan pertama (28.14%) ke pencairan kedua (14.62%). Namun demikian, angka tersebut patut menjadi perhatian pengembang aplikasi pindai untuk meningkatkan akurasi pembacaan biometrik, sehingga dapat menurunkan frekuensi pindai sidik jari.

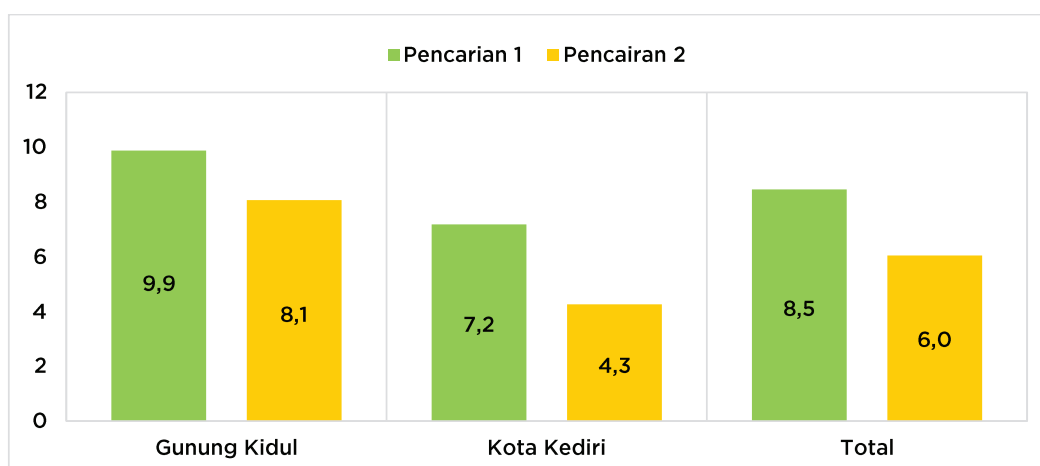
Grafik 11. Rata-Rata Waktu Transaksi dengan Metode Biometrik dan NIK (Menit)



Sumber: Survei monitoring pelaksanaan uji coba mekanisme penyaluran subsidi LPG 3 kg (TNP2K, 2019)

Waktu transaksi yang diperlukan oleh penerima manfaat untuk melakukan pemanfaatan bantuan dengan menggunakan aplikasi ini secara rata-rata 50 menit pada pencairan pertama dan 38 menit pada pencairan kedua (lihat **Grafik 11**). Waktu ini merupakan waktu yang diperlukan sejak KPM hadir di e-warong sampai dengan mendapatkan LPG 3 kg yang diperlukan.

Grafik 12. Rata-Rata Waktu Pindai Sidik Jari dengan Metode Biometrik dan NIK (Menit)



Sumber: Survei monitoring pelaksanaan uji coba mekanisme penyaluran subsidi LPG 3 kg (TNP2K, 2019)

Dalam hal waktu transaksi, jika sinyal internet kuat, transaksi secara keseluruhan akan berlangsung kurang dari 5 menit. Waktu transaksi tercepat adalah sekitar 2 menit. Pindai sidik jari adalah proses yang membutuhkan waktu paling lama. Lebih dari 70% RTS mengulang 1 sampai 2 kali proses pindai sidik jari.

4.3.3 Kendala Utama

Dari hasil pemantauan selama periode pencairan, kendala yang ditemukan dalam penggunaan model transaksi berbasis Biometrik dan NIK terkait dengan teknis maupun nonteknis. Secara teknis, masalah ketersediaan jaringan internet masih menjadi isu utama. Masalah lainnya adalah koneksi dengan server data kependudukan yang dikelola oleh Dukcapil Kementerian Dalam Negeri yang tidak stabil. Terkait dengan operasional, masalah pemahaman RTS terhadap nilai bantuan relatif kurang. Hal ini salah satunya disebabkan oleh sosialisasi yang kurang intensif selama pelaksanaan uji coba. Masalah dokumen pendukung sebagai instrumen verifikasi juga ditemukan di lapangan seperti perbedaan dokumen RTS (KTP dan KK) dengan data Dukcapil, data kependudukan yang dipegang oleh RTS sudah kadaluwarsa, serta kepemilikan dokumen kependudukan yang lebih dari satu. Kondisi ini menyebabkan upaya verifikasi untuk tujuan validasi kepesertaan mengalami masalah.

Masalah nonteknis juga perlu menjadi perhatian, terutama terkait dengan kemampuan sumber daya manusia. Kesalahan dalam memasukan NIK dan nama ibu kandung sering dihadapi selama penyaluran bantuan merupakan salah satu contoh kapasitas sumber daya manusia yang perlu ditingkatkan. Selain itu, format pengisian dalam aplikasi yang berbeda dengan format data kependudukan (khususnya untuk tanggal lahir) juga menyebabkan kesalahan input selama pencairan manfaat. Oleh karena itu, diperlukan simulasi input data transaksi kepada toko LPG saat pelatihan.

4.4 Penyerapan Bantuan

Sampai hari terakhir pencairan, 84% RTS melakukan pemanfaatan bantuan pembelian LPG. Persentase terkecil RTS yang melakukan pemanfaatan bantuan berada di wilayah Kabupaten Bogor dengan persentase hanya 56%, sedangkan penyerapan bantuan tertinggi yaitu di Kota Tomohon dengan persentase sebesar 96% (**Tabel 10**).

Tabel 10. Persentase RTS yang Melakukan Pemanfaatan Bantuan

No	Provinsi	Keterangan		
		Registrasi	Transaksi	Transaksi (%)
1	Kota Bukittinggi	1.052	850	81
2	Kab Tangerang	3.094	2.657	86
3	Kota Tomohon	896	862	96
4	Kota Jakarta Utara	3.366	2.813	84
5	Kab Bogor	1.085	607	56
6	Kab Gunung Kidul	1.112	770	69
7	Kota Kediri	1.057	767	73
Total		14.193	9.830	84

Sumber: Data dari bank/mitra penyalur uji coba LPG 3 kg, diolah Set TNP2K, 2019

Berdasarkan evaluasi yang telah dilakukan setelah periode pelaksanaan uji coba, terdapat beberapa alasan utama RTS tidak mengambil manfaat yang telah disalurkan. Alasan pertama, bahan bakar utama RTS bukan LPG. Berdasarkan hasil survey yang dilakukan, sekitar 6,4% RTS bukan merupakan pengguna LPG (lihat **Tabel 11**). Alasan kedua, penerima manfaat tidak mencairkan bantuan karena LPG masih belum habis dan tidak memiliki tabung cadangan. Alasan lainnya adalah informasi lokasi toko LPG dan jadwal pencairan tidak diketahui oleh RTS.

Tabel 11. Jenis Bahan bakar untuk Memasak Sehari-hari (%)

Daerah	LPG 3 kg	LPG 3 kg + Lainnya	Bukan LPG
Kab Bogor	66.33	33.67	0
Kab Gunung Kidul	7.22	89.69	3.09
Jakarta Utara	82.31	11.9	5.78
Kota Bukittinggi	77.55	16.33	6.12
Kota Kediri	62.92	35.96	1.12
Kota Tomohon	41.98	28.4	29.63
Kab Tangerang	59.56	34.93	5.51
Total	62.39	31.2	6.41

Sumber: Survei monitoring pelaksanaan uji coba mekanisme penyaluran subsidi LPG 3 kg (TNP2K, 2019)



			Uang	16000
3.	Sumini	TOSAREN 30/13	2.	25000
4.	Supini	TOSAREN 39/14	1.	16000
5.	Jusi	TOSAREN 39/14	1.	16000
6.	Sukarti	TOSAREN 39/14	1.	16000
Selasa 23-09-2019.				105000
1.	LAMINI	TOSAREN 38/14	2.	25000
2.	SUHADI	-1L 37/13	2.	16000
3.	Sringah	-1L 36/13	2	25000
4.	Sumirah	-1L 36/13	2	25000
5.	Warrini	-1L 39/14	2	25000
	Karpi	+1L 39/14	1.	16000
	DEDIK	TOSAREN 37/13	1.	16000
	Suar ti	TOSAREN 38/14	1.	16000
	Suhadi	-1L 37/13	2	9000 + 7000
	SUHARTONO	-1L 39/14	1	16000
	SUPRIYATI	-1L 38/14	2.	25000
	Suwarno	-1L 38/14	1.	16000
	SUMINAH	-1L 38/14	2	25000
	PONRYAH	TOSAREN 38/14	1.	16000
	Rifan	TOSAREN 36/14	1.	16000



4.5 Pengaduan

Dalam pelaksanaannya, desain pengaduan yang telah disiapkan belum sepenuhnya dimanfaatkan oleh penerima manfaat. Hanya wilayah kerja Bank BRI yang terekam melakukan pengaduan melalui sistem pengaduan, yaitu untuk daerah Kota Bukittinggi, Kabupaten Tangerang, dan Kota Tomohon. Alasan utama wilayah lain tidak melaksanakan pengaduan melalui sistem yang telah disediakan adalah adanya fasilitator lapangan yang ada di tingkat desa dan kelurahan. Pengaduan yang dilakukan oleh penerima manfaat untuk wilayah kerja Bank BNI dan Bank Mandiri disampaikan melalui fasilitator dan disampaikan ke tim teknis masing-masing bank untuk segera ditangani. Setelah pengaduan sudah selesai ditangani, kemudian diteruskan kembali ke pengadu/masyarakat.

Pengaduan yang diterima melalui sistem yang telah disediakan sebagian besar terkait dengan mekanisme transaksi. Pengaduan terbanyak ditemukan pada masalah autentikasi wajah, sidik jari, dan saldo bantuan. Wilayah dengan tingkat pengaduan tertinggi adalah Kabupaten Tangerang, sedangkan terendah adalah Kota Tomohon. Berdasarkan tahapan penyalurannya, pengaduan terbanyak terjadi pada tahap kedua yaitu tanggal 2 Mei – 15 Mei. Masalah terbanyak terjadi pada gagal transaksi karena autentikasi wajah.

Pada aplikasi BNI/Duithape, pengaduan yang muncul adalah terkait PIN terhapus dari ponsel, penggantian nomor ponsel, RTS lupa dengan nomor PIN, PIN tidak dapat digunakan, dan RTS belum mendapatkan PIN. Pengaduan terbanyak terjadi pada penyaluran kedua. Di wilayah Bank Mandiri pengaduan terbanyak adalah mengenai jaringan yang tidak stabil saat melakukan transaksi dan *error* pada *Smart* EDC untuk pengecekan kuota.

Tabel 12. Jenis Pengaduan Menurut Mitra Bank Pelaksana

Kategori	BRI/ Everest	BNI/ Duithape	Mandiri
Program	●	-	-
Kepesertaan	●	-	●
Transaksi	●	●	●
Aplikasi Device	-	-	-
Harga dan Jadwal Penyaluran	-	-	-
Toko Pangkalan LPG	-	-	●
Sosial Edukasi (Sosialisasi)	-	-	-
Penyalahgunaan Bantuan	-	-	-

Sumber: Database pengaduan ujicoba penyaluran LPG 3 kg: April-Mei 2019.

Pembelajaran penting dari proses pengaduan dalam uji coba ini adalah perlunya koordinasi dengan mitra bank pelaksana terkait dengan penanganan pengaduan dan masukan dari masyarakat. Sosialisasi juga perlu dilakukan kepada seluruh penerima manfaat terkait dengan sarana pengaduan. Berjalannya sistem pengaduan melalui sarana yang telah disediakan dapat dijadikan pembelajaran untuk perluasan kebijakan secara nasional. Meskipun demikian, tidak menutup kemungkinan disediakan fasilitator di setiap desa jika ketersediaan anggarannya memungkinkan.

BAB

5



Tantangan Kemitraan Agen Lapangan

Skema distribusi LPG

Meskipun terdapat sejumlah isu terkait dengan kemitraan pelaksana lapangan, secara umum pangkalan maupun pengecer dapat digunakan sebagai tempat pembelian LPG oleh RTS. Selain itu, hasil uji coba menunjukkan bahwa pada kedua jenis toko tersebut mampu menggunakan tekfin untuk penjualan LPG jika mendapat edukasi dari bank atau mitra bank yang bekerjasama dengan pemerintah. Beberapa isu terkait dengan agen antara lain adalah proses akuisisi, ketersediaan pasokan, harga jual dan sebaran agen atau mitra bank.

Akuisisi dan kemitraan agen LPG

Toko LPG adalah toko-toko yang telah direkrut oleh ketiga bank/mitra bank untuk melayani RTS dengan tekfin pada kegiatan uji coba. Beberapa kendala dalam proses seleksi dan perekrutan ini diantaranya adalah kurangnya koordinasi di level mitra bank berupa dukungan SDM di daerah yang menyebabkan kinerja seleksi dan perekrutan menjadi lambat. Perbedaan dukungan jumlah SDM dan kebijakan teknis yang diterapkan di setiap mitra perbankan berpengaruh pada perbedaan kebijakan dan kinerja dalam pelaksanaan uji coba.

Masalah lain pada proses akuisisi agen adalah kurangnya komunikasi dari kantor pusat bank kepada pihak kantor cabang pada pelaksanaan uji coba pada awal pelaksanaan koordinasi. Hal ini menyebabkan rendahnya tingkat inisiatif kerja sama jajaran kantor cabang bank/mitra bank dalam bekerjasama baik dengan tim uji coba pusat maupun di tingkat daerah ketika pelaksanaan kegiatan lapangan. Masalah terakhir yang ditemukan selama uji coba adalah kurangnya sosialisasi di tingkat toko LPG khususnya terkait dengan kepastian pelaksanaan uji coba menyebabkan beberapa pemilik unit usaha yang akan menjadi toko LPG mengundurkan diri dari keterlibatannya dalam uji coba.

Ketersediaan pasokan

Pasokan LPG 3 kg terutama menjadi kendala di toko berjenis pengecer karena tidak berada dalam sistem distribusi resmi Pertamina. Kuota LPG yang dapat dibeli oleh toko pengecer sangat bergantung pada ketersediaan tabung LPG di pangkalan, sehingga hanya sebagian kecil dari toko pengecer yang berhasil melakukan penambahan pasokan tabung LPG. Secara umum, rata-rata jumlah tabung LPG 3 kg yang dimiliki oleh toko pengecer lebih sedikit dibanding pangkalan.

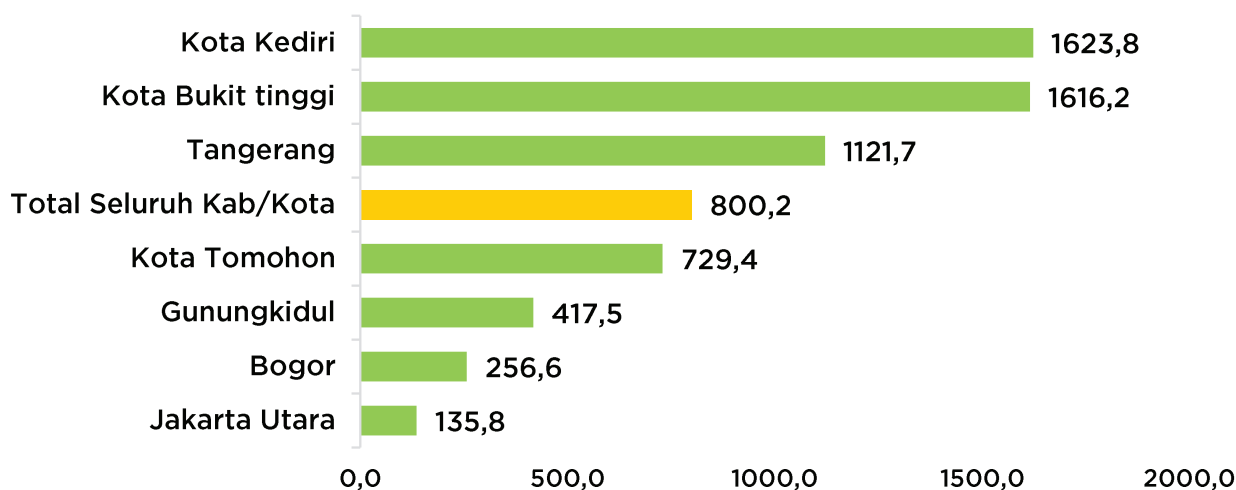
Tabel 13. Rata-Rata Jumlah Tabung LPG 3 Kg yang Dimiliki oleh Toko/Pangkalan Menurut Daerah Mitra

Mitra Pelaksana	Mitra Lapangan		Total
	Agen	Toko Pengecer	
Bank BRI	269	48	192
Bank BNI	200	21	32
Bank Mandiri	125	-	125
Total	214	29	121

Sumber: hasil survei monitoring pencairan uji coba penyaluran LPG 3 kg: April-Mei 2019.

Untuk toko LPG yang berbentuk pangkalan, perputaran tabung gas LPG per bulannya cukup besar, sementara itu, untuk wilayah Bogor dan Jakarta Utara rata-rata perputaran tabung gasnya tidak terlalu besar karena yang direkrut sebagai toko LPG lebih banyak warung-warung kecil yang persediaan tabungnya sangat terbatas (**Grafik 13**).

Grafik 13. Rata-Rata Perputaran Per Bulan Toko LPG Berdasarkan Kota (Tabung Gas)



Sumber: Survei monitoring pelaksanaan uji coba mekanisme penyaluran subsidi LPG 3 kg (TNP2K, 2019)

Dalam hal pasokan LPG, uji coba menerapkan dua pendekatan. Pertama, melakukan penambahan pasokan untuk toko LPG selama uji coba. Pendekatan ini diterapkan oleh Pemkot Bukittinggi dan Kediri, yang meminta kepada pihak Pertamina di daerah untuk menambah stok/pasokan selama uji coba. Di Kota Kediri, meskipun awalnya disetujui untuk tidak dilakukan penambahan pasokan pada toko LPG dan menjalankan uji coba sesuai dengan alur distribusi dan pasokan yang berjalan saat ini, namun belakangan Pemkot Kediri melalui Disperindag dan Bank Mandiri meminta kepada Pertamina untuk memberi tambahan kuota kepada pangkalan-pangkalan Pertamina yang menjadi toko LPG karena mempertimbangkan keamanan ketersediaan LPG 3 kg mengingat waktu pelaksanaan uji coba yang bertepatan dengan waktu menjelang bulan puasa serta mengingat posisi pangkalan dalam alur distribusi LPG, yang tidak hanya memasok untuk kebutuhan rumah tangga namun juga untuk pedagang eceran dan usaha lainnya.

Kedua, menerapkan pendekatan tanpa intervensi pada pasokan distribusi LPG yang saat ini berjalan di lapangan. Pendekatan ini dilakukan oleh lima kabupaten/kota lokasi lainnya. Catatan tersendiri untuk pelaksanaan di Kabupaten Bogor, dimana pihak Pertamina meminta pangkalan-pangkalan yang memasok kebutuhan LPG warung/toko pengecer di wilayah Kelurahan Karadenan dan Cibinong untuk memprioritaskan pasokan untuk warung/toko pengecer yang menjadi toko LPG selama uji coba dengan jalan memperbesar jumlah kuota untuk pengecer-pengecer tersebut dan mengurangi kuota untuk pengecer lain (menggесer jumlah kuota).



Kotak 4 **Persyaratan untuk Toko LPG**

Toko LPG adalah pihak penyedia isi ulang LPG kemasan tabung 3 kg yang akan menjadi tempat RTS untuk memanfaatkan bantuan/subsidi dalam uji coba secara nontunai. Jumlah toko LPG di lokasi uji coba disesuaikan dengan kebutuhan jumlah RTS dengan mempertimbangkan kuota LPG di masing-masing toko LPG di lokasi. Prosedur perekrutan toko LPG sepenuhnya merupakan wewenang bank dengan mempertimbangkan kriteria-kriteria berikut ini:

1. Telah lulus proses uji tuntas (*due diligence*) sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang diterapkan oleh bank.
2. Memiliki sumber penghasilan utama yang berasal dari kegiatan usaha yang sedang berjalan dengan lokasi usaha tetap dan/atau kegiatan tetap lainnya.
3. Memiliki kemampuan untuk menjaga ketersediaan stok bagi RTS.

- Menjual isi ulang LPG 3 Kg sesuai harga yang berlaku di masing-masing lokasi uji coba. Seperti telah dijelaskan terdahulu, dalam pelaksanaan uji coba ini toko LPG direkrut oleh bank/mitra bank dengan berkoordinasi dengan pemda setempat. Berdasarkan kesepakatan, jenis toko LPG (lihat di bagian sebelumnya) yang dilibatkan sebagai titik penjualan LPG 3 kg adalah pangkalan LPG saja, pengecer LPG, maupun gabungan keduanya.

Harga jual

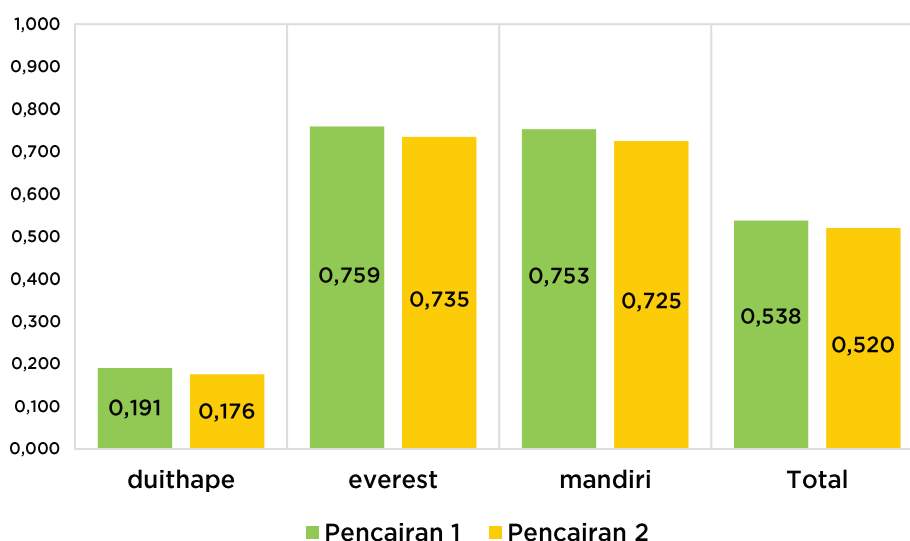
Secara umum, terdapat perbedaan harga antara toko pengecer dengan pangkalan. Harga LPG di tingkat pangkalan LPG telah diatur untuk tidak boleh lebih tinggi dari Harga Eceran Tertinggi (HET) yang telah ditetapkan oleh pemda (antara Rp16.000 sampai Rp17.000). Meskipun demikian, masih dijumpai pangkalan LPG yang menjual di atas HET. Peran pengawasan dari pemda menjadi penting untuk menjaga HET di tingkat pangkalan.

Namun, harga LPG di tingkat pengecer cenderung lebih tinggi dibandingkan dari HET. Hal tersebut cukup wajar, mengingat adanya biaya transportasi yang dibebankan kepada toko pengecer dari pangkalan menuju masing-masing toko. Oleh karena itu, desain uji coba ini telah di rumuskan bahwa jika harga jual melebihi nilai bantuan maka RTS harus menambah sejumlah selisih dari nilai jual yang berlaku di lokasi tersebut dengan nilai bantuan.

Jumlah dan sebaran agen LPG

Pada umumnya lokasi toko pengecer lebih dekat dengan RTS dibandingkan dengan pangkalan. Namun demikian, konsekuensi yang dihadapi adalah adanya selisih harga jual terhadap HET yang harus ditanggung oleh RTS sebagai konsekuensi dari biaya transportasi sebagaimana dikemukakan sebelumnya.

Grafik 14. Rata-Rata Jarak dari Rumah RTS ke Toko LPG (Km)

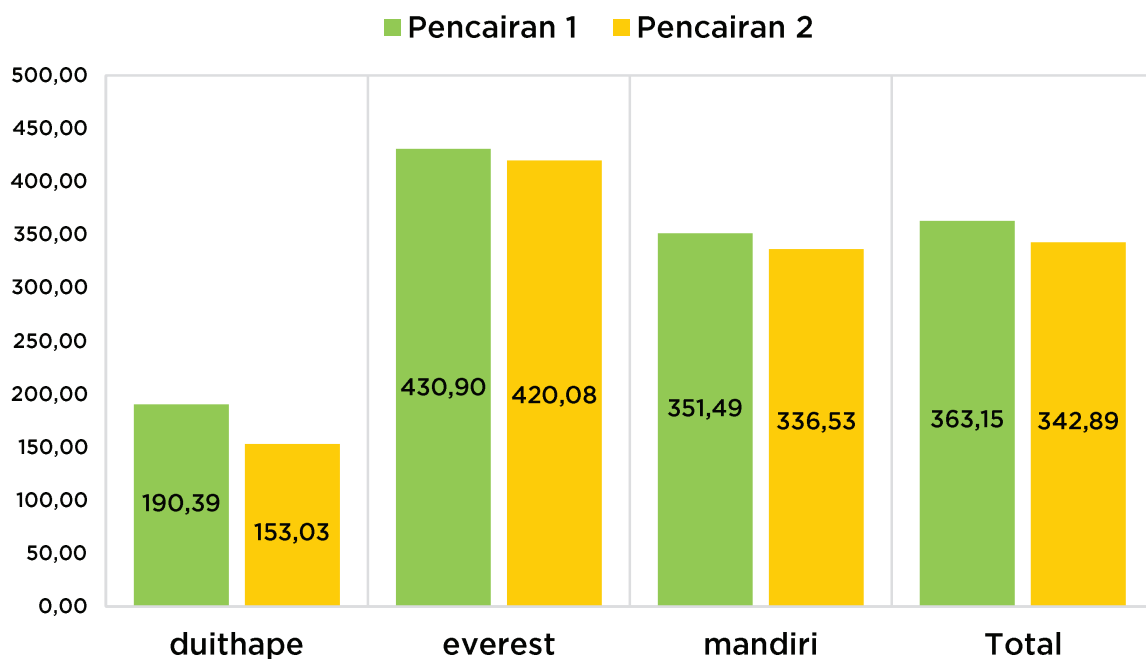


Sumber: hasil survey monitoring pencairan ujicoba penyaluran LPG 3 kg: April-Mei 2019

Berdasarkan hasil pemantauan yang dilakukan, jarak antara rumah RTS dengan toko LPG, di Jakarta Utara dan Bogor yang merupakan daerah pelaksanaan dengan aplikasi Duithape jaraknya rata-rata sangat dekat dengan kediaman KPM, karena di dua daerah ini hampir seluruh toko LPG-nya merupakan warung-warung pengecer yang memang berada di dekat kediaman RTS.

Adapun untuk toko LPG yang menggunakan aplikasi BRI/Everest yaitu di wilayah Kota Bukittinggi, Kota Tomohon dan Kabupaten Tangerang terdata lebih jauh rata-rata jaraknya dengan kediaman RTS karena di dua daerah implementasinya yaitu Bukittinggi dan Tomohon mengharuskan pangkalan menjadi toko LPG sehingga tidak mengambil warung-warung pengecer sebagai Toko LPG.

Grafik 15. Rata-Rata Ongkos dari Rumah RTS ke Toko LPG
(dalam Rupiah, asumsi bensin 1 liter=20 Km)



Sumber: hasil survey monitoring pencairan uji coba penyaluran LPG 3 kg: April-Mei 2019.

Sementara itu, ketika ditanyakan mengenai rata-rata ongkos dari rumah RTS ke toko LPG, biaya trans-portasi/ongkos yang diperlukan masih dapat dijangkau oleh masyarakat, sehingga tidak ada kesulitan bagi penerima manfaat untuk memanfaatkan bantuan tersebut.

BAB

6



Rekomendasi

Skema distribusi LPG

Seluruh tahap uji coba telah dilakukan dan berakhir di pertengahan Mei 2019. Ketiga bank pelaksana telah mengembangkan tekfin yang dapat digunakan untuk melakukan registrasi penerima manfaat maupun transaksi pembelian LPG. Berikut adalah beberapa perbandingan antar tekfin yang dikembangkan oleh tiga bank/mitra bank pelaksana uji coba dari sisi penerima manfaat maupun toko LPG.

Tabel 14. Perbandingan Kapasitas Sistem Beberapa Aspek Uji Coba

ASPEK DALAM UJI COBA	BANK BRI	BANK MANDIRI	BANK BNI
Sistem Aplikasi	Biometrik Wajah dan/atau Sidik Jari	Biometrik Sidik Jari dan NIK	<i>E-Voucher</i> melalui SMS
RUMAH TANGGA SASARAN (RTS)			
Keamanan Transaksi	Tinggi	Tinggi	Sedang
Kemudahan Registrasi	Mudah	Mudah	Sedang
Perlu Perangkat Tambahan	Tidak	Tidak	Ya
TOKO DAN AGEN			
Perangkat Transaksi	<i>Smart Phone</i>	<i>Smart EDC</i>	<i>Smart Phone</i>
Kecepatan Proses Registrasi/ Transaksi	Cepat	Sedang	Cepat
Ketergantungan Jaringan Telekomunikasi	Tinggi	Tinggi	Tinggi
Ketergantungan Jaringan Internet	Tinggi	Tinggi	Rendah

Kesimpulan utama dari proses uji coba penyaluran subsidi dan bantuan untuk LPG pada dasarnya dapat dilakukan secara nontunai dengan menggunakan ketiga perangkat aplikasi yang telah tersedia. Berdasarkan uji coba, nomor sandi (PIN) perlu perhatian khusus, karena diperlukan perubahan perilaku melalui sosialisasi yang cukup intensif bagi penerima manfaat. Tanpa langkah ini, PIN tidak diperlakukan sebagai informasi rahasia oleh RTS dan berpotensi disalahgunakan oleh pihak lain yang tidak sesuai dengan tujuan program.

Sementara itu, penggunaan metode biometrik menjadi alternatif yang lebih baik dari sisi keamanan karena prosedur otentifikasi wajah atau sidik jari sebagai akses kunci transaksi (berfungsi seperti PIN) lebih sulit untuk disalahgunakan oleh orang lain selain penerima manfaat. Penggunaan biometrik (sidik jari maupun rekam wajah) juga mudah digunakan oleh RTS karena tidak perlu membawa peralatan apapun serta tidak perlu perubahan perilaku yang signifikan untuk mengingat serangkaian angka sebagai identifikasi personal untuk mengakses akun mereka. Untuk menggunakan moda biometrik, tidak diperlukan pemahaman yang baik dari penerima manfaat mengenai mekanisme transaksi. Sementara itu, moda transaksi berbasis *e-voucher*/SMS membutuhkan pemahaman yang baik dari penerima manfaat terkait pentingnya PIN dan kerahasiaan PIN.

Perekaman sidik jari di tahap registrasi dalam moda biometrik sebaiknya menggunakan lebih dari satu jari demi alasan keamanan dan kemudahan transaksi. Perlu mempertimbangkan alat transaksi yang lebih murah untuk rencana perluasan. Akan lebih mudah dan murah jika moda transaksi berbasis ponsel pintar (*smartphone*) sehingga pengadaannya bisa dilakukan sendiri oleh Toko LPG. Selain pembelajaran mengenai moda transaksi, uji coba ini memberi pembelajaran berharga terkait mekanisme pelaksanaan, data dan dokumen kependudukan, serta pasokan LPG. Peran aktif pemkab/pemkot dalam pelaksanaan dan membangun *ownership* program dapat menjamin lancarnya pelaksanaan. Masa pencairan bantuan harus lebih panjang, memperhitungkan masa penggunaan LPG oleh RTS. Sosialisasi mengenai program, mekanisme pemanfaatan diinformasikan secara terus menerus kepada RTS dan masyarakat sampai adanya pemahaman yang baik. Mekanisme khusus untuk lansia dan difabel dapat dijalankan dengan peran aktif aparat desa. Mekanisme pengaduan lebih memudahkan lewat aplikasi dari toko ke mitra penyedia teknologi.

Penggunaan biometrik memberikan kesempatan kepada RTS untuk memperbaiki identitas kependudukannya. RTS yang belum memiliki KTP-el harus mengurus e-KTP dan Kartu Keluarga sebelum program dilaksanakan. Data DPM harus dimutakhirkan dengan data daerah yang sudah melakukan *verivali/update* data BDT. Uji coba ini menunjukkan bahwa masih ditemukan RTS yang sudah tergolong mampu, pindah, dan meninggal dunia masih ada di dalam data. Data yang telah diverifikasi dengan data penerima subsidi listrik akan

menjamin terjadinya integrasi penerima manfaat subsidi. Data kependudukan membantu dalam pelaksanaan, karena merupakan data yang paling mutakhir dan akurat dalam pencatatan NIK.

Pasokan LPG cenderung terbatas. Pangkalan mempunyai jumlah pasokan yang lebih pasti, namun jumlah pangkalan cenderung lebih sedikit, sehingga jarak RTS ke lokasi toko relatif lebih jauh. Distribusi toko LPG perlu ditambah untuk mengatasi masalah kuota LPG 3 kg terutama di toko LPG yang berbentuk warung/pegecer. Masih ada RTS tidak menggunakan LPG sebagai bahan bakar utama. Bantuan LPG tidak dimanfaatkan oleh RTS seperti ini.

Seluruh moda transaksi dapat digunakan untuk penyaluran subsidi LPG, juga penyaluran subsidi lainnya tetapi mensyaratkan jaringan internet 3G untuk moda biometrik dan jaringan 2G. Moda transaksi berbasis biometrik dapat digunakan di wilayah perkotaan atau wilayah dengan jaringan internet minimal 3G. Sementara itu, moda *voucher* elektronik berbasis ponsel dapat digunakan di wilayah-wilayah dengan jaringan internet 2G.

Perlu dirumuskan alternatif subsidi bagi rumah tangga yang belum menggunakan LPG sebagai bahan bakar di rumah tangganya. Koordinasi dengan pemda setempat diperlukan untuk sosialisasi program, memverifikasi data, merekrut toko LPG dengan memperhitungkan rasio dan sebarannya, serta memantau implementasi program.

Daftar Pustaka

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2007 tentang Energi.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial.

Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin.

Peraturan Presiden Nomor 166 Tahun 2014 tentang Program Percepatan Penanggulangan Kemiskinan.

Peraturan Presiden Nomor 63 Tahun 2017 tentang Penyaluran Bantuan Sosial Secara Nontunai.

Keputusan Menteri Sosial Nomor 32/HUK/2016 Tentang Penetapan Data Terpadu Program Penanganan Fakir Miskin.

Lampiran

Lampiran 1 Komponen Uji Coba

Bank/Mitra Bank	Metode dan Moda Transaksi	Besaran Manfaat (Rp.)	Lokasi	Jumlah RTS
BNI (PT VOX: Duithape)	Metode: SMS	Biometrik Sidik Jari dan NIK	Kota Jakarta Utara (DKI Jakarta)	4.028
			Bogor (Jawa Barat)	1.366
BRI (EverID: Everest)	Metode: Biometrik Moda: Ponsel	40.000 (20.000/ penyaluran)	Kota Bukittinggi (Sumatera Barat)	1.290
			Tangerang (Banten)	3.756
			Kota Tomohon (Sulawesi Utara)	1.092
Bank Mandiri (in-house)	Metode: NIK dan biometrik Moda: SmartEDC	50.000 (25.000/ penyaluran)	Gunung Kidul (DI Yogyakarta)	1.443
			Kota Kediri (Jawa Timur)	1.218
Total				14.193

Sumber: Laporan Tim Uji Coba, Sekretariat TNP2K (2019)

Lampiran 2

Kualitas Sinyal Telekomunikasi di Desa/Kelurahan Lokasi Uji Coba

Kabupaten/ Kota	Desa/Kelurahan	Kualitas sinyal telepon	Kualitas sinyal internet (> 3G)	Keterangan
1. Kota Bukittinggi	• Tarok Dipo	*****	*****	
	• Pakan Kurai	*****	*****	
	• Aur Tajung Kang Tengah Sawah	*****	*****	
	• Campago Ipuh	*****	***	Kondisi sinyal 3G tidak stabil, hanya stabil pada malam hari.
	• Puhun Tembok	*****	*****	
	• Campago Guguk Bulek	*****	*****	
2. Tangerang	• Palasari	*****	*****	
	• Ciangir	*****	**	Kondisi sinyal 3G tidak stabil, hanya stabil pada malam hari.
	• Rancagong	*****	***	Kondisi sinyal tidak stabil karena posisi di dekat bandara latih STIKP Curug.
	• Rancaiyuh	*****	*****	
	• Ciakar	*****	*****	
	• Panongan	*****	*****	
3. Kota Jakarta Utara	• Marunda	*****	*****	
	• Semper Barat	*****	*****	
	• Tugu Selatan	*****	*****	
4. Bogor	• Kel. Cibinong	*****	*****	
	• Kel. Karadenan	*****	*****	
5. Gunung Kidul	• Desa Karangduwet	*****	**	Termasuk desa sulit sinyal 3G.
	• Desa Kepek	*****	*****	
6. Kota Kediri	• Kel. Ngronggo	*****	*****	
	• Kel. Tosaren	*****	*****	
7. Kota Tomohon	• Paslaten Dua	*****	*****	
	• Rurukan	*****	***	Daerah perbukitan
	• Rurukan Satu	*****	***	Daerah perbukitan
	• Kayawu	*****	*****	
	• Kakaskasen Dua	*****	*****	
	• Kakaskasen Tiga	*****	*****	

Keterangan:

***** Kuat

*** Sedang

** Lemah

Sumber: Laporan Tim Uji Coba, Sekretariat TNP2K (2019)

Lampiran 3

Keterlibatan *Stakeholder* dalam Perekrutan Toko LPG Berdasarkan Wilayah

Kabupaten/Kota	Pemilihan Toko LPG	Perekrutan Toko LPG
1. Kota Bukittinggi	<p>Fasilitasi pemda:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ijin proses pemilihan dan perekrutan langsung oleh bank/mitra bank; Usulan untuk memenuhi jumlah dan sebaran toko LPG. <p>Pelaksana: Perangkat desa dan kader</p>	Bank
2. Kabupaten Tangerang	<p>Fasilitasi pemda: Ijin proses pemilihan dan perekrutan langsung oleh bank/mitra bank</p> <p>Pelaksana: Perangkat desa dan kader</p>	Bank
3. Kota Jakarta Utara	<p>Fasilitasi pemda: Ijin proses pemilihan dan perekrutan langsung oleh bank/mitra bank</p> <p>Pelaksana: Perangkat desa dan kader</p>	Kader dan Mitra Bank
4. Kabupaten Bogor	<p>Fasilitasi pemda: Ijin proses pemilihan dan perekrutan langsung oleh bank/mitra bank</p> <p>Pelaksana: Perangkat desa dan kader</p>	Kader dan Mitra Bank
5. Kabupaten Gunung Kidul	<p>Fasilitasi pemda:</p> <ul style="list-style-type: none"> Penetapan pangkalan sebagai toko LPG; Ijin proses pemilihan dan perekrutan langsung oleh bank/mitra bank; dan Sosialisasi kepada pemilik toko LPG <p>Pelaksana: Bank, melalui sistem kerjasama keagenan Bank saat ini.</p>	Bank
6. Kota Kediri	<p>Fasilitasi pemda:</p> <ul style="list-style-type: none"> Penetapan pangkalan sebagai toko LPG; Ijin proses pemilihan dan perekrutan langsung oleh bank/mitra bank; dan Sosialisasi kepada pemilik toko LPG <p>Pelaksana: Bank, melalui sistem kerjasama keagenan bank saat ini.</p>	Bank
7. Kota Tomohon	<p>Fasilitasi pemda:</p> <ul style="list-style-type: none"> Penetapan pangkalan resmi sebagai toko LPG Ijin proses pemilihan dan perekrutan langsung oleh bank/mitra bank <p>Pelaksana: Perangkat desa dan kader</p>	Bank

Sumber: Laporan Tim Uji Coba, Sekretariat TNP2K (2019)

Lampiran 4

Dukungan Pasokan LPG 3 Kg Berdasarkan Wilayah

Kabupaten/Kota	Dukungan Suplai Gas 3Kg	Keterangan
1. Kota Bukittinggi	Tambahan suplai dari Pertamina	Penambahan sebanyak 1.052 tabung tiap tahapan penyaluran.
2. Kabupaten Tangerang	Tidak ada tambahan	
3. Kota Jakarta Utara	Tidak ada tambahan	
4. Bogor	Tidak ada tambahan	Instruksi pada Pangkalan untuk memprioritaskan pasokan warung/toko pengecer yang menjadi Toko LPG
5. Kabupaten Gunung Kidul	Tidak ada tambahan	
6. Kota Kediri	Tambahan suplai dari Pertamina	Penambahan sebanyak 2 kali lipat kuota per pangkalan yang menjadi Toko LPG
7. Kota Tomohon	Tidak ada tambahan	

Sumber: Laporan Tim Uji Coba, Sekretariat TNP2K (2019)

Lampiran 5

Jumlah dan Jenis Toko LPG di Desa/Kelurahan Lokasi Uji Coba

Kabupaten/ Kota	Desa/Kelurahan	Jumlah RTSPM	Jumlah Toko LPG	Jenis Toko LPG
1. Kota Bukittinggi	• Tarok Dipo	338	5	Pangkalan
	• Pakan Kurai	170	2	Pangkalan
	• Aur Tajung Kang Tengah Sawah	133	1	Pangkalan
	• Campago Ipuh	271	2	Pangkalan
	• Puhun Tembok	200	2	Pangkalan
	• Campago Guguk Bulek	178	2	Pangkalan
2. Tangerang	• Palasari	646	2	Pangkalan
	• Ciangir	511	2	Pengecer
	• Rancagong	759	4	Pangkalan dan Pengecer
	• Rancaiyuh	547	3	Pengecer
	• Ciakar	596	3	Pangkalan dan Pengecer
	• Panongan	697	4	Pangkalan dan Pengecer
3. Kota Jakarta Utara	• Marunda	1.390	23	Pengecer
	• Semper Barat	1.395	20	Pangkalan dan Pengecer
	• Tugu Selatan	1.243	50	Pangkalan dan Pengecer
4. Bogor	• Kel. Cibinong	734	50	Pangkalan dan Pengecer
	• Kel. Karadenan	632	7	Pengecer
5. Gunung Kidul	• Desa Karangduwet	705	3	Pangkalan
	• Desa Kepek	738	8	Pangkalan
6. Kota Kediri	• Kel. Ngronggo	654	8	Pangkalan
	• Kel. Tosaren	564	3	Pangkalan
7. Kota Tomohon	• Paslaten Dua	192	2	Pangkalan
	• Rurukan	187	2	Pangkalan
	• Rurukan Satu	156	1	Pangkalan
	• Kayawu	211	3	Pangkalan
	• Kakaskasen Dua	196	2	Pangkalan
	• Kakaskasen Tiga	150	2	Pangkalan
Total		14.193	216	

Sumber: Laporan Tim Uji Coba, Sekretariat TNP2K (2019)

Lampiran 6

Data Penerima Manfaat Hasil Pemeriksaan

No.	Kabupaten/Kota dan Desa/Kelurahan	Jumlah RTS	Jumlah RTS hasil pemeriksaan
1.	Kota Bukittinggi	1.290	1.243
a.	Tarok Dipo	338	338
b.	Pakan Kurai	170	170
c.	Aur Tajunggang Tengah Sawah	133	133
d.	Campago Ipuh	271	271
e.	Puhun Tembok	200	176
f.	Campago Guguk Bulek	178	155
2.	Tangerang	3.756	3.756
a.	Palasari	646	646
b.	Ciangir	511	511
c.	Rancagong	759	759
d.	Rancaiyuh	547	547
e.	Ciakar	596	596
f.	Panongan	697	697
3.	Kota Jakarta Utara	4.028	4.021
a.	Marunda	1.390	1.386
b.	Semper Barat	1.395	1.395
c.	Tugu Selatan	1.243	1.240
4.	Bogor	1.366	1.366
a.	Kel. Cibinong	734	734
b.	Kel. Karadenan	632	632
5.	Gunung Kidul	1.443	1.209
a.	Desa Karangduwet	705	577
b.	Desa Kepek	738	632
6.	Kota Kediri	1.218	1.218
a.	Kel. Ngronggo	654	654
b.	Kel. Tosaren	564	564
7.	Kota Tomohon	1.092	968
a.	Paslaten Dua	192	192
b.	Rurukan	187	167
c.	Rurukan Satu	156	137
d.	Kayawu	211	211
e.	Kakaskasen Dua	196	131
f.	Kakaskasen Tiga	150	130
		14.193	13.781

Sumber: Laporan Tim Uji Coba, Sekretariat TNP2K (2019)

Lampiran 7

Jadwal Sosialisasi ke kepada Penerima Bantuan di Masing-masing Lokasi

Bank/Mitra Bank	Lokasi			Jadwal Sosialisasi ke RTS	
	Provinsi	Kabupaten/ Kota	Kecamatan		Kelurahan/ Desa
BNI/DuitHape	DKI Jakarta	Jakarta Utara	Cilincing	Marunda	5 Februari 2019
				Semper Barat	8 Februari 2019
			Koja	Tugu Selatan	5 Februari 2019
	Jawa Barat	Kab. Bogor	Cibinong	Cibinong	5 Februari 2019
				Karadenan	5 Februari 2019
BRI/Everest	Banten	Tangerang	Legok	Palasari	11 Maret 2019
				Ciangir	12 Maret 2019
				Rancagong	11 Maret 2019
			Panongan	Rancaiyuh	12 Maret 2019
				Ciakar	11 Maret 2019
				Panongan	11 Maret 2019
	Sumatera Barat	Bukittinggi	Guguk Panjang	Tarok Dipo	4 Maret 2019
				Pakan Kurai	5 Maret 2019
				Alur Tajungkang Tengah Sawah	4 Maret 2019
			Mandiingin Koto Selatan	Campago Ipuh	5 Maret 2019
				Puhun Tembok	5 Maret 2019
				Campago Guguk Bulek	4 Maret 2019
	Sulawesi Utara	Tomohon	Tomohon Timur	Paslaten II	13 Maret 2019
				Rurukan	12 Maret 2019
				Rurukan I	12 Maret 2019
Tomohon Utara			Kayawu	12 Maret 2019	
			Kakaskasen II	13 Maret 2019	
			Kakaskasen III	13 Maret 2019	
Mandiri	Jawa Timur	Kediri	Pesantren	Tosaren	19 Maret 2019
			Kediri	Ngronggo	22 Maret 2019
	DIY	Kab. Gunung Kidul	Paliyan	Karangduwet	22 Maret 2019
			Wonosari	Kepek	22 Maret 2019

Sumber: Laporan Tim Uji Coba, Sekretariat TNP2K (2019)

Lampiran 8

Jadwal Pelaksanaan Edukasi Toko LPG

Kabupaten/Kota	Waktu Pelaksanaan Edukasi	Lokasi	Bank/ Mitra Bank	Jumlah Toko LPG
Kota Bukittinggi	15 April 2019	Kantor Balaikota	BRI/Everest	14
Kab. Tangerang	4-5 April 2019	Kantor Kecamatan	BRI/Everest	18
Kota Tomohon	11 April 2019	Kantor Bappelitbangda	BRI/Everest	12
Kota Jakarta Utara	17-19 Desember 2018	Kantor Kelurahan/ RPTRA	BNI/ DuitHape	157
Kab. Bogor	17-19 Desember 2018	Kantor Kelurahan	BNI/ DuitHape	33
Kab. Gunung Kidul	12 April 2019	Kantor Dinsos	Mandiri	11
Kota Kediri	10 April 2019	Kantor Bank Mandiri	Mandiri	11

Sumber: Laporan Tim Uji Coba, Sekretariat TNP2K (2019)

Lampiran 9

Kendala Registrasi Berdasarkan Hasil Pengamatan

Kendala	Aplikasi berbasis Nomor Ponsel dan NIK RTS	Aplikasi registrasi Biometrik (BRI/Everest)	Aplikasi registrasi KTP Elektronik dan Biometrik (Bank Mandiri)
Administrasi Kependudukan RTS: - Belum memiliki NIK, NIK ganda, NIK di KK dan KTP berbeda	V	V	V
Sistem/Aplikasi			
RTS salah menginformasikan nomor HP	V	Tidak berlaku	Tidak berlaku
Isu PIN: tidak terima, terhapus, tidak bisa menginput sendiri	V	Tidak berlaku	Tidak berlaku
PIN terhapus/hilang	V	Tidak berlaku	Tidak berlaku
Tidak ada notifikasi keberhasilan registrasi	V	V	
Signal internet tidak stabil menyebabkan gagal registrasi		V	V
EDC harus sering di- <i>restart</i>	Tidak berlaku	Tidak berlaku	V
Rekam wajah tidak selalu berhasil dan harus diulang kembali	Tidak berlaku	V	Tidak berlaku
Rekam sidik jari tidak selalu berhasil dan harus diulang kembali	Tidak berlaku	V	V
Petugas registrasi			
Kurang terampil menjalankan aplikasi	V	V	V
Jumlah petugas registrasi tidak mencukupi	V		
RTS tidak melakukan registrasi hingga batas waktu yang ditentukan	V	V	V

Sumber: Laporan Tim Uji Coba, Sekretariat TNP2K (2019)



TIM NASIONAL PERCEPATAN PENANGGULANGAN KEMISKINAN

Sekretariat Wakil Presiden Republik Indonesia

Jl. Kebon Sirih No. 14, Jakarta Pusat 10110

Telepon : (021) 3912812

Faksimili : (021) 3912511

E-mail : info@tnp2k.go.id

Website : www.tnp2k.go.id