

LAPORAN RINGKAS UJI COBA 2016

Penyaluran Non Tunai Bantuan Pangan dan Bantuan Sosial



Januari 2017

LAPORAN RINGKAS UJI COBA 2016

Penyaluran Non Tunai Bantuan Pangan dan Bantuan Sosial

- 1. Program Subsidi Beras bagi Masyarakat Berpendapatan Rendah (Raskin) adalah program yang bertujuan membantu kelompok masyarakat berpendapatan rendah dalam rangka menjaga kesejahteraannya serta memenuhi kebutuhan pangan, khususnya beras.** Konsumsi beras merupakan komponen pengeluaran terbesar hampir 30% dari pengeluaran rumah tangga miskin. Sedikit saja terjadi gejolak harga beras, tingkat kesejahteraan mereka langsung mengalami penurunan.
- 2. Hasil evaluasi berbagai lembaga menunjukkan pelaksanaan Program Raskin masih jauh dari harapan.** Tantangan utama adalah praktik 'bagi rata' di mana beras Raskin juga dibagikan kepada kelompok rumah tangga di luar yang telah ditentukan dalam Daftar Penerima Manfaat (DPM). Akibatnya, Rumah Tangga yang seharusnya menerima Raskin hanya menerima beras rata-rata 7 kg dari seharusnya 15 kg. Tantangan lain adalah harga tebus yang dibayar melebihi ketentuan Rp1.600 per kilogram. Hal ini disebabkan, antara lain, oleh adanya biaya angkut, transportasi, dan lainnya —yang harus dibebankan pada rumah tangga penerima Raskin. Terkait kualitas beras, meskipun Perum BULOG telah bertekad memperbaikinya, kadang masih ditemukan beras yang kurang layak konsumsi. Selain itu, keterlambatan penyaluran menyebabkan seringkali Raskin disalurkan beberapa bulan sekaligus (rapel) (distribusi 2-3 bulan). Rapel sering terjadi untuk daerah yang sulit dijangkau maupun untuk daerah yang belum/ tidak melunasi uang tebusan Raskin bulan sebelumnya.
- 3. Presiden Joko Widodo memerintahkan untuk melakukan reformasi Program Raskin.** Arahan disampaikan oleh Presiden pada Rapat Kabinet Terbatas (Ratas) tentang Program Penanggulangan Kemiskinan dan Ketimpangan Ekonomi pada 16 Maret 2016. Presiden meminta agar sistem pembagian Raskin diubah dengan mekanisme *voucher* dan dilaksanakan secara bertahap dimulai pada awal 2017. Penggunaan *voucher* dimaksudkan agar penyaluran Raskin dapat terpantau dan penerima bantuan dapat memperoleh beras dengan kualitas dan jenis yang diinginkan di toko/warung sesuai keinginannya. Selain untuk memperoleh beras, *voucher* juga dapat dikombinasikan untuk memperoleh kebutuhan lainnya seperti telur. Pada rapat terbatas tersebut, Presiden juga memberikan arahan untuk persiapan pelaksanaan di tahun 2017 agar dilakukan uji coba di tahun 2016.
- 4. Pada Ratas tentang Keuangan Inklusif 26 April 2016, Presiden Joko Widodo memberikan arahan agar manfaat setiap bantuan sosial dan subsidi disalurkan secara non tunai.** Penyaluran non tunai tersebut dilakukan dengan memanfaatkan sistem perbankan untuk memudahkan pengendalian dan pemantauannya. Penggunaan sistem perbankan diharapkan dapat

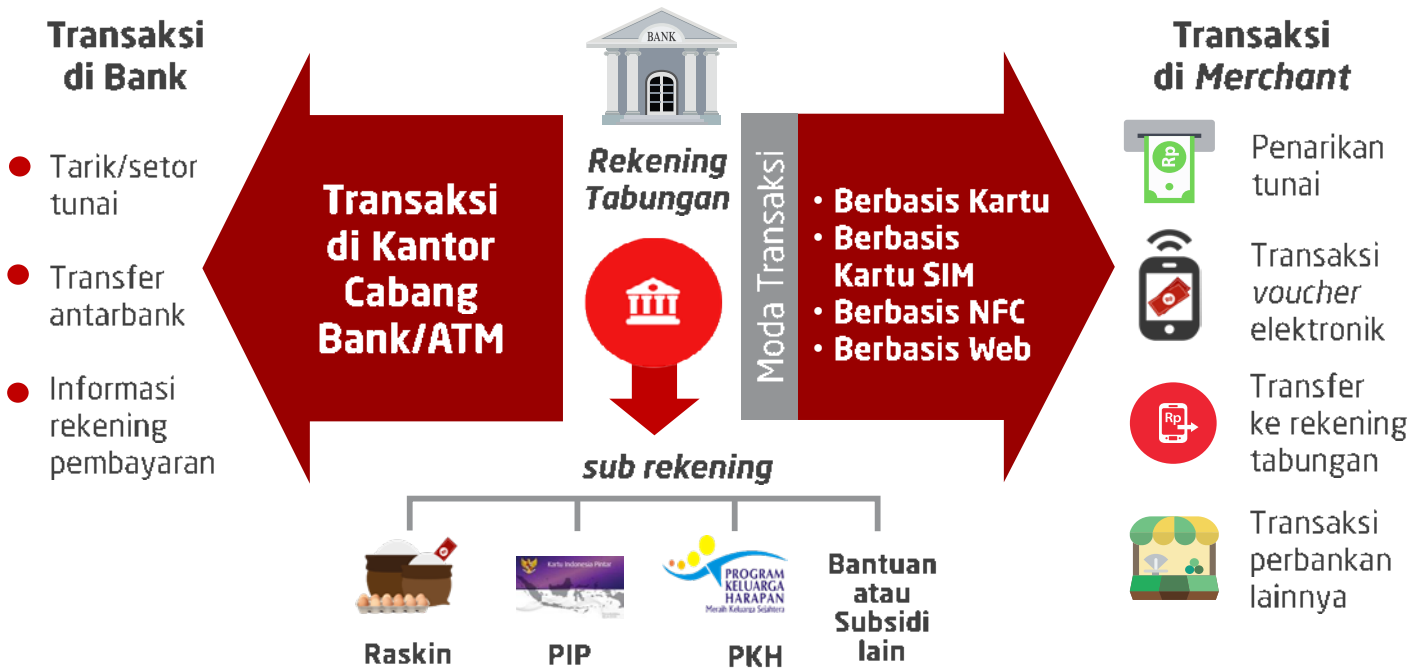
mendukung perilaku produktif, memperluas inklusi keuangan, serta membiasakan perilaku masyarakat untuk menabung. Presiden juga memberikan arahan untuk mengintegrasikan beragam kartu dan rekening untuk berbagai program bantuan sosial menjadi satu kartu dan satu rekening.

5. **Uji Coba dilaksanakan sesuai dengan keputusan Ratas Tentang Program Raskin tanggal 19 Juli 2016, dimana pada kesempatan tersebut Presiden menegaskan kembali agar penyaluran Raskin diganti dengan menggunakan voucher.** Arahan Presiden agar penerapan *voucher* diuji coba terlebih dahulu di beberapa kota sebelum dilaksanakan di sebagian kota besar pada tahun 2017. *"Penerapan voucher bantuan pangan agar dicoba terlebih dahulu di beberapa kota dan dilaksanakan dengan hati-hati.....baru akan dilaksanakan pada 2017"* dan *"persiapan pemberian voucher agar dapat dimatangkan kembali, karena apabila pemberian voucher tepat sasaran, maka dapat menurunkan angka kemiskinan dengan cepat."*
6. **Penyaluran bantuan secara non tunai adalah transfer bantuan/subsidi secara langsung dari Pemerintah ke rekening tabungan penerima bantuan.**



Bantuan/subsidi dapat berupa uang (Program Keluarga Harapan/PKH, Program Indonesia Pintar/PIP) atau berupa barang (Raskin). Dalam pemanfaatannya, penerima bantuan dapat menarik tunai, membeli barang secara elektronik, atau ditabung. Khusus untuk Raskin pemanfaatan bantuan untuk membeli beras dilakukan dengan *voucher* elektronik yang dapat digunakan untuk membeli beras dengan kualitas sesuai keinginannya melalui toko/warung pilihannya. *Voucher* elektronik ini diharapkan dapat memberikan banyak manfaat sekaligus. **Pertama**, ketepatan sasaran, jumlah, waktu, dan kualitas lebih terjamin. **Kedua**, memberikan lebih banyak pilihan dan kendali kepada rakyat miskin untuk memilih kualitas beras dan toko/warung sesuai pilihannya. **Ketiga**, mendorong usaha eceran rakyat baik yang telah terhubung maupun yang belum terhubung dengan sistem perbankan untuk berpartisipasi dalam program ini. Khusus bagi pedagang eceran rakyat, pedagang pasar, pasar rakyat, maupun pelaku ekonomi mikro, keterlibatan mereka dalam program dapat meningkatkan kapasitas usahanya. **Keempat**, penerima bantuan tidak harus membelanjakan seluruh bantuan pangan pada waktu tertentu sehingga dapat menjadi tabungan untuk digunakan pada kesempatan berikutnya.

Gambar 1. Skema Penyaluran Non tunai untuk Program Bantuan Pangan dan Bantuan Sosial



7. Prinsip utama dalam konsep penyaluran non tunai bantuan sosial dan pangan, adalah:

- (1) Penerima bantuan/subsidi diberikan/dibukakan rekening tabungan bank (*Basic Saving Account/BSA*) untuk menampung manfaat bantuan sosial;
- (2) Manfaat program akan disalurkan melalui rekening tabungan tersebut;
- (3) Bantuan/subsidi dimanfaatkan melalui penarikan tunai, pembelian barang secara elektronik, atau khusus untuk Raskin melalui *voucher* elektronik;
- (4) *Voucher* elektronik digunakan untuk membeli beras dan/atau barang lain yang akan ditentukan kemudian dan tidak dapat ditarik tunai;
- (5) Untuk bantuan/subsidi yang manfaatnya berupa uang, seperti bantuan PKH atau PIP, dapat ditarik tunai atau dibelanjakan secara elektronik;
- (6) Penerima bantuan dapat melakukan transaksi di tempat (*merchant/agen/warung/toko* dan lainnya) yang melayani transaksi non tunai;
- (7) Tidak ada pemotongan nilai manfaat yang diterima dalam rekening tabungan dan bantuan/subsidi yang belum dimanfaatkan akan terus tersimpan dalam rekening tabungan dan dapat terakumulasi.

Moda/alat transaksi dalam penyaluran non tunai dapat terdiri dari moda berbasis (1) Kartu Debit, (2) Telepon Seluler (ponsel), dan (3) Quick Response (QR) code menggunakan situs web. Moda/alat transaksi berbasis ponsel dapat berupa Kartu SIM atau dapat berupa teknologi *Near Field Communications (NFC)*.

RANCANGAN UJI COBA

8. **Sebelum pelaksanaan bantuan pangan non tunai 2017 dilakukan, uji coba dilaksanakan dengan maksud untuk memberikan masukan bagi penyempurnaan mekanisme program di masing-masing tahapan.** Uji coba merupakan kegiatan yang penting untuk dilaksanakan mengingat mekanisme penyaluran non tunai merupakan inovasi baru yang belum pernah dilaksanakan. Melalui uji coba ini, setiap tahapan dapat diobservasi pelaksanaan lapangannya dan diidentifikasi langkah-langkah tindak lanjut yang diperlukan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitasnya.
9. **TNP2K melakukan uji coba bantuan pangan non tunai secara terbatas pada September-Oktober 2016 dengan tujuan menguji desain dan mekanisme seluruh rangkaian tahapan kegiatan penyaluran non tunai bantuan pangan dan sosial seperti digambarkan dalam Gambar 2 di bawah:**

Gambar 2. Tahapan Penyaluran Non Tunai Bantuan Sosial dan Bantuan Pangan



- 1) Penyiapan data penerima bantuan dan penyiapan agen/*merchant*: penyusunan dan penetapan daftar rumah tangga yang akan menjadi penerima bantuan dalam uji coba dan pemetaan serta perekrutan agen/*merchant* oleh Bank/Telko;
- 2) Sosialisasi dan edukasi, termasuk pengiriman surat undangan ke penerima bantuan: penyampaian informasi kepada penerima bantuan tentang keikutsertaan dalam uji coba dan mengenai tata cara penggunaan alat transaksi non tunai, besaran manfaat, dan aspek uji coba lainnya.
- 3) Registrasi dan aktivasi rekening tabungan penerima bantuan: pembukaan rekening tabungan atas nama salah satu anggota rumah tangga penerima bantuan dan penyerahan alat transaksi.
- 4) Penyaluran bantuan melalui rekening tabungan bank: proses transfer nilai bantuan ke masing-masing rekening tabungan penerima bantuan.
- 5) Pemanfaatan dana bantuan: penukaran *voucher* elektronik dengan beras dan bahan pangan lainnya serta pencairan bantuan tunai di agen Bank/Telko.

10. Beberapa aspek lain yang ditinjau dalam pelaksanaan uji coba ini antara lain sebagai berikut:

- a. Koordinasi dan identifikasi komitmen dengan Pemerintah Daerah,
- b. Kecukupan jumlah dan ketepatan jenis *merchant*/agen/warung/toko Bank/Telko,

LAPORAN RINGKAS UJI COBA 2016

Penyaluran Non Tunai Bantuan Pangan dan Bantuan Sosial

- c. Proses perekrutan *merchant*/agen/warung/toko sebagai agen Bank/Telko mitra,
- d. Kecukupan stok dan keragaman bahan pangan yang tersedia di *merchant*/agen/ warung/toko,
- e. Preferensi jenis dan jumlah bahan pangan yang dibeli oleh masyarakat,
- f. Cakupan dan kemudahan sistem pelaporan yang disediakan oleh Bank/Telko, dan
- g. Kendala lapangan atau keluhan yang diterima dari Pemerintah Daerah penerima bantuan serta jalan keluar yang tersedia.

11. Uji coba menguji seluruh moda transaksi yang berbasis Kartu Debit dan Telepon Seluler. Dalam rangka memilih teknologi alat transaksi dan Bank/Telko mitra yang akan berpartisipasi, dilakukan konsultasi tentang kesiapan masing-masing Bank/Telko yang telah (atau berpotensi akan) mengembangkan teknologi dan jumlah agen yang telah dimiliki masing-masing Bank/Telko calon mitra. Pada akhirnya terdapat lima Bank/Telko mitra dalam uji coba, yaitu:

No	Mitra Pelaksana Uji Coba	Alat Transaksi Non Tunai
1	PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk	Kartu Debit
2	PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk	Kartu SIM
3	PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk	Kartu Debit
4	Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah (BPD Jateng)	QR Code-Situs Web
5	BTPN bekerjasama dengan PT. Telkomsel	Kartu SIM + NFC

12. Uji coba penyaluran bantuan non tunai dilakukan pada dua jenis program.

Pertama, program bantuan sosial berupa barang seperti Raskin. Kedua, program bantuan sosial berupa uang seperti PKH dan PIP. Ketiga, jenis manfaat program ini akan disalurkan melalui satu rekening penerima bantuan, dan moda transaksinya menggunakan kartu debit atau telepon seluler:

- a. Manfaat bantuan pangan menggunakan *voucher* elektronik untuk program bantuan sosial berupa barang seperti Raskin sebesar Rp1 10.000/bulan selama 2 bulan yang hanya dapat digunakan untuk pembelian 3 jenis barang, yaitu beras dan telur atau susu dan tidak dapat diuangkan. Besaran manfaat tersebut merupakan perkiraan nilai subsidi Raskin per rumah tangga per bulannya.

- b. Manfaat bantuan uang menggunakan uang non tunai untuk program bantuan sosial berupa uang seperti PKH atau PIP sebesar Rp110.000/bulan selama 2 bulan yang dapat ditarik tunai berupa uang, dibelanjakan, atau ditabung.

13. Ketentuan pemanfaatan *voucher* elektronik bantuan pangan dalam uji coba adalah sebagai berikut:

- a. Hanya dapat dipergunakan untuk membeli beberapa jenis pangan terbatas yang telah ditetapkan untuk pelaksanaan uji coba, seperti beras, telur dan susu;
- b. Penukaran *voucher* elektronik dan pembelian bahan pangan hanya dilakukan di *merchant*/agen/warung/toko tertentu yang bertanda khusus dan bekerja sama dengan Bank/Telko pelaksana uji coba;
- c. Nilai manfaat *voucher* elektronik hanya dapat digunakan untuk pembelian bahan pangan yang telah ditetapkan dan tidak dapat ditarik uang tunai;
- d. Jumlah dan kombinasi bahan pangan terbatas dibebaskan sesuai keinginan penerima bantuan;
- e. Apabila harga bahan pangan terbatas melebihi nilai *voucher* elektronik, maka penerima bantuan dapat menambah dengan uang tunai
- f. Nilai *voucher* elektronik dapat disimpan sebagian (tidak seluruhnya dibelanjakan). Apabila harga bahan pangan terbatas kurang dari nilai *voucher* elektronik, maka dapat disimpan; dan
- g. Nilai *voucher* elektronik tidak akan hilang (tidak hangus) dan dapat diakumulasikan untuk pemanfaatan di kemudian hari.

14. Ketentuan pemanfaatan bantuan/subsidi tunai dalam uji coba adalah sebagai berikut:

- a. Nilai manfaat dapat dicairkan/ditukarkan uang tunai atau ditabung;
- b. Penggunaan nilai manfaat tidak diatur dan dapat digunakan secara bebas (tidak ada batasan barang) untuk mengurangi beban pengeluaran keluarga;
- c. Pengambilan uang tunai dapat dilakukan di agen Bank/Telko (termasuk *merchant*/toko/ warung), kantor bank, atau di Anjungan Tunai Mandiri (ATM); dan
- d. Dapat disimpan sebagai tabungan di Bank dan dapat diakumulasikan untuk digunakan di kemudian hari.

15. Lokasi uji coba terbatas didasarkan pada pembahasan dengan Bank/Telko mitra pelaksana uji coba dengan kriteria antara lain:

- a. Mewakili wilayah Indonesia bagian Barat, Jawa, dan Indonesia bagian Timur yang merupakan masukan dari K/L terkait dalam pembahasan persiapan uji coba,

- b. Diutamakan wilayah kota dan semi-perkotaan,
- c. Jumlah Penerima bantuan dalam satu kelurahan kurang dari 300 rumah tangga,
- d. Keberadaan *merchant/agen/warung/toko* kerjasama dengan masing-masing Bank/Telko mitra,
- e. Terdapat wilayah yang mewakili pengembangan e-warung KUBE, dan
- f. Disesuaikan kapasitas/kemampuan Bank/Telko mitra.

16. Jumlah final lokasi uji coba meliputi 20 kelurahan, 11 kecamatan, 6 kota, dan 2 kabupaten (semi-perkotaan), yaitu di Kota Medan, Kota Jakarta Timur, Kota Jakarta Pusat, Kabupaten Bogor (wilayah semi-perkotaan), Kota Surakarta, Kota Malang, Kabupaten Sidoarjo (wilayah semi-perkotaan), Kota Makassar.

17. Kriteria/parameter untuk menetapkan merchant/agen/warung/toko dalam kegiatan uji coba adalah sebagai berikut:

- a. Rasio jumlah *merchant/agen/warung/toko* dengan penerima bantuan yang dipergunakan dalam kegiatan uji coba adalah 1:100 yaitu jumlah yang dinilai memadai untuk melayani penerima bantuan sehingga tidak menimbulkan antrian penerima bantuan yang panjang dan lama saat melakukan transaksi,
- b. *Merchant/agen/warung/toko* berlokasi usaha di wilayah kelurahan/desa uji coba,
- c. Jumlah *merchant/agen/warung/toko* lebih dari 1 (satu) di masing-masing wilayah kelurahan/desa uji coba untuk menghindari adanya penetapan harga di atas harga wajar, dan *merchant/agen/warung/toko* menyediakan setidaknya satu dari tiga jenis komoditas (beras, telur, dan susu) yang ditetapkan dalam uji coba.

PERSIAPAN UJI COBA

18. Pelaksanaan uji coba ini melibatkan sejumlah pemangku kepentingan difasilitasi oleh Sekretariat TNP2K. Pemangku kepentingan terdiri dari kementerian/lembaga terkait, pemerintah daerah, dan potensi mitra perbankan. Pelibatan kementerian/kementerian/lembaga meliputi pembahasan persiapan dan pelaksanaan pemantauan uji coba. Sementara itu, pelibatan pemerintah daerah di lokasi uji coba sebagai mitra pelaksanaan uji coba adalah dalam melakukan pemeriksaan data penerima bantuan, fasilitasi antara penerima bantuan dengan Bank/Telko mitra, pelaksanaan sosialisasi dan edukasi, registrasi, penyaluran manfaat, dan pemantauan. Pertemuan dan konsultasi dengan potensi mitra perbankan dan perusahaan telekomunikasi dalam uji coba dilakukan sekitar 3-4 bulan sebelum pelaksanaan penyaluran manfaat, yaitu dimulai pada April-Mei 2016.

19. **Sekretariat TNP2K membentuk Tim Uji Coba untuk mendukung persiapan dan pelaksanaan uji coba.** Tim Uji Coba terdiri dari Ketua Tim, Tim Pelaksana Lokal, Tim Komunikasi/Sosialisasi, Tim Pemantauan dan Evaluasi, Analis Data, Petugas Pelaporan dan Dokumentasi, Ahli Pengelolaan Pengaduan, Ahli G2P dan *Mobile Money*.
20. **Koordinasi dan konsultasi dengan calon mitra pelaksana dilakukan Tim Uji Coba pada tahap sangat awal** yang meliputi diskusi dan finalisasi berbagai aspek untuk memastikan kesiapan pelaksanaan uji coba, seperti kesiapan sistem dan infrastruktur layanan keuangan non tunai di Bank/Telko mitra, kesiapan dan ketersediaan dana, terutama dana untuk penerima manfaat, kesiapan dan ketersediaan *merchant/agen/warung/toko* di lapangan, rencana dan materi sosialisasi dan edukasi bagi penerima bantuan, dan kepastian jadwal penyaluran manfaat.
21. **Scoping ke wilayah potensi terpilih dilakukan Tim Uji Coba Sekretariat TNP2K dengan Bank/Telko mitra pada kurun waktu 15-20 Juni 2016 (Tahap 1) dan 2-5 Juli 2016 (Tahap 2, wilayah tambahan) untuk memperoleh informasi awal tentang kondisi wilayah, dukungan Pemerintah Daerah, dan keberadaan merchant/agen/warung/toko yang menjual bahan pangan sebagai agen Bank/Telko.** Hasil *scoping* wilayah uji coba mengindikasikan kesiapan seluruh Pemda di wilayah terpilih dalam mendukung uji coba dan memfasilitasi persiapan dan sosialisasi di tingkat kecamatan dan kelurahan. Pemda, khususnya pihak kelurahan, juga bersedia mendistribusikan surat pemberitahuan kepada penerima bantuan selama ada perintah resmi dari Pusat. Pemda juga memberikan usulan tentang materi dan media sosialisasi.
22. **Hasil pemetaan awal pada bulan April 2016 menunjukkan bahwa sebagian besar dari Bank yang ada, baik Bank BUMN maupun swasta belum mengembangkan desain penyaluran non tunai yang sesuai arahan Presiden.** Satu-satunya bank yang telah mengembangkan sistem penyaluran non tunai adalah Bank BTPN yang bekerjasama dengan PT. Telkomsel menggunakan teknologi *Near Field Communication (NFC)* sebagai *platform/teknologi* penyaluran bantuan. Oleh karena itu diputuskan untuk melakukan pertemuan dan konsultasi dengan Bank potensial sebagai mitra uji coba.
23. **Daftar Penerima Manfaat (DPM) untuk uji coba ini disiapkan oleh Sekretariat TNP2K.** Dalam hal terjadi kekurangan informasi yang diperlukan untuk pembukaan rekening/rekening bank, Pemda juga bersedia melengkapi DPM dengan NIK

sebagai bagian dari ketentuan KYC dalam pembukaan rekening bank. Bagi penerima bantuan yang tidak memiliki NIK, pihak kelurahan bersedia melengkapi dengan surat keterangan domisili untuk kemudian memproses pengadaannya.

- 24. Hasil *scoping* wilayah menunjukkan bahwa sebelum uji coba dilaksanakan, *merchant/agen/warung/toko* dari Bank/Telko mitra yang tersedia terbatas dan sebarannya tidak merata sehingga Bank/Telko mitra perlu merekrut agen baru.** *Merchant/agen/warung/toko* juga belum sepenuhnya memenuhi kriteria/parameter yang ditetapkan dalam untuk uji coba, yaitu (i) jenis usaha *merchant/agen/warung/toko* beragam, tidak spesifik menyediakan bahan pangan (khususnya beras, telur, dan susu) dan (ii) kemampuan likuiditas dana *merchant/agen/warung/toko* sebagian besar belum sesuai yang disyaratkan. Selama ini Bank/Telko mitra memiliki mekanisme untuk menjaga likuiditas agen melalui tenaga *sales*/koordinasi yang berkeliling ke seluruh agen. Sekretariat TNP2K berkoordinasi dengan Bank/Telko mitra mengidentifikasi dan *merchant/agen/warung/toko* potensial yang tersebar relatif merata, terutama tempat-tempat warga biasa berbelanja bahan kebutuhan pokok.
- 25. Koordinasi dengan Kementerian/Lembaga (K/L) terkait dan regulator dilakukan mulai April 2016, sekitar 5 bulan sebelum pelaksanaan penyaluran manfaat.** K/L terkait termasuk Tim Koordinasi (Tikor) Raskin Pusat (terutama Kemenko PMK sebagai Pembina dan Ketua Pelaksana, Kemensos sebagai Kuasa Pengguna Anggaran untuk Program Raskin, dan Bappenas mengait pada perencanaan dan pemantauan), Kantor Staf Presiden (KSP) yang mengawal arahan Presiden RI, dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Bank Indonesia (BI) selaku regulator perbankan dan keuangan inklusif. Agenda penting dalam kegiatan koordinasi ini adalah untuk menyampaikan dan mendapatkan arahan-masukan rencana uji coba, termasuk mengenai prinsip-prinsip kerja, mitra kerja, wilayah uji coba, besaran manfaat, frekuensi dan periode penyaluran dan jenis produk yang akan diujicobakan.
- 26. Koordinasi dengan Pemerintah Daerah yang merupakan kunci pelaksanaan uji coba dilakukan secara terus menerus melalui pertemuan, diskusi, dan penyampaian perkembangan kepada kontak Pemda (Tikor Raskin Kota/Tim Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan Daerah/TKPKD).** Masukan dan umpan balik dimintakan kepada Pemda untuk beberapa hal berikut:
- Mekanisme dalam melakukan pemutakhiran DPM Program Raskin yang menjadi basis penerima bantuan uji coba,
 - Pemanfaatan komponen yang ada di masyarakat, seperti rapat koordinasi di

tingkat kelurahan/desa, pertemuan di masjid, dan lainnya sebagai saluran penyebaran informasi,

- c. Pentingnya pemberitahuan kegiatan seawal mungkin bagi pemerintah daerah sehingga dapat dialokasikan dana untuk kegiatan uji coba dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD), dan
- d. Identifikasi potensi pengaduan masyarakat yang muncul dalam uji coba. Pemda juga diharapkan memberikan atau memfasilitasi solusi masalah lapangan.

PELAKSANAAN UJI COBA

I. Penyiapan Data Penerima Bantuan dan Penyiapan *Merchant/Agen Bank*

27. **Penerima bantuan uji coba adalah rumah tangga yang nama dan alamatnya tertera dalam Daftar Penerima Manfaat (DPM) Raskin 2016 yang telah diperbaharui dan disepakati oleh pihak kelurahan lokasi uji coba.** DPM Raskin menjadi pilihan sebagai acuan penerima manfaat uji coba berdasarkan pertimbangan: i) tidak harus melakukan pemilihan sasaran baru sehingga dapat segera diterapkan dalam uji coba, ii) meminimalkan potensi kebingungan dan potensi konflik sosial di masyarakat, dan iii) dapat memperoleh informasi persepsi dan preferensi penerima manfaat terhadap mekanisme non tunai dan mekanisme Raskin regular. Penetapan rumah tangga sasaran program Raskin sebagai sasaran penerima manfaat uji coba tidak menghilangkan hak mereka atas alokasi regular program Raskin yang tetap dapat mereka tebus selama penyaluran September 2016 dan Oktober 2016.
28. **Jumlah penerima bantuan untuk masing-masing kelurahan/desa wilayah uji coba adalah sebagaimana tertera pada Tabel 1.** Data yang tertera dalam DPM adalah (1) nama Kepala Rumah Tangga, (2) nama Pasangan Kepala Rumah Tangga, (3) nama anggota Rumah Tangga, dan (4) alamat Rumah Tangga. DPM tersebut kemudian diserahkan langsung oleh Tim Uji Coba kepada Petugas Raskin di tingkat kelurahan/desa untuk dilakukan pemeriksaan (verifikasi). Pemeriksaan DPM diperlukan mengingat adanya perubahan DPM karena 1) migrasi dan RTS-PM meninggal dan 2) adanya mekanisme penggantian DPM dalam Program Raskin melalui musyawarah desa/musyawarah kelurahan (mudes/muskel). Daftar penerima bantuan yang telah dimutakhirkan selanjutnya diolah oleh Tim Uji Coba Sekretariat TNP2K untuk memudahkan pelaksanaan uji coba. Setelah itu, daftar tersebut disampaikan kembali kepada pihak kelurahan/desa untuk disepakati sebagai daftar penerima bantuan uji coba yang ditandai dengan

LAPORAN RINGKAS UJI COBA 2016

Penyaluran Non Tunai Bantuan Pangan dan Bantuan Sosial

penandatanganan Berita Acara Serah Terima (BAST).

29. Daftar yang telah disepakati tersebut disimpan dalam cakram padat (CD) dan diteruskan oleh Tim Sekretariat TNP2K kepada setiap Bank/Telko mitra uji coba untuk kebutuhan penyiapan basis data penerima bantuan di setiap Bank/Telko. Keseluruhan proses persiapan DPM hingga siap digunakan memerlukan waktu sekitar 1-2 bulan. Informasi mengenai penerima bantuan dari Basis Data Terpadu ini menjadi dasar pembukaan rekening tabungan penerima bantuan yang diunggah ke dalam sistem dan aplikasi Bank/Telko mitra. Pengunggahan terlebih dahulu tersebut dilakukan untuk menghemat waktu registrasi dan aktivasi rekening tabungan.

Tabel 1. Lokasi, Bank/Telko Mitra, Jumlah Penerima, Jumlah Penerima Bantuan, Jadwal Sosialisasi

Bank/ Telko Mitra	Lokasi				Perkiraan Jumlah Penerima Bantuan	Jadwal Scoping dan Sosialisasi ke Pemda	Jadwal Sosialisasi ke Penerima Bantuan
	Provinsi	Kota/ Kabupaten	Kecamatan	Kelurahan/ Desa			
BTPN Telkomsel	Sumatera Utara	Medan	Medan Area	Kota Matsum II	162	15-17 Juni 2016	25 Juli dan 19 Agustus 2016
				Kota Matsum IV	225		
	DKI Jakarta	Jakarta Timur	Ciracas	Kelapa Dua Wetan	276	22-23 Juni 2016	25 Juli dan 25 Agustus 2016
				Rambutan	345		
	Jawa Barat	Kabupaten Bogor	Gunung Putri	Karanggan	117	21-23 Juni 2016	25 Juli dan 26 Agustus 2016
				Tlajung Udik	129		
	Jawa Tengah	Kota Surakarta	Pasar Kliwon	Gajahan	150	15-17 Juni 2016	26 Juli dan 23 Agustus 2016
				Kampung Baru	117		
Bank Mandiri	Sumatera Utara	Medan	Medan Kota	Sudi Rejo I	273	15-17 Juni 2016	19 Agustus 2016
				Siti Rejo I	256		
	DKI Jakarta	Jakarta Timur	Duren Sawit	Malaka Jaya	189	22-23 Juni 2016	20 September 2016
				Malaka Sari	191		

LAPORAN RINGKAS UJI COBA 2016

Penyaluran Non Tunai Bantuan Pangan dan Bantuan Sosial

BPD Jateng	Jawa Tengah	Kota Surakarta	Serengan	Kratonan	201	2-4 Agustus 2016	23 Agustus 2016
				Kemlayan	121		
BNI	Jawa Timur	Malang	Lowokwaru	Tunjung Sekar	421	3-4 Agustus 2016	22 Agustus 2016
		Kab. Sidoarjo	Taman	Wonocolo	196	1-2 Agustus 2016	
BRI	DKI Jakarta	Jakarta Pusat	Menteng	Cikini	129	12 Juli 2016	29 Juli 2016
				Kebon Sirih	390		
	Sulawesi Selatan	Makassar	Tamalanrea	Tamalanrea Indah	249	21-23 Juni 2016	29 Juli 2016
				Tamalanrea	158		

30. Saat verifikasi data penerima bantuan, rerata pergantian rumah tangga penerima bantuan di wilayah uji coba sekitar 7,4%.

Berkaitan dengan pemutakhiran data, beberapa hal berikut memengaruhi kelancaran proses pemutakhiran data, yaitu:

- Format data dan waktu penyerahan DPM dari kelurahan/desa bervariasi;
- Pemerintah daerah kurang responsif dalam melakukan pemutakhiran DPM di wilayahnya karena kurangnya kemampuan teknis dan keterbatasan alat kerja;
- Perlu upaya tersendiri yang tidak mudah untuk mengumpulkan data nama ibu kandung dari penerima bantuan yang diperlukan untuk pembukaan rekening tabungan;
- DPM yang ada belum mengakomodasi perubahan akibat pindah alamat atau meninggalnya penerima bantuan.

Penyiapan Merchant/Agen/Warung/Toko

31. Salah satu persiapan uji coba yang dilakukan adalah perekrutan *merchant/agen/warung/toko* sebagai agen Bank/Telko karena jumlah *merchant/agen/warung/toko* yang belum memenuhi rasio agen-penerima bantuan seperti yang diharapkan. Bank/Telko mitra mempunyai cara/strategi masing-masing untuk melakukan perekrutan *merchant/agen/warung/toko* dan dalam uji coba. Inisiatif yang membantu pihak Bank/Telko mitra dalam merekrut *merchant/agen/warung/toko* adalah pelibatan pihak kelurahan/desa, Rukun Warga (RW) dan/atau Rukun Tetangga (RT) dalam mengidentifikasi toko/warung bahan pangan yang potensial untuk berpartisipasi dalam kegiatan uji coba.

Inisiatif ini cukup efektif mengingat pihak setempat memiliki pengetahuan lebih perihal tingkat persediaan barang di toko/warung di wilayahnya, toko/warung yang dikenal atau dipercaya warga, serta mengetahui sebaran lokasinya.

- 32. Setelah melalui proses perekrutan oleh Bank/Telko mitra, jumlah total merchant/agen/warung/toko yang terlibat dalam kegiatan uji coba di 8 wilayah uji coba sebanyak 62 agen.** Dari jumlah tersebut, mayoritas *merchant/agen/warung/toko* menjual bahan pangan sejak sebelum uji coba dilaksanakan. Hanya 5 *merchant/agen/warung/toko* yang belum menjual bahan pangan. Pada saat pelaksanaan uji coba, seluruh agen menjual bahan pangan. Dalam pelaksanaan uji coba, Bank/Telko mitra melakukan kegiatan perekrutan baru *merchant/agen/warung/toko* yang mengikuti peraturan yang berlaku pada masing-masing Bank/Telko mitra dan prosesnya berlangsung relatif mudah dan cepat. Persyaratan Bank/Telko mitra antara lain lama berdirinya usaha, likuiditas dana minimum, dan salah satu bank mensyaratkan deposit di Bank sebanyak Rp 3 juta yang tidak dapat dicairkan selama menjadi agen bank tersebut.
- 33. Tantangan yang muncul dalam proses ini adalah kesulitan *merchant/agen/warung/toko* dalam memenuhi persyaratan Bank/Telko dan kesiapan *merchant/agen/warung/toko* untuk melakukan transaksi non tunai.** Meskipun demikian, sejumlah *merchant/agen/warung/toko* bahan pangan sejak awal bersedia berpartisipasi dalam uji coba dengan pertimbangan antara lain: (1) keinginan untuk membantu warga; (2) potensi menambah pelanggan; (3) potensi mendapatkan keuntungan dari proses pencairan bantuan, dan (4) tertarik menjadi agen yang akan menyediakan layanan lainnya. Tingkat kesanggupan agen/warung sembako bervariasi tergantung pada likuiditas dana tunai yang dimiliki dan kesanggupan agen untuk menyediakan bahan pangan, beras, telur, dan susu.
- 34. Sampai tahap registrasi, masih ada wilayah dimana rasio agen dan jumlah penerima bantuan belum memenuhi rasio 1:100 seperti desain uji coba.** Kesulitan mendapatkan *merchant/agen/warung/toko* di kelurahan uji coba disebabkan belum bersedianya sejumlah pemilik toko/warung bahan pangan di wilayah tersebut untuk bekerja sama dengan pihak Bank/Telko mitra. Para pemilik toko/warung bahan pangan yang diajak bekerjasama khawatir dengan ketidakmampuannya mengoperasikan alat transaksi, menyediakan dana tunai, serta kesanggupan mereka melayani antrian penerima bantuan. Peran kelurahan dan kepala lingkungan sangat membantu dalam proses penambahan agen hingga pada akhirnya agen yang menjadi mitra Bank/Telko mencapai jumlah ideal meskipun beberapa diantaranya berada sedikit di luar wilayah kelurahan.

35. Tiga faktor yang perlu diperhatikan dalam memastikan efektivitas pelaksanaan program bantuan pangan/sosial non tunai dari sisi kemampuan *merchant/agen/warung/toko*, adalah (a) ketersediaan bahan pangan, (b) variasi jenis dan kualitas bahan pangan, dan (c) tingkat harga bahan pangan yang wajar (sesuai harga pasar).
36. Guna memastikan kecukupan *agen*, diperlukan (a) mekanisme pendaftaran mandiri bagi semua pelaku usaha perdagangan eceran untuk mengajukan diri menjadi *merchant/agen/warung/toko* yang melayani transaksi non tunai, (b) mekanisme pelibatan dan peran aktif pemangku kepentingan di tingkat kelurahan/desa dalam mengidentifikasi calon *merchant/agen/warung/toko* potensial, (c) jarak ideal antara alamat rumah tangga dengan lokasi transaksi untuk menetapkan *merchant/agen/warung/toko* melayani transaksi non tunai, (d) *merchant/agen/warung/toko* berada di lingkungan kelurahan/desa yang sama, (e) peningkatan jaringan informasi dan kerjasama antara *merchant/agen/warung/toko* dengan pemasok/distributor bahan pangan, dan (f) dukungan likuiditas dana bagi *merchant/agen/warung/toko* untuk memberikan pelayanan pengambilan dana tunai untuk manfaat bantuan uang.

II. Sosialisasi, Penyampaian Undangan ke Penerima Bantuan, dan Edukasi

37. Kegiatan sosialisasi dan edukasi bagi para pemangku kepentingan, terutama penerima bantuan dan *merchant/agen/warung/toko*, sangatlah diperlukan untuk memperoleh dukungan serta memastikan pihak yang terlibat dalam kegiatan memiliki informasi dan pemahaman yang baik. Dalam uji coba ini, pilihan sosialisasi dan edukasi tidak menggunakan jalur komunikasi massa seperti media televisi dan radio mengingat lingkup yang sangat terbatas.
38. Dua pesan utama yang disampaikan dalam kegiatan sosialisasi, yaitu informasi mengenai program secara keseluruhan, mekanisme penyaluran dalam uji coba, dan lokasi pendaftaran dan transaksi. Pilihan media yang digunakan dan target sasaran untuk menyampaikan kedua pesan utama tersebut adalah (1) **surat** yang berisi informasi singkat dan kepesertaan dalam kegiatan uji coba, ditujukan ke penerima bantuan, (2) **audio visual** yang berisi tutorial berdurasi 5-7 menit, berisi informasi kegiatan secara keseluruhan dan dilengkapi dengan mekanisme penyaluran dari setiap Bank/Telko mitra pelaksana uji coba, ditujukan kepada Tikor Raskin, Pemda dan agen/toko, (3) **buku panduan** yang berisi informasi lengkap mengenai program dan mekanisme penyaluran dari

setiap setiap Bank/Telko mitra pelaksana uji coba, ditujukan kepada Tikor Raskin, Pemda dan agen/toko, dan (4) **lembar panduan** yang berisi informasi mekanisme dari masing-masing Bank/Telko mitra pelaksana uji coba, ditujukan kepada penerima bantuan, dan (5) **Lembar daftar merchant/agen/warung/toko** yang berisi informasi nama dan lokasi *merchant/agen/warung/toko* yang menjadi rekanan pelaksana uji coba, ditujukan kepada penerima bantuan.

39. Selain materi dan sarana sosialisasi, bagian terpenting dalam rancangan sosialisasi dan edukasi adalah media/saluran sosialisasi yang akan digunakan dalam kegiatan uji coba. Pertimbangan penggunaan saluran tertentu dalam uji coba ini adalah penggunaannya dapat diterapkan dalam kegiatan pelaksanaan awal bantuan pangan di 44 kota di 2017 dan terbuka kemungkinan untuk dilaksanakan secara nasional setelah tahun 2017.
40. Berdasarkan pada pertimbangan pesan utama yang akan disampaikan, ada tiga saluran komunikasi yang digunakan dalam kegiatan uji coba, yaitu



(1) pemerintah, menggunakan metode berjenjang, yaitu dari pemerintah pusat ke pemerintah daerah (kota/kabupaten), ke tingkat kecamatan dan akhirnya ke tingkat kelurahan/desa serta RW/RT, dengan pesan mengenai program secara keseluruhan (2) Bank/Telko mitra pelaksana uji coba sebagai pihak yang mengerti mengenai mekanisme penyaluran, melalui *merchant/agen/warung/toko* menyampaikan pesan mengenai mekanisme penyaluran, dan (3) RW/RT sebagai pihak yang paling dekat dengan penerima bantuan menerima informasi dasar mengenai kegiatan uji coba dan pesan mengenai mekanisme penyaluran.

41. **Kegiatan sosialisasi dan edukasi kepada penerima bantuan diawali dengan pengiriman Surat Pemberitahuan.** Informasi yang disampaikan dalam surat tersebut pada dasarnya pemberitahuan bahwa penerima surat merupakan rumah tangga yang terpilih untuk berpartisipasi dalam kegiatan uji coba dan mendapatkan bantuan yang disalurkan secara non tunai selama masa uji coba.
42. **Tahap sosialisasi penting lainnya adalah pengiriman pemberitahuan kepada penerima bantuan. Ada dua cara proses pengiriman yang dilakukan oleh Bank/Telko mitra selama uji coba berlangsung, yaitu pengiriman langsung oleh pihak Bank/Telko melalui pihak ketiga ke alamat rumah tangga dan pengiriman melalui pihak desa/kelurahan.** Koordinasi dengan perangkat kelurahan/desa dilakukan di kedua cara tersebut. Kesiapan dan kesediaan Ketua RT, Ketua RW, dan perangkat desa/kelurahan untuk secara aktif menjadi nara sumber bagi penerima bantuan tentang berbagai informasi penting terkait uji coba merupakan komponen penting dalam pelaksanaan kegiatan. Dalam uji coba ini, sesi sosialisasi dan edukasi bagi narasumber di tingkat desa/kelurahan dilakukan melalui kegiatan pertemuan dengan Ketua RT, Ketua RW, dan aparat kelurahan/desa.
43. **Edukasi kepada *merchant/agen/warung/toko*, terutama agen baru, dilakukan oleh Bank/Telko mitra. Edukasi dilakukan untuk meningkatkan kapasitas dan kemampuan dalam memberikan pelayanan transaksi non tunai.** Dua metode pelatihan diterapkan dalam kegiatan uji coba, yaitu (1) metode kelas dan/atau (2) pelatihan di masing-masing *merchant/agen/warung/toko*. Secara umum, pelatihan dan edukasi kepada *merchant/agen/warung/toko* selama uji coba dilaksanakan dengan baik dan mekanisme transaksi dapat dipahami dengan baik oleh peserta pelatihan. Pengecualian terjadi pada beberapa personil yang berlatar belakang sangat awam terhadap teknologi.
44. **Beberapa hal penting dan pembelajaran lain yang diperoleh dari aspek sosialisasi dan edukasi adalah penerima bantuan memerlukan pihak atau**

tempat untuk memperoleh informasi dan konfirmasi lanjutan agar mengatasi kesalahpahaman tentang maksud, tujuan, dan ruang lingkup kegiatan. Dalam uji coba ini, RT/RW/Kader/agen menjadi pihak pemberi informasi bagi penerima manfaat. Keutuhan dan keseragaman pemahaman dari para pihak pelaksana maupun pihak yang dilibatkan dalam sosialisasi kegiatan sangat penting untuk menghindari kesimpangsiuran dan kebingungan dalam pelaksanaan kegiatan di tingkat *merchant*/agen/warung/toko dan penerima bantuan. Informasi yang disampaikan secara langsung lebih mudah dipahami oleh masyarakat dibandingkan dengan menggunakan media tertulis (seperti surat). Pembelajaran lainnya dari uji coba ini ketersediaan sarana/alat sosialisasi sebelum pelaksanaan kegiatan di lapangan diperlukan untuk memperlancar proses sosialisasi.

III. Pendaftaran/Registrasi, Pembukaan Rekening, dan Aktivasi

45. **Dalam kegiatan uji coba ini terdapat tiga skenario nama pemilik rekening yaitu i) atas nama pasangan kepala rumah tangga (biasanya perempuan), ii) atas nama kepala rumah tangga (biasanya laki-laki), atau iii) atas nama individu dalam rumah tangga yang melakukan registrasi.** Secara prinsip, proses pembukaan/aktivasi rekening tabungan penerima bantuan mengikuti peraturan dan prosedur perbankan yang berlaku. Prosedur umum yang ada adalah calon nasabah melakukan pendaftaran/registrasi dengan membawa dokumen/tanda identitas diri yang masih berlaku (misal, Kartu Tanpa Penduduk/KTP) dan mengisi formulir pendaftaran, termasuk data untuk kebutuhan Prinsip Mengetahui Nasabah (*Know Your Customer - KYC*) dan spesimen tanda tangan.
46. **Sesuai desain kegiatan uji coba, dalam setiap rekening tabungan penerima bantuan tersedia dua sub-rekening (*wallet*) untuk masing-masing manfaat program yaitu (i) sub-rekening untuk manfaat bantuan pangan berupa *voucher* elektronik yang digunakan hanya untuk pembelian bahan pangan, dan (ii) sub-rekening untuk manfaat uang tunai.** Keduanya terhubung dengan rekening penerima bantuan. Khusus untuk sistem Bank Mandiri, rekening penerima bantuan hanya untuk menampung manfaat pangan dari *voucher* elektronik. Dalam uji coba ini aktivasi rekening tabungan dan *wallet*-nya dilakukan bersamaan dengan proses pendaftaran/registrasi dan pembukaan rekening untuk penerima bantuan.
47. **Secara garis besar, ada dua cara pembukaan rekening, yaitu (1) pembukaan rekening tabungan secara massal 'bulk' (sistem pembukaan rekening**

kolektif -sistem burekol) dan (2) pembukaan dengan menggunakan prosedur registrasi online. Penyediaan data calon penerima bantuan memungkinkan pihak Bank mitra mempercepat proses pembukaan rekening bagi penerima bantuan saat registrasi.

48. **Pada pembukaan rekening kolektif, data calon penerima bantuan disediakan terlebih dahulu yang meliputi data nama lengkap dan Nomor Induk Kependudukan (NIK).** Bank membuka rekening berdasarkan data calon penerima bantuan tersebut. Selanjutnya, Bank melakukan proses registrasi untuk melengkapi kebutuhan data lainnya, seperti data tanggal lahir, nama ibu, dan tanda tangan sesuai KTP.
49. **Pada registrasi online Bank, informasi data penerima bantuan yang diperoleh diunggah oleh Bank mitra dalam sistem.** Proses registrasi dilakukan di agen Bank mitra. Penerima bantuan menyampaikan surat dengan nomor unik ke agen Bank mitra. Agen Bank mitra kemudian memasukkan nomor unik dari surat yang diterima. Karena data telah diunggah *online* maka sebagian isian dalam registrasi *online* tersebut sudah ada isinya. Dengan demikian pengisian hanya dilakukan pada bagian yang masih kosong (nama ibu kandung, tempat dan tanggal lahir) dan yang memerlukan perbaikan isi, misal salah menuliskan alamat. Setelah proses registrasi selesai, proses persetujuan Bank (*back-end approval*) diperlukan untuk pembukaan rekening.
50. **Proses pembukaan rekening secara 'bulk' (masal) melalui sistem pembukaan rekening kolektif (burekol) penerima bantuan dilakukan oleh BNI dan BRI.** Bank menetapkan salah satu nama penerima bantuan sebagai pemilik rekening sebagaimana butir 45 tanpa kehadiran penerima bantuan. Data calon penerima bantuan yang disiapkan adalah berdasarkan DPM Raskin 2016 yang telah dimutakhirkan oleh pemerintah daerah. Proses pendaftaran pembukaan rekening yang sesuai dengan ketentuan BI tetap dilakukan. Bank meminta kehadiran pemilik nama rekening untuk melakukan registrasi/aktivasi dengan membawa dokumen pendukung. Selain BRI dan BNI, pembukaan rekening tabungan secara kolektif juga dilakukan oleh Bank Jateng. Bedanya dalam proses aktivasi rekening, Bank Jateng tidak mengharuskan kehadiran penerima bantuan dalam aktivasi rekening.
51. **Pembukaan rekening menggunakan prosedur registrasi online dilakukan oleh BTPN-Telkomsel dan pendaftaran/registrasi penerima bantuan dilakukan di agen BTPN+Telkomsel.** Prosedur dilakukan seperti penjelasan pada butir 50.

- 52. Bank Mandiri mengkombinasikan dua prosedur pembukaan rekening.** Bank menetapkan ketiga penerima bantuan sebagai calon pemegang rekening. Pada saat registrasi, salah satu dari anggota rumah tangga yang hadir akan menjadi pemilik rekening yang definitif setelah menunjukkan kesesuaiannya dengan dokumen kependudukan yang dipersyaratkan.
- 53. Tantangan dalam pembukaan rekening kolektif dalam uji coba antara lain (1) berkaitan dengan NIK, (2) telah memiliki rekening tabungan atau nomor CIF (*Customer Information File*) di Bank mitra, dan (3) keraguan dalam penyerahan buku tabungan yang dicetak oleh BNI dan BRI kepada penerima bantuan.** Tantangan berkaitan dengan NIK antara lain (1) data NIK penerima bantuan tercatat atas nama orang lain yang mungkin disebabkan masih adanya NIK ganda dan belum sinkronnya sistem KTP-el dan SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) atau (2) tidak memiliki NIK sama sekali.
- 54. Keraguan pihak Bank mitra untuk menyerahkan buku tabungan dan alat transaksi kepada calon penerima bantuan karena beberapa alasan.** *Pertama*, adanya perbedaan informasi identitas penerima bantuan yang tercatat dalam daftar penerima bantuan uji coba dengan informasi yang terdapat dalam dokumen identitas penerima bantuan, seperti ketidaktepatan nama, NIK dan alamat. Untuk situasi ini Bank mitra meminta masukan dan persetujuan dari Tim uji coba Pusat. *Kedua*, anggota rumah tangga yang menjadi nama pemilik rekening (dapat Kepala rumah tangga atau Pasangan Kepala Rumah Tangga) telah meninggal dunia atau bermigrasi. Berdasarkan peraturan yang berlaku, pihak bank harus meminta surat keterangan kematian atau surat kuasa dari pemilik rekening. Selain itu, untuk kasus kematian, pihak bank harus menutup rekening tersebut. *Ketiga*, anggota rumah tangga yang masih berusia di bawah 17 tahun menjadi ahli waris sehingga belum memiliki KTP. Pihak bank memerlukan surat persetujuan dari wali yang sah. *Keempat*, pasangan rumah tangga telah berpisah/cerai. Secara ketentuan bank, rekening tetap atas nama pemilik rekening (dapat suami atau istri) dan hal ini dapat menimbulkan potensi konflik di tingkat rumah tangga serta ketidaksesuaian dengan kriteria dan tujuan program. Penanganan masalah seperti ini perlu dilakukan dengan segera untuk keberhasilan pelaksanaan program di tahun 2017.
- 55. Tantangan yang dihadapi oleh Bank/Telko mitra dalam registrasi online** antara lain (1) kegagalan proses registrasi karena tidak memiliki KTP atau KTP hilang, (2) gangguan dalam *server* penerima proses registrasi, (3) gangguan sinyal layanan data saat proses registrasi (4) dokumen pendukung tidak terbaca dalam sistem (misal foto KTP kurang jelas), (5) ketidaksesuaian tanda tangan saat

registrasi dengan tanda tangan di KTP, dan (6) Kekurangmampuan dan ketidaksiapan agen berdampak langsung pada durasi registrasi.

- 56. Tiga cara/tempat distribusi dan aktivasi alat transaksi yang digunakan dalam uji coba,** yaitu: (1) pembukaan loket khusus sementara Bank mitra di desa/kelurahan sesuai dengan waktu yang telah disepakati oleh pihak Bank mitra dan desa/kelurahan. Prosesnya diawali dengan koordinasi dengan perangkat desa/kelurahan untuk penentuan lokasi, pengaturan jangka waktu dan pemberitahuan kepada penerima bantuan, (2) pertemuan warga yang dimanfaatkan untuk membuka rekening dan mendistribusikan Kartu SIM yang akan menjadi alat transaksi, dan (3) dilakukan di agen Bank/Telko mitra saat proses pembukaan rekening. Registrasi dilakukan *online* dengan memberikan, memasang, dan aktivasi stiker NFC di telepon seluler penerima bantuan. Pada saat yang sama, alat NFC ditempel di telepon seluler penerima bantuan, dan diaktivasi agar dapat digunakan untuk transaksi.
- 57. Kelebihan pada cara distribusi pertama adalah kantor cabang Bank mitra tidak terbebani oleh lonjakan pengunjung dan tidak memancing keramaian yang mencolok karena berlangsung di wilayah desa/kelurahan** yang dapat menyebabkan kecemburuan dari pihak yang tidak memperoleh program. Namun demikian cara pertama ini juga memiliki tantangan dimana calon penerima bantuan dapat dikeluarkan dari daftar penerima bantuan bila tidak hadir selama jangka waktu pembukaan loket khusus sementara (rata-rata 5 hari).
- 58. Kelebihan cara kedua adalah alokasi waktu yang lebih efisien, khususnya bagi petugas Bank.** Namun demikian, pada cara kedua tantangan terbesar adalah menemukan lokasi dan waktu untuk pertemuan. Selain itu, tidak seluruh penerima bantuan dapat hadir pada satu waktu yang telah ditentukan karena beragam alasan, terutama di wilayah dengan jumlah penerima bantuan yang banyak.
- 59. Kelebihan utama pada cara ketiga adalah memungkinkan adanya multi-lokasi registrasi dan aktivasi di tingkat desa/kelurahan, sehingga penerima bantuan dapat memilih lokasi registrasi.** Cara ini sangat membantu dan memudahkan penerima bantuan untuk menjangkau tempat registrasi terdekat sehingga meminimalkan potensi ketidakhadiran penerima bantuan dalam proses registrasi. Namun demikian, pada cara ketiga ini, tantangan yang dihadapi adalah kesiapan dan kemampuan sumber daya Bank dan agen untuk melakukan registrasi *online* di multi-lokasi.

60. Bagi kelompok rentan seperti lanjut usia dan/atau difabel yang tidak mampu hadir pada saat registrasi/aktivasi karena kendala fisik dibutuhkan upaya proaktif dari pihak Bank/Telko dan pemerintah lokal untuk memastikan kelompok rentan dapat tetap terdaftar dan teraktivasi rekeningnya. Berdasarkan hasil survei terhadap 451 penerima bantuan, 32% adalah lansia, yaitu berusia 60 tahun atau lebih.
61. Kedua moda/alat transaksi, yaitu berbasis telepon seluler (ponsel) dan kartu debit, memiliki kekuatan dan kelemahan. Kekuatan pada moda yang berbasis telepon seluler antara lain (1) *cost-effective* untuk Bank dan *merchant*, (2) kecuali telepon seluler, tidak memerlukan alat tambahan lain, (3) kemudahan jangka panjang, yaitu penetrasi teknologi yang luas, dan (4) informasi penyaluran (notifikasi) mudah dilakukan. Adapun kekuatan moda berbasis kartu debit antara lain (1) mampu menjangkau 100% penerima bantuan, (2) banyak *merchant* yang sudah terbiasa, dan (3) dapat mencairkan tunai melalui ATM.
62. Kelemahan utama moda berbasis kartu debit adalah biaya yang mahal untuk pencetakan kartu dan pengadaan EDC. Kelemahan lainnya adalah



membutuhkan alat tambahan (mesin EDC) dan notifikasi penyaluran yang sulit dilakukan. Adapun kelemahan pada moda yang berbasis telepon seluler (ponsel) adalah sebagian kecil penerima bantuan yang memiliki ponsel dan kendala bagi penerima bantuan dengan usia lanjut.

- 63. Berdasarkan persyaratan yang harus dipenuhi penerima bantuan dalam proses aktivasi alat transaksi/teknologi, maka persyaratan untuk Kartu debit dan QR Code dinilai paling sederhana.** Penerima bantuan hanya perlu membawa dokumen pendukung, yaitu surat pemberitahuan penerima bantuan uji coba dan dokumen identitas diri (KTP dan Kartu Keluarga).
- 64. Alat transaksi berbasis Kartu SIM dan NFC memerlukan telepon seluler yang aktif dan Kartu SIM selain membawa surat pemberitahuan penerima bantuan uji coba dan dokumen identitas diri untuk proses registrasi/aktivasi.** Masalah utama dalam aktivasi rekening berbasis Kartu SIM maupun NFC, yaitu i) penerima bantuan yang sama sekali tidak memiliki telepon seluler dan ii) penerima bantuan menggunakan produk operator telekomunikasi lain. Solusi yang dilakukan untuk mengatasi masalah tersebut adalah pemberian Kartu SIM baru dan atau peminjaman telepon seluler agen sebagai wadah Kartu SIM dalam proses registrasi untuk penerima bantuan yang tidak memiliki telepon seluler. Setelah transaksi selesai, Kartu SIM dan stiker NFC dibawa oleh penerima bantuan untuk keperluan transaksi berikutnya.
- 65. Ditinjau dari alat transaksi yang dibutuhkan oleh agen, ada 2 alat utama yang digunakan oleh Bank mitra.** (1) Mesin EDC untuk Bank mitra yang menggunakan mekanisme Kartu Debit dan Kartu SIM dan (2) telepon seluler untuk Bank mitra yang menggunakan alat transaksi berbasis Kartu SIM+NFC dan berbasis QR Code + situs Web. Mesin EDC disediakan oleh Bank mitra (BNI, BRI, dan Bank Mandiri) dan dipinjamkan ke agen. Sementara itu, untuk mekanisme Bank Jateng, telepon seluler disediakan oleh pemilik agen, dan untuk BTPN-Telkomsel, telepon seluler dipinjamkan Bank mitra kepada agen. Seluruh telepon seluler yang digunakan adalah *smartphone*.
- 66. BNI menggunakan 1 EDC dengan teknologi 3G. BRI menggunakan 2 jenis EDC, satu untuk uang non tunai dan satu untuk voucher elektronik, keduanya masih berteknologi 2G.** Gangguan koneksi sering terjadi pada mesin EDC yang masih berteknologi 2G. Selain itu, mesin EDC perlu perawatan secara berkala (setiap 3 minggu menurut pihak BNI). Karena mesin EDC hanya satu di setiap agen/warung bahan pangan, salah satu agen di Kota Malang sempat tidak bisa melayani transaksi pencairan bantuan selama 1,5 hari karena EDC sedang dalam perawatan.

IV. Penyaluran Bantuan melalui Rekening Tabungan Bank

- 67. Penyaluran dana langsung ke rekening tabungan penerima bantuan umumnya berjalan lancar, diterima penuh tanpa ada pemotongan biaya apapun, dan langsung terbagi ke dalam sub rekening uang non tunai dan sub rekening voucher elektronik.** Setelah masuk dalam rekening tabungan dan sub rekening, penerima bantuan dapat langsung memanfaatkan dana tersebut. *Voucher* elektronik dapat digunakan untuk membeli bahan pangan yang telah ditetapkan dan uang non tunai untuk kebutuhan lain. Masih ada beberapa masalah terkait penyaluran antara lain: i) saldo uang non tunai dan saldo *voucher* elektronik tidak bertambah, ii) saldo uang non tunai bertambah sementara saldo *voucher* elektronik tidak bertambah, dan iii) saldo uang non tunai tidak bertambah sedangkan saldo *voucher* elektronik bertambah.
- 68. Mekanisme berbasis telepon seluler yang memanfaatkan Kartu SIM memberikan keuntungan dan kemudahan dalam penyampaian informasi perihal jadwal penyaluran bantuan kepada penerima bantuan.** Bank mitra dapat langsung mengirimkan pesan singkat ke telepon seluler. Sementara upaya tambahan diperlukan bagi mekanisme Kartu Debit untuk menyampaikan informasi penyaluran dana tersebut. Metode penyampaian informasi untuk mekanisme Kartu Debit dalam uji coba adalah melalui perangkat desa/kelurahan untuk selanjutnya diteruskan kepada penerima bantuan. Metode ini kurang efektif karena terbatasnya jaminan informasi tersebut diterima oleh penerima bantuan.
- 69. Dalam skema uji coba Bank Mandiri, proses penyaluran manfaat dilakukan satu hari setelah proses pembukaan rekening dilakukan oleh penerima bantuan.** Sebelum melakukan transaksi, penerima bantuan menerima SMS notifikasi tentang adanya penyaluran dana uji coba dari Bank ke rekening penerima bantuan. Pada waktu yang hampir bersamaan, Bank Mandiri juga mengirimkan nomor PIN yang dapat digunakan oleh penerima bantuan dalam proses transaksi. Sebelum kedua SMS tersebut diterima, penerima bantuan belum dapat melakukan transaksi. Pada hari penyaluran, penerima bantuan dapat mulai memanfaatkan bantuan untuk pembelian bahan pangan di *merchant/agen/warung/toko* yang telah bekerjasama dengan Bank mitra.
- 70. Pihak Bank (BNI dan BRI) melakukan penyaluran bantuan ke rekening tabungan penerima bantuan.** Dana yang sudah ditransfer ke rekening penerima bantuan tidak langsung terinfokan ke setiap penerima bantuan. Oleh sebab itu, Bank bekerja sama dengan kelurahan untuk menyebarkan informasi kapan bantuan non tunai dapat dimanfaatkan. Penerima bantuan datang ke *merchant/agen/warung/toko* bahan pangan untuk mencairkan bantuan dan

menunjukkan Kartu Debit yang bersangkutan. Agen melakukan pengecekan saldo menggunakan Kartu Debit yang digesek ke mesin EDC *merchant/agen/warung/toko*.

V. Pemanfaatan Bantuan: Penukaran *Voucher* Elektronik untuk Bantuan Pangan dan Pencairan Uang Non Tunai

71. **Setelah menerima pemberitahuan penyaluran *voucher* elektronik dan uang non tunai, penerima bantuan dapat mendatangi agen untuk melakukan pembelian bahan pangan dengan menggunakan *voucher* elektronik pangan atau mencairkan uang non tunai.** Untuk bantuan pangan, penerima bantuan dapat memilih jenis dan jumlah bahan pangan yang diinginkan sesuai dengan bahan pangan yang ditentukan (beras dan telur dan/atau susu). Agen akan menghitung nilai belanja penerima bantuan. Kecuali pada sistem *QR Code* proses ini dilakukan secara manual (non-elektronik). Pengelola/pemilik *merchant/agen/warung/toko* bahan pangan kemudian menulis bahan pangan yang akan dibeli dalam kuitansi dan menyerahkan bahan pangan tersebut. Besaran nilai belanja penerima bantuan ini yang kemudian dijadikan dasar dalam proses transaksi elektronik (menggunakan telepon seluler milik penerima bantuan dan EDC milik agen).
72. **Pada transaksi Tahap I, pencairan cenderung menumpuk di hari pertama dan kedua meski telah ada sosialisasi mengenai keeluasaan waktu untuk melakukan pencairan manfaat di tingkat agen. Kondisi ini mulai berubah di Tahap II karena tidak lagi terlihat antrian panjang di hari-hari awal pencairan.** Pada umumnya proses transaksi berjalan lancar untuk seluruh moda transaksi yang digunakan. Meskipun demikian, pada Tahap I kendala pencairan masih dijumpai, antara lain kekurangpahaman penderima bantuan, kendala sistem, dan lainnya. Pencairan berangsur membaik pada Tahap II.
73. **Skema dan proses penyaluran Bank Jateng dengan menggunakan teknologi *QR Code* dan transaksi oleh penerima bantuan cenderung sangat sederhana.** Jadwal pencairan disampaikan melalui surat undangan yang dikirimkan oleh pihak Bank dibantu kelurahan setempat. Penerima bantuan membawa surat undangan/pemberitahuan ke agen/warung sembako yang telah ditunjuk yang dilampirkan dalam surat undangan. Penerima bantuan juga diwajibkan membawa KTP dan KK sebagai bukti identitas diri. Surat undangan yang berisi *QR Code* sekaligus menjadi alat transaksi. Kelemahannya, transaksi bias berlangsung *offline* dan transaksi ganda dari satu penerima bantuan di agen berbeda bisa terjadi.

- 74. Dalam sistem berbasis Kartu SIM (Bank Mandiri), masih ada kelemahan pada transaksi Tahap I. Penerima bantuan hanya menerima satu jenis SMS notifikasi (seharusnya dua jenis SMS, yaitu SMS informasi penyaluran telah dilakukan dan SMS PIN) sehingga pemanfaatan bantuan belum dapat dilakukan.** Perbaikan dilakukan untuk transaksi Tahap II. Tantangan lain adalah kekurangpahaman penerima bantuan, terutama pada transaksi Tahap I sehingga proses transaksi lebih banyak dibantu petugas lapangan atau tenaga pendamping Bank. Peran pendamping sangat dominan dalam menuntun agen dan penerima bantuan melakukan transaksi. Edukasi terkait prosedur-prosedur ini dilakukan langsung dalam proses transaksi. Selain itu, beberapa prosedur pengisian informasi OTP ke mesin EDC dibatasi oleh waktu, tidak lebih dari 15 menit. Pada beberapa kasus, proses transaksi harus diulang dari awal karena penerima bantuan dan agen kehabisan waktu untuk memasukkan informasi tersebut.
- 75. Penerima bantuan juga belum memahami bahwa setiap transaksi/proses elektronik dalam pemanfaatan bantuan bukanlah layanan tanpa biaya/gratis.** Sejumlah penerima bantuan belum memahami besaran biaya pada saat penggunaan layanan Bank/Telko, seperti biaya (pulsa) saat melakukan pengaduan pada layanan konsumen (*call center*). Setiap pengiriman informasi dalam prosedur tersebut dikenakan biaya sebesar Rp550 (khususnya untuk permintaan nomor PIN dan OTP). Biaya ini mengurangi saldo pulsa dalam Kartu SIM. Masalah terjadi jika permintaan PIN dan OTP terjadi berulang akibat kesalahan pengisian maupun karena keterbatasan waktu pengisian. Untuk mengatasi hal tersebut, pada saat pencairan Tahap 1, Bank/Telko telah mengisikan pulsa sebesar Rp5.000 dalam Kartu SIM. Saat pencairan Tahap II, Bank/Telko meminta RTS-PM untuk mengisi sendiri Kartu SIM agar memperlancar proses transaksi. Ketika PIN terblokir karena penerima bantuan lupa kode PIN atau salah memasukkan PIN, pengaduan ke layanan *Call Center* Bank/Telko harus dilakukan. Sejumlah penerima bantuan kehabisan pulsa telepon saat menghubungi layanan *call center* sebelum kode PIN baru diperoleh.
- 76. Dalam penggunaan alat transaksi NFC, proses penarikan uang non tunai maupun pembelian bantuan pangan menggunakan voucher elektronik secara umum berjalan lancar.** Penerima bantuan cenderung menarik seluruh uang non tunai dalam sekali penarikan dan memanfaatkan seluruh nilai *voucher* elektronik. Pada pencairan Tahap I. Proses pencairan Tahap II membutuhkan waktu lebih singkat (5-10 menit) dibanding Tahap I (di atas 10 menit) untuk penarikan uang non tunai maupun *voucher* elektronik. Lebih lancarnya proses pencairan di Tahap II karena agen maupun penerima bantuan telah lebih terbiasa dengan skema pencairan ini. Meski terjadi antrian cukup panjang di hari

pertama Tahap I, *voucher/agen/warung/toko* bahan pangan tetap mampu melayani para penerima bantuan. Pada Tahap I beberapa agen masih meminta bantuan pendamping dari Bank/Telko, pada Tahap II agen sudah mulai mandiri melayani pencairan dana tunai maupun *voucher* pangan untuk para penerima bantuan.

- 77. Tantangan sistem Kartu SIM dan NFC dalam masa uji coba** adalah (a) kondisi jaringan tidak stabil saat transaksi, (b) PIN tidak dirahasiakan oleh penerima bantuan, dan (c) kesulitan penerima bantuan untuk melakukan sendiri pencairan manfaat melalui ponselnya. Selain itu penyerahan keseluruhan proses transaksi penarikan uang non tunai dan belanja menggunakan *voucher* elektronik oleh penerima bantuan kepada *merchant/agen/warung/toko* berisiko penyalahgunaan oleh pihak *merchant/agen/warung/toko*. Oleh karena itu perlu dilakukan pengawasan ke setiap *merchant/agen/warung/toko*.
- 78. Tantangan dalam sistem QR Code yang dilaksanakan Bank Jateng** adalah (1) tidak ada bukti transaksi yang diberikan ke penerima bantuan. Pencatatan transaksi hanya tersedia dalam aplikasi *merchant/agen/toko/warung* bahan pangan. *Merchant/agen/toko/warung* bahan pangan bisa melakukan pencatatan transaksi secara manual/*offline* karena surat undangan yang menjadi alat transaksi bisa ditahan oleh *merchant/agen/warung/toko* bahan pangan. Dalam praktiknya, sebagian besar *merchant/agen/warung/toko* yang menggunakan sistem ini memaketkan bahan pangan (beras, telur, susu) pada pencairan Tahap I. Kesalahan lain dalam praktik penggunaan sistem ini selama uji coba adalah PIN dituliskan di surat undangan yang disebarkan secara terbuka tanpa amplop sehingga PIN berpotensi diketahui pihak lain sehingga berisiko pada keamanan rekening.
- 79. Dalam sistem Kartu Debit (BNI dan BRI), penerima bantuan memanfaatkan uang non tunai dengan menyebutkan jumlah uang yang ingin dicairkan ke *merchant/agen/warung/toko*.** *Merchant/agen/warung/toko* kemudian menggesek Kartu Debit ke mesin EDC, penerima bantuan memasukkan PIN (yang telah diberikan sebelumnya dalam surat PIN), dan bila transaksi disetujui, *merchant/agen/warung/toko* memberikan uang ke penerima bantuan sejumlah bantuan. Prosedur pembelian bahan pangan dengan *voucher* elektronik serupa dengan pengambilan uang tunai. Perbedaannya, *merchant/agen/warung/toko* memilih menu/kode khusus, yaitu *voucher* elektronik pangan ketika menggesek Kartu Debit ke mesin EDC. Bukti pencairan berupa struk pembelian bahan pangan maupun penarikan tunai dari mesin EDC diberikan oleh *merchant/agen/warung/toko* bahan pangan kepada penerima bantuan ketika transaksi berhasil.

- 80. Tantangan dalam transaksi berbasis Kartu Debit** antara lain (a) informasi transfer dana dari Bank ke penerima bantuan tidak secara otomatis diterima penerima bantuan, (b) mesin EDC yang digunakan di *merchant/agen/warung/toko* bervariasi, (c) saldo belum tertransfer, dan (d) masalah terkait *e-wallet*. Tantangan lain dalam mengoperasikan transaksi Kartu Debit adalah masih kurangnya keterampilan *merchant/agen/warung/toko* bahan pangan mengoperasikan mesin EDC. Sistem Kartu Debit yang dibangun Bank mitra tidak dapat mengunci jenis bahan pangan yang dibeli penerima bantuan juga menyumbang pada kepatuhan membelanjakan bahan pangan.
- 81. Hampir seluruh *merchant/agen/warung/toko* bahan pangan mitra BNI dan BRI memperbolehkan pembelian barang lain selain bahan pangan yang telah ditetapkan.** Selain masalah sistem yang tidak dapat mengunci bahan pangan yang dibeli, ketidakpatuhan dalam pembatasan jenis bahan pangan yang boleh dibelanjakan dengan *voucher* pangan elektronik sebagian besar disebabkan kurangnya sosialisasi sehingga pembatasan tersebut dianggap hanyalah himbauan. Meskipun demikian, seluruh *merchant/agen/warung/toko* bahan pangan patuh untuk tidak menjual rokok pada transaksi menggunakan *voucher* pangan elektronik.

HASIL PEMANTAUAN DAN EVALUASI

- 82. Pemantauan dan evaluasi seluruh bisnis proses penyaluran uji coba dilakukan selama pelaksanaan uji coba oleh Sekretariat TNP2K.** Tujuan pemantauan dan evaluasi dalam pelaksanaan uji coba adalah untuk (1) mengetahui proses dan kinerja pelaksanaan uji coba penyaluran non tunai bantuan sosial dan bantuan pangan di wilayah uji coba, (2) mengidentifikasi dan mengevaluasi faktor-faktor pendukung kegiatan uji coba penyaluran non tunai bantuan sosial dan bantuan pangan, (3) mengidentifikasi dan mengevaluasi tantangan yang muncul selama kegiatan uji coba dan strategi mengatasinya, dan (4) menyediakan sejumlah rekomendasi yang dapat digunakan untuk merancang perbaikan mekanisme penyaluran non tunai bantuan pangan secara dalam skala besar.
- 83. Pemantauan pelaksanaan uji coba dilakukan dengan pendekatan uji petik (*spot check*) dengan mempertimbangkan keterbatasan waktu dan sumber daya.** Kelebihan uji petik antara lain dapat dilakukan secara cepat dan efisien namun tetap mampu menghasilkan masukan bagi perbaikan program. Uji petik dilakukan dengan metoda kualitatif dan kuantitatif. Metode kualitatif dilakukan

dengan teknik wawancara mendalam terhadap sejumlah informan kunci yaitu penerima bantuan, *merchant*/agen/warung/toko, Bank/Telko, dan pemerintah/aparat setempat, pengamatan langsung dan pengumpulan data sekunder.

84. Uji petik dilakukan di 5 wilayah dari 8 wilayah uji coba. Jumlah responden di tingkat rumah tangga/penerima bantuan yang diwawancarai sebanyak 451 rumah tangga di 5 wilayah yang dipilih secara acak dari total 2.937 penerima bantuan. Jumlah responden di tingkat *merchant*/agen/warung/toko sebanyak 37 dari 42 di 5 wilayah uji coba. Secara total, jumlah seluruh responden dan informan yang telah diwawancarai baik melalui survei maupun wawancara mendalam sebanyak 622 orang. Proses pengumpulan data primer dilakukan selama bulan September-Oktober 2016.

85. Beberapa temuan lapangan hasil pemantauan dan evaluasi telah disertakan dalam pembahasan dan diskusi bagian pelaksanaan uji coba di atas. Di bawah ini disampaikan ringkasan hasil pemantauan dan evaluasi pada hal-hal yang belum tercakup pada bahasan diatas:

- i. Berdasarkan pengalaman penerima bantuan dengan layanan bank, sebagian besar (64%) penerima bantuan tidak memiliki tabungan di Bank dan 36% telah memiliki tabungan di Bank.
- ii. Mayoritas responden menyatakan sangat puas (59%) dan puas (34%) dengan mekanisme penyaluran non tunai bantuan pangan.
- iii. Penerima bantuan yang merasa puas menyatakan bahwa Program Bantuan Pangan Non Tunai dalam uji coba memiliki beberapa keunggulan dibandingkan dengan Program Raskin, yaitu prosesnya lebih mudah, akses ke lokasi penukaran/pembelian bahan pantuan lebih mudah, dan jenis bahan pangan yang diperoleh lebih beragam.
- iv. Bagi yang merasa tidak puas (8%) mengatakan bahwa Program Bantuan Pangan Non Tunai (uji coba) memiliki proses registrasi yang rumit, jumlah beras yang diterima lebih sedikit dibandingkan beras dari Program Raskin, dan tidak nyaman menggunakan rekening bank/teknologi yang digunakan dalam mengakses rekening bank.
- v. Sebanyak 94% dari 365 responden penerima bantuan menukarkan *voucher* elektronik di tempat yang sama antara penyaluran Tahap I dan Tahap 2. Hanya sedikit (6%) penerima bantuan yang menukarkan *voucher* elektronik di tempat yang berbeda.

LAPORAN RINGKAS UJI COBA 2016
Penyaluran Non Tunai Bantuan Pangan dan Bantuan Sosial

- vi. Berkaitan dengan pembelian bahan pangan dari *voucher* elektronik, 62 (15%) penerima bantuan mengalami masalah, antara lain (1) lama waktu menunggu dalam melakukan transaksi (35% penerima bantuan mengalami pada transaksi Tahap 1 pertama dan 21% mengalami pada transaksi Tahap 2), (2) persyaratan harus memiliki telepon genggam (24% penerima bantuan mengalami pada transaksi Tahap 1 dan Tahap 2), (3) sinyal jaringan yang buruk (10% penerima bantuan mengalami pada transaksi Tahap 1 dan 16% mengalami pada transaksi Tahap 2), (4) tidak dapat mencairkan dana bantuan karena tidak ada saldo di rekening mereka (6% penerima bantuan mengalami pada transaksi Tahap 1 dan 13% mengalami pada transaksi Tahap 2).
- vii. Hasil survei terhadap 451 penerima bantuan menunjukkan bahwa 20% penerima bantuan mengaku mengalami kendala saat melakukan registrasi, 34% mengaku mengalami kendala teknis, seperti kesulitan sinyal dan perangkat transaksi tidak berjalan, 14% terkait dengan ketidaklengkapan dokumen, dan 13% ketidakmampuan penerima bantuan dalam melakukan registrasi.
- viii. Dari 37 *merchant/agen/warung/toko* yang menjadi agen Bank/Telko mitra dan berpartisipasi selama uji coba dan diobservasi, sebanyak 73% *merchant/agen/warung /toko* sudah lebih 5 tahun menjalankan usaha, 11% antara 3-5 tahun, dan 8% selama 2 tahun. Masih terdapat 8% *merchant/agen/warung/toko* yang baru berusaha selama 1 tahun. Rerata lama berusaha adalah 11 tahun, terendah 1 tahun, dan terlama 36 tahun. *Merchant/agen/warung/toko* yang lebih lama menjalankan usaha cenderung lebih baik dalam mengelola stok barang dan memiliki jaringan kuat dengan pemasok dibandingkan *merchant/agen/warung/toko* yang baru menjalankan usaha.
- ix. Lama waktu operasional *merchant/agen/warung/toko* dan jumlah pekerja yang memberi layanan akan memengaruhi akses penerima bantuan pada bantuan pangan non tunai. Dari 37 *merchant/agen/warung/toko* yang menjadi agen Bank/Telko mitra dan berpartisipasi selama uji coba dan diobservasi, rerata jam operasional adalah 15 jam, terendah 11 jam dan terlama 20,5 jam.
- x. Berkaitan dengan jumlah pekerja yang memberi layanan (termasuk pemilik *merchant/agen/warung/toko*) sebanyak 43% *merchant/agen/warung/toko* memiliki 2 pekerja, 24% dengan 3 pekerja, dan 22% dengan 4 pekerja.
- xi. Sebanyak 87% *merchant/agen/warung/toko* yang terlibat di dalam kegiatan uji coba menyatakan kesediaannya untuk terlibat dalam pelaksanaan skala

besar. Sekitar 4% belum tahu, dan 9% karena masalah lain seperti program belum jelas, merasa kesulitan ketika menggunakan aplikasi Android, dan khawatir bisnis rutin tidak tertangani dengan baik.

- xii. Sumber informasi yang sering diakses *merchant/agen/warung/toko* adalah pihak Bank mitra dan aparat setempat, seperti ketua RT/RW dan Kader (Posyandu). Sebanyak 35,14% agen mendapat informasi mengenai kegiatan uji coba dari pihak Bank, 21,62% dari Bank dan kader, dan 16,22% dari RT/RW.
- xiii. Masalah yang dihadapi *merchant/agen/warung/toko* antara lain dalam proses pendaftaran menjadi agen kegiatan uji coba, sebanyak 11% *merchant/agen/warung/toko* mengalami hambatan, yaitu melengkapi dokumen (8%) dalam dan belum menjadi nasabah bank (3%). Dalam proses regular perekrutan agen, masing-masing Bank menerapkan persyaratan saldo minimal bagi agen, misalnya Bank Mandiri Rp 100.000; BTPN Rp 250.000; BNI Rp 500.000; dan BRI Rp 3 juta.
- xiv. Masalah lain yang dihadapi oleh *merchant/agen/warung/toko* adalah masalah teknis terkait reliabilitas sinyal dan perangkat transaksi. Selain itu, penerima bantuan tidak membawa dokumen yang dibutuhkan dan lupa PIN sehingga transaksi harus ditunda.
- xv. Bank mitra mengandalkan surat undangan/pemberitahuan kepada penerima bantuan sebagai saluran komunikasi dalam sosialisasi dan registrasi selama uji coba. Hasil survei menunjukkan 72% dari penerima bantuan menerima informasi mengenai program bantuan pangan non tunai dalam uji coba dari surat undangan, 47% menerima dari RT/RW/Kepala lingkungan (Kepling), 17% menerima dari kantor kelurahan, 14% menerima informasi dari penerima bantuan lain/tetangga, dan 19% menerima informasi dari pihak lain.
- xvi. Tingkat kepatuhan atas jenis bahan pangan yang dibeli penerima bantuan bergantung pada beberapa faktor, antara lain (1) sosialisasi kepada *merchant/agen/warung/toko* mitra dan penerima bantuan, (2) pengetahuan *merchant/agen/warung/toko* dan penerima bantuan tentang bahan pangan yang dapat dibeli, (3) kesediaan dan insentif *merchant/agen/warung/toko* untuk menyampaikan kepada penerima bantuan tentang bahan pangan yang dapat dibeli, dan (4) komitmen dan kesediaan Bank/Telko mitra untuk memantau dan memberikan sanksi kepada *merchant/agen/warung/toko*.

LAPORAN RINGKAS UJI COBA 2016
Penyaluran Non Tunai Bantuan Pangan dan Bantuan Sosial

- xvii. Penerima bantuan uji coba telah memahami dapat berbelanja senilai kebutuhannya dan tidak harus menghabiskan total nilai manfaat sekaligus. Jumlah dan komposisi pembelian bahan pangan cenderung beragam. Ada penerima bantuan yang membeli hanya satu macam bahan pangan (beras), ada juga yang membeli ketiganya (beras, telur, dan susu) pada saat yang sama. Bahkan, ada penerima bantuan yang menambahkan uang sendiri karena pembeliannya melebihi batas Rp110.000.
- xviii. Pada awalnya *merchant/agen/warung/toko* mitra BTPN+Telkomsel bersikap longgar dengan tidak membatasi penukaran *voucher* elektronik hanya untuk tiga jenis bahan pangan yang telah ditentukan. Karena masih ada ketidaksesuaian pelaksanaan di Tahap I, Bank/Telko mitra dan Pemda melakukan sosialisasi kembali ke *merchant/agen/warung/toko* bahan pangan agar lebih tertib melayani penukaran *voucher* elektronik.
- xix. Berdasarkan hasil pengamatan di lapangan, sulit mengharap *merchant/agen/warung/toko* menjadi pihak yang menjaga agar pemanfaatan *voucher* elektronik hanya digunakan untuk tiga jenis bahan pangan yang telah ditentukan. Pada dasarnya, tidak ada insentif bagi *merchant/agen/warung/toko* untuk melakukan pembatasan karena kepentingan *merchant/agen/warung/toko* adalah menjual barang yang tersedia di warungnya untuk mendapatkan keuntungan. Selain itu, terjadi perbedaan informasi dan arahan dari tim-tim di lapangan terkait apa saja yang boleh dijual sehingga sebagian *merchant/agen/warung/toko* bahan pangan dan penerima bantuan cenderung mengabaikan ketentuan tersebut meskipun telah diingatkan.

LAPORAN RINGKAS UJI COBA 2016

Penyaluran Non Tunai Bantuan Pangan dan Bantuan Sosial

RINGKASAN HASIL UJI COBA

Ringkasan kegiatan uji coba beserta hasil evaluasinya disajikan dalam Tabel 2 di bawah:

Tabel 2. Kelebihan dan Keterbatasan Moda Transaksi

Tahapan Penyaluran Non Tunai	Kartu Debit	Kartu SIM	Kartu Debit	QR Code/ Web	Kartu SIM + NFC
	BRI	Mandiri	BNI	Bank Jateng	BTPN+ Telkomsel
Penyiapan Agen	<p>KELEBIHAN:</p> <p>Dalam perekrutan agen, cabang bank berkoordinasi dengan aparat setempat atau menggunakan agen BRILink yang sudah ada.</p> <p>Pelatihan agen menerapkan dua metode: kelas (kolektif) dan toko (individual).</p> <p>Mayoritas agen merupakan <i>merchant</i>/toko penjual bahan pangan.</p>	<p>KELEBIHAN:</p> <p>Dalam perekrutan agen, cabang bank berkoordinasi dengan aparat setempat.</p> <p>Pelatihan agen menerapkan metode toko (individual).</p> <p>Mayoritas agen merupakan <i>merchant</i>/toko penjual bahan pangan.</p>	<p>KELEBIHAN:</p> <p>Dalam perekrutan agen, cabang bank berkoordinasi dengan aparat setempat.</p> <p>Pelatihan agen menerapkan metode toko (individual) yang intensif (pendampingan tim teknis bank berulang kali).</p> <p>Mayoritas agen merupakan <i>merchant</i>/toko penjual bahan pangan.</p>	<p>KELEBIHAN:</p> <p>Dalam perekrutan agen, cabang bank berkoordinasi dengan aparat setempat.</p> <p>Pelatihan agen menerapkan dua metode: kelas (kolektif) dan toko (individual).</p> <p>Mayoritas agen merupakan <i>merchant</i>/toko penjual bahan pangan.</p>	<p>KELEBIHAN:</p> <p>Melibatkan pihak ketiga di dalam perekrutan agen sehingga agen yang direkrut sesuai dengan kebutuhan di wilayah uji coba.</p> <p>Dalam perekrutan agen, pihak ketiga berkoordinasi dengan aparat setempat.</p> <p>Agen yang terlibat rata-rata sudah lama menjadi agen Laku Pandai.</p> <p>Pelatihan agen menerapkan dua metode: kelas (kolektif) dan toko (individual).</p> <p>Bank memberikan dukungan dana tunai kepada agen untuk memperlancar penarikan uang non tunai.</p>

LAPORAN RINGKAS UJI COBA 2016

Penyaluran Non Tunai Bantuan Pangan dan Bantuan Sosial

Tahapan Penyaluran Non Tunai	Kartu Debit	Kartu SIM	Kartu Debit	QR Code/ Web	Kartu SIM + NFC
	BRI	Mandiri	BNI	Bank Jateng	BTPN+ Telkomsel
Penyiapan Agen	<p>KETERBATASAN:</p> <p>Bank Pusat tidak memiliki prosedur perekrutan yang sama antar daerah.</p> <p>Agen masih ada yang kesulitan dalam mengoperasikan alat transaksi EDC untuk <i>voucher</i> elektronik.</p>	<p>KETERBATASAN:</p> <p>Pelatihan agen dengan metode individual saja berisiko adanya distorsi informasi.</p> <p>Pelatihan agen tidak dilakukan secara intensif dan tanpa menggunakan alat transaksi.</p> <p>Pelatihan mayoritas disampaikan kepada pemilik toko sementara yang mengoperasikan alat transaksi lebih banyak oleh pegawai.</p> <p>Mayoritas agen baru.</p>	<p>KETERBATASAN:</p> <p>Pelatihan agen dengan metode individual saja berisiko distorsi informasi.</p> <p>Mayoritas agen baru.</p>	<p>KETERBATASAN:</p> <p>Saat pelatihan, agen masih ada yang kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi transaksi pada ponsel pintar.</p>	<p>KETERBATASAN:</p> <p>Saat pelatihan, agen masih ada yang kesulitan dalam mengoperasikan alat transaksi berbasis ponsel, terutama saat proses registrasi.</p> <p>Masih ada agen bukan <i>merchant</i>/ toko penjual bahan pangan</p>
Sosialisasi dan Edukasi	<p>KELEBIHAN:</p> <p>Melalui Pusat Informasi/<i>Point of Information</i> biaya murah, partisipasi aktif aparat, interaksi antara Pusat Informasi dan penerima bantuan dapat kapan dan di mana pun.</p>	<p>KELEBIHAN:</p> <p>Melalui Pusat Informasi/<i>Point of Information</i> biaya murah, partisipasi aktif aparat, interaksi antara Pusat Informasi dan penerima bantuan dapat kapan dan di mana pun.</p>	<p>KELEBIHAN:</p> <p>Melalui Pusat Informasi/<i>Point of Information</i> biaya murah, partisipasi aktif aparat, interaksi antara Pusat Informasi dan penerima bantuan dapat kapan dan di mana pun.</p>	<p>KELEBIHAN:</p> <p>Melalui Pusat Informasi/<i>Point of Information</i> biaya murah, partisipasi aktif aparat, interaksi antara Pusat Informasi dan penerima bantuan dapat kapan dan di mana pun.</p>	<p>KELEBIHAN:</p> <p>Melalui Pusat Informasi/<i>Point of Information</i> biaya murah, partisipasi aktif aparat, interaksi antara Pusat Informasi dan penerima bantuan dapat kapan dan di mana pun.</p>

LAPORAN RINGKAS UJI COBA 2016

Penyaluran Non Tunai Bantuan Pangan dan Bantuan Sosial

Tahapan Penyaluran Non Tunai	Kartu Debit	Kartu SIM	Kartu Debit	QR Code/ Web	Kartu SIM + NFC
	BRI	Mandiri	BNI	Bank Jateng	BTPN+ Telkomsel
Sosialisasi dan Edukasi		Melalui pertemuan warga informasi seragam, interaksi langsung antara Sekretariat TNP2K dan Bank dengan penerima bantuan; berlangsung serentak sehingga dapat menjangkau jumlah penerima bantuan yang banyak.			Melalui Pihak Ketiga/Agen informasi dapat seragam dan interaksi langsung antara petugas lapangan dan setiap penerima bantuan di rumah.
Sosialisasi dan Edukasi	KETERBATASAN: Kekurangan Pusat Informasi/ <i>Point of Information</i> : informasi (dapat) berbeda antara Pusat Informasi.	KETERBATASAN: Kekurangan Pusat Informasi/ <i>Point of Information</i> : informasi (dapat) berbeda antara Pusat Informasi. Kekurangan pertemuan warga adalah biaya mahal, perlu dukungan fasilitas memadai, penerima bantuan yang absen tidak mendapat informasi.	KETERBATASAN: Kekurangan Pusat Informasi/ <i>Point of Information</i> : informasi (dapat) berbeda antara Pusat Informasi.	KETERBATASAN: Kekurangan Pusat Informasi/ <i>Point of Information</i> : informasi (dapat) berbeda antara Pusat Informasi.	KETERBATASAN: Kekurangan Pusat Informasi/ <i>Point of Information</i> : informasi (dapat) berbeda antara Pusat Informasi. Kekurangan Pihak Ketiga/ Agen, biaya mahal karena harus menyewa tenaga lapangan.

LAPORAN RINGKAS UJI COBA 2016

Penyaluran Non Tunai Bantuan Pangan dan Bantuan Sosial

Tahapan Penyaluran Non Tunai	Kartu Debit	Kartu SIM	Kartu Debit	QR Code/ Web	Kartu SIM + NFC
	BRI	Mandiri	BNI	Bank Jateng	BTPN+ Telkomsel
Registrasi dan Aktivasi	<p>KELEBIHAN:</p> <p>Penerima bantuan yang dibukakan rekening mendatangi kantor kelurahan/desa untuk melakukan registrasi sehingga tidak perlu ke kantor cabang.</p>	<p>KELEBIHAN:</p> <p>Penerima bantuan yang dibukakan rekening mendatangi kantor Kelurahan/Desa untuk melakukan registrasi sehingga tidak perlu ke kantor cabang.</p>	<p>KELEBIHAN:</p> <p>Penerima bantuan yang dibukakan rekening mendatangi kantor kelurahan/ desa untuk melakukan registrasi sehingga tidak perlu ke kantor cabang.</p> <p>Dilakukan dengan menggunakan metode <i>offline</i>, yaitu membuka rekening definitif untuk salah satu penerima bantuan dan melakukan pengecekan data administratif terlebih dahulu, sehingga waktu tunggu saat registrasi menjadi lebih singkat.</p>	<p>KELEBIHAN:</p> <p>Registrasi dan aktivasi dilakukan secara kolektif tanpa melibatkan penerima bantuan sehingga cepat.</p>	<p>KELEBIHAN:</p> <p>Membuka rekening indikatif ("rumah rekening") untuk seluruh penerima bantuan dalam 1 rumah tangga sehingga mengurangi risiko kesalahan data penerima bantuan di dalam rekening.</p> <p>Penerima bantuan mendatangi <i>merchant/</i> agen/warung/ toko terdekat untuk registrasi tanpa perlu mendatangi kantor cabang.</p>
	<p>KETERBATASAN:</p> <p>Dilakukan dengan menggunakan metode <i>offline</i>, yaitu membuka rekening definitif untuk salah satu</p>	<p>KETERBATASAN:</p> <p>Registrasi dilakukan hanya dalam satu hari dengan jumlah penerima manfaat yang banyak sehingga waktu tunggu menjadi lama.</p>	<p>KETERBATASAN:</p> <p>Penyerahan PIN mengacu pada nama penerima bantuan tanpa menggunakan NIK atau ID unik sehingga banyak PIN tertukar.</p>	<p>KETERBATASAN:</p> <p>Strategi registrasi tanpa melibatkan penerima bantuan rentan terhadap penyalahgunaan rekening bantuan.</p>	<p>KETERBATASAN:</p> <p>Proses registrasi perlu waktu karena agen/ penerima bantuan perlu menunggu persetujuan dari bank pusat.</p>

LAPORAN RINGKAS UJI COBA 2016

Penyaluran Non Tunai Bantuan Pangan dan Bantuan Sosial

Tahapan Penyaluran Non Tunai	Kartu Debit	Kartu SIM	Kartu Debit	QR Code/ Web	Kartu SIM + NFC
	BRI	Mandiri	BNI	Bank Jateng	BTPN+ Telkomsel
Registrasi dan Aktivasi	<p>penerima bantuan, tanpa melakukan pengecekan data administratif terlebih dahulu sehingga waktu tunggu saat registrasi menjadi lama.</p> <p>Perbaiki data rekening dan pelengkapan dokumen administrasi kependudukan memerlukan waktu.</p>				<p>Aplikasi <i>e-form</i> hanya dapat membaca foto dan spesimen tanda tangan penerima bantuan yang sama dengan yang tertera dalam KTP, sementara sebagian penerima bantuan, terutama lansia, kesulitan memenuhinya.</p> <p>Proses registrasi secara <i>online</i> memerlukan sinyal.</p>
Penyaluran	<p>KELEBIHAN:</p> <p>Penyaluran dari bank ke rekening tabungan penerima bantuan secara <i>real time</i>.</p>	<p>KELEBIHAN:</p> <p>Penyaluran dari bank ke rekening tabungan penerima bantuan secara <i>real time</i>.</p> <p>Pemberitahuan jadwal penyaluran langsung kepada penerima bantuan melalui SMS.</p> <p>Pemberitahuan cepat.</p>	<p>KELEBIHAN:</p> <p>Penyaluran dari bank ke rekening tabungan penerima bantuan secara <i>real time</i>.</p>	<p>KELEBIHAN:</p> <p>Penyaluran dari bank ke rekening penerima bantuan secara <i>real time</i>.</p>	<p>KELEBIHAN:</p> <p>Penyaluran dari bank ke rekening tabungan penerima bantuan secara <i>real time</i>.</p> <p>Pemberitahuan jadwal penyaluran langsung kepada penerima bantuan melalui SMS.</p> <p>Pemberitahuan cepat.</p>

LAPORAN RINGKAS UJI COBA 2016

Penyaluran Non Tunai Bantuan Pangan dan Bantuan Sosial

Tahapan Penyaluran Non Tunai	Kartu Debit	Kartu SIM	Kartu Debit	QR Code/ Web	Kartu SIM + NFC
	BRI	Mandiri	BNI	Bank Jateng	BTPN+ Telkomsel
Penyaluran	<p>KETERBATASAN:</p> <p>Dilakukan dengan menggunakan metode <i>offline</i>, yaitu membuka rekening definitif untuk salah satu penerima bantuan, tanpa melakukan pengecekan data administratif terlebih dahulu sehingga waktu tunggu saat registrasi menjadi lama.</p> <p>Perbaikan data rekening dan pelengkapan dokumen administrasi kependudukan memerlukan waktu.</p>	<p>KETERBATASAN:</p> <p>Pemberitahuan jadwal penyaluran melalui SMS tidak diketahui oleh penerima bantuan yang tidak memiliki ponsel.</p> <p>Perlu saldo minimum untuk memastikan kartu SIM tetap aktif.</p>	<p>KETERBATASAN:</p> <p>Pemberitahuan jadwal penyaluran harus melibatkan aparat setempat dan agen karena bank tidak memiliki mekanisme pemberitahuan langsung kepada penerima bantuan.</p> <p>Pemberitahuan tersebut memerlukan waktu.</p>	<p>KETERBATASAN:</p> <p>Pemberitahuan jadwal penyaluran harus melibatkan aparat setempat dan agen karena bank tidak memiliki mekanisme pemberitahuan langsung kepada penerima bantuan.</p> <p>Pemberitahuan tersebut memerlukan waktu.</p>	<p>KETERBATASAN:</p> <p>Pemberitahuan jadwal penyaluran melalui SMS tidak diketahui oleh penerima bantuan yang tidak memiliki ponsel.</p> <p>Perlu saldo minimum untuk memastikan kartu SIM tetap aktif.</p>
	<p>Penggunaan Alat Transaksi dan Pemanfaatan Bantuan</p>	<p>KELEBIHAN:</p> <p>Mampu menasar 100% penerima bantuan.</p> <p>Lebih banyak <i>merchant/</i> agen yang telah terbiasa menggunakan teknologi ini dalam bertransaksi.</p>	<p>KELEBIHAN:</p> <p><i>Cost-effective</i> bagi bank maupun <i>agen/merchant</i>.</p> <p>Agen/<i>merchant</i> maupun bank tidak memerlukan perangkat tambahan.</p>	<p>KELEBIHAN:</p> <p>Mampu menasar 100% penerima bantuan.</p> <p>Lebih banyak <i>merchant/</i> agen yang telah terbiasa menggunakan teknologi ini dalam bertransaksi.</p>	<p>KELEBIHAN:</p> <p>Dalam jangka panjang akan semakin mudah digunakan karena penetrasi teknologi ponsel akan semakin meluas di masa depan.</p>

LAPORAN RINGKAS UJI COBA 2016

Penyaluran Non Tunai Bantuan Pangan dan Bantuan Sosial

Tahapan Penyaluran Non Tunai	Kartu Debit	Kartu SIM	Kartu Debit	QR Code/ Web	Kartu SIM + NFC
	BRI	Mandiri	BNI	Bank Jateng	BTPN+ Telkomsel
Penggunaan Alat Transaksi dan Pemanfaatan Bantuan	Terhubung dengan ATM dalam melakukan pencairan tunai.	Dalam jangka panjang akan semakin mudah digunakan karena penetrasi teknologi telepon seluler akan semakin meluas di masa depan. Notifikasi penyaluran bantuan mudah dilakukan melalui SMS.	Terhubung dengan ATM dalam melakukan pencairan tunai.	QR Code dapat menggantikan fungsi PIN.	Dalam jangka panjang akan semakin mudah digunakan karena penetrasi teknologi telepon seluler akan semakin meluas di masa depan. Notifikasi penyaluran bantuan mudah dilakukan melalui SMS.
Penggunaan Alat Transaksi dan Pemanfaatan Bantuan	KETERBATASAN: Lebih mahal karena membutuhkan mesin EDC untuk transaksi. Lebih mahal bagi bank karena kartu debit dalam jumlah besar harus dicetak. Kartu debit adalah instrumen tambahan yang harus dipegang oleh penerima bantuan dan, jika hilang, proses pengurusan- nya harus dilakukan di kantor cabang dan menyita waktu.	KETERBATASAN: Tidak semua penerima bantuan mempunyai ponsel. Lansia masih menghadapi persoalan dalam menggunakan transaksi berbasis ponsel. Perlu PIN untuk keamanan transaksi. Bank perlu menyediakan mesin EDC untuk transaksi di agen/ merchant.	KETERBATASAN: Lebih mahal karena membutuhkan mesin EDC untuk transaksi. Lebih mahal bagi bank karena kartu debit dalam jumlah besar harus dicetak. Kartu debit adalah instrumen tambahan yang harus dipegang oleh penerima bantuan dan, jika hilang, proses pengurusan- nya harus dilakukan di kantor cabang dan menyita waktu.	KETERBATASAN: Agen/merchant maupun bank memerlukan perangkat tambahan berupa ponsel pintar berbasis android. QR Code mudah rusak Karena dipasang di Surat Undangan. Penerima bantuan tidak mendapatkan bukti transaksi. Masih ditemukan praktik pemaketan bantuan pangan khususnya pada tahap 1 penyaluran.	KETERBATASAN: Tidak semua penerima bantuan mempunyai ponsel. Lansia masih menghadapi persoalan dalam menggunakan transaksi berbasis ponsel. Perlu PIN untuk keamanan transaksi. Masih ditemukan praktik pemaketan bantuan pangan terutama untuk agen/merchant yang sebelumnya tidak menjual bahan pangan.

LAPORAN RINGKAS UJI COBA 2016

Penyaluran Non Tunai Bantuan Pangan dan Bantuan Sosial

Tahapan Penyaluran Non Tunai	Kartu Debit	Kartu SIM	Kartu Debit	QR Code/ Web	Kartu SIM + NFC
	BRI	Mandiri	BNI	Bank Jateng	BTPN+ Telkomsel
Penggunaan Alat Transaksi dan Pemanfaatan Bantuan	<p>Walau PIN menjamin keamanan transaksi, tetapi masih ada penerima bantuan mengalami kesulitan dalam mengingatnya.</p> <p>Notifikasi penyaluran tidak mudah dilakukan.</p> <p>Masih ada pembelian bahan pangan di luar barang yang ditentukan.</p>	<p>Masih ada pembelian bahan pangan di luar barang yang ditentukan.</p>	<p>Walau PIN menjamin keamanan transaksi, tetapi masih ada penerima bantuan mengalami kesulitan dalam mengingatnya.</p> <p>Notifikasi penyaluran tidak mudah dilakukan.</p> <p>Masih ada pembelian bahan pangan di luar barang yang ditentukan.</p>		

REKOMENDASI

Hasil kegiatan uji coba memberikan rekomendasi dalam persiapan rencana Pemerintah Indonesia untuk menyempurnakan Program Raskin dengan memanfaatkan mekanisme penyaluran secara non tunai perbankan sebagai berikut:

a. Penyiapan Data Penerima Bantuan

- i. Bila waktunya memadai, dilakukan pemeriksaan ulang keberadaan calon penerima bantuan oleh pemerintah daerah di tingkat kelurahan dan disediakan aplikasi pemutakhiran yang datanya dapat di-*input* di tingkat kelurahan.
- ii. Dalam kondisi waktu yang terbatas, maka pemeriksaan ulang calon penerima bantuan dapat dilakukan bersamaan dengan pendaftaran/registrasi di tingkat kelurahan yang dilakukan bersama antara Petugas Kelurahan dan Petugas Bank dengan pembukaan loket/meja khusus '*town hall*'.

b. Sosialisasi, Edukasi, dan Surat Pemberitahuan kepada Penerima Bantuan

- i. Mengingat pelaksanaan bantuan pangan non tunai merupakan program baru maka sosialisasi sangat penting dan perlu dilakukan dengan sangat baik.
- ii. Sosialisasi untuk pelaksanaan bantuan pangan non tunai dilakukan dengan penyampaian dua pesan utama, yaitu informasi mengenai program secara keseluruhan dan mekanisme penyaluran dalam uji coba termasuk lokasi pendaftaran dan transaksi.
- iii. Diperlukan kombinasi sarana/alat sosialisasi surat, audio visual, buku panduan, lembar panduan, lembar daftar *merchant/agen/warung/toko*, poster untuk memberikan pemahaman kepada penerima bantuan dan *merchant/agen/warung/toko*.
- iv. Perlu diputuskan *PIC* untuk memperoleh informasi dan konfirmasi lanjutan untuk menangani mengatasi kesalahpahaman tentang program (maksud, tujuan, ruang lingkup kegiatan, dan hal terkait lainnya).
- v. Edukasi ke penerima bantuan dan *merchant/agen/warung/toko* mitra Bank dilakukan secara intensif di awal program untuk meningkatkan pemahaman tentang cara pencairan bantuan, baik bantuan sosial maupun pangan.

- vi. Tema-tema yang diperlukan dari proses edukasi ini adalah (1) cara menggunakan moda transaksi tertentu untuk mencairkan bantuan yang akan diterima, (2) arti PIN dan kegunaannya serta kerahasiaan PIN dan konsekuensi jika PIN tak lagi bersifat rahasia, (3) peran agen dalam penyaluran bantuan sosial dan pangan secara non tunai, (4) hak dan kewajiban *merchant/agen/warung/toko* sebagai mitra bank, cara menggunakan moda transaksi, dan jenis manfaat program. Dalam sosialisasi dan edukasi juga penting ditekankan untuk tidak mengizinkan penerima bantuan membeli bahan pangan lain selain yang ditetapkan.

c. Moda/Alat Transaksi, Registrasi, dan Aktivasi

- i. Pelaksana program perlu mempertimbangkan kelebihan dan keterbatasan masing-masing moda/alat transaksi sebelum memutuskan moda/alat transaksi yang akan digunakan.
- ii. Kartu Debit atau Telepon Selular memiliki kekurangan dan kelebihan masing-masing, sehingga mengandalkan satu moda/alat transaksi saja untuk digunakan dalam program yang bersifat nasional berisiko menghambat penyaluran. Selain itu Bank yang berpartisipasi dalam program perlu memiliki manajemen risiko dan inovasi terhadap moda/alat transaksi yang akan digunakan.
- iii. Mengingat pembukaan rekening tabungan bank memerlukan dokumen kependudukan seperti KTP dan KK untuk memenuhi persyaratan KYC Bank, sementara dan tidak semua keluarga penerima bantuan memiliki dokumen tersebut, maka diperlukan dukungan pemerintah daerah untuk memberikan kelengkapan dokumen kependudukan atau surat keterangan yang diperlukan.

d. Ketersediaan dan Sebaran *Merchant/Agen/Warung/Toko*

- i. Jumlah agen bank saat ini belum memadai. Rasio *merchant/agen/warung/toko* dibandingkan jumlah penerima bantuan idealnya sekitar 1:150. Oleh sebab itu, masih diperlukan penambahan agen untuk memenuhi rasio tersebut.
- ii. Bank perlu memiliki minimal dua *merchant/agen/warung/toko* di satu kelurahan/desa untuk memastikan pilihan bagi penerima bantuan, menghindari penentuan harga di atas kewajaran atau penyediaan barang-barang berkualitas kurang baik di tingkat *merchant/agen/warung/toko*, dan menjaga bila ada masalah alat transaksi di salah satu *merchant/agen/warung/toko*.

- iii. Bank perlu memperhatikan persyaratan OJK terkait perekrutan agen Laku Pandai sehingga tidak menunda/membatasi upaya perekrutan *merchant/agen/warung/toko* untuk mendukung penyaluran non tunai bantuan pangan dan sosial.
- iv. Diperlukan pelibatan berbagai *merchant* yang sudah menjadi agen Bank yang berbadan hukum Indonesia agar jumlah agen *merchant/agen/warung/toko* mencukupi untuk pelaksanaan program bantuan pangan non tunai pada 2017.
- v. Bank perlu melakukan pelatihan untuk *merchant/agen/warung/toko*, terutama untuk pengoperasian alat transaksi. Pelatihan sebaiknya dilakukan secara berkala.
- vi. Bank perlu menyediakan Tim pendukung teknis di setiap wilayah untuk memberikan pendampingan kepada *merchant/agen/warung/toko* jika diperlukan.

e. Peningkatan Efektivitas Pelaksanaan Mekanisme Non Tunai

- i. Dirumuskan bahan pangan yang perlu tersedia di *merchant/agen/warung/toko* dengan tingkat harga dan kualitas yang sepadan.
- ii. Variasi jenis bahan pangan (misal varian beras yang dijual) di *merchant/agen/warung/toko* memengaruhi keragaman pilihan/pembelian yang dilakukan penerima bantuan.
- iii. Mekanisme pendaftaran mandiri bagi semua pelaku usaha perdagangan eceran untuk mengajukan diri menjadi *merchant/agen/warung/toko* yang melayani transaksi non tunai.
- iv. Mekanisme pelibatan dan peran aktif pemangku kepentingan di tingkat kelurahan/desa dalam mengidentifikasi calon *merchant/agen/warung/toko* potensial.
- v. Diperlukan peningkatan jaringan informasi dan kerjasama antara *merchant/agen/warung/toko* dengan pemasok/distributor bahan pangan.
- vi. Diperlukan dukungan likuiditas dana bagi *merchant/agen/warung/toko* untuk memberikan pelayanan pengambilan dana tunai (dengan uang non tunai).

f. Penukaran *Voucher* Pangan Elektronik dan Pencairan Uang Non Tunai

- i. Dalam penukaran *voucher* elektronik untuk memperoleh manfaat barang, pihak *merchant/agen/warung/toko* wajib memberi (1) bukti transaksi dan informasi saldo kepada penerima bantuan, dan (2) informasi yang jelas kepada penerima bantuan mengenai harga juga jenis beras, telur, dan susu yang dijual, misalnya pemasangan harga pada setiap jenis beras yang dijual.
- ii. Dalam pencairan manfaat bantuan tunai, pihak Bank wajib memastikan penerima bantuan dapat menarik uang non tunai melalui *merchant/agen/warung/toko* dengan menjamin likuiditas dan/atau ATM terdekat dengan biaya rendah.

g. Pelayanan kepada Penerima Bantuan

- i. Memastikan adanya mekanisme pengaduan terkait produk dan program dan pengelolaannya di lapangan.
- ii. Bank dan pemerintah daerah menyediakan mekanisme khusus bagi penerima bantuan berusia lanjut, rentan dan berkebutuhan khusus pada tahap sosialisasi, pembukaan rekening tabungan, dan pemanfaatannya.

h. Keterlibatan Pemerintah Daerah

- i. Berperan aktif dalam pelaksanaan program, terutama kegiatan validasi dan verifikasi data penerima bantuan dan kegiatan sosialisasi.
- ii. Pemerintah daerah bersama bank melakukan identifikasi *merchant/agen/warung/toko* potensial untuk dijadikan pedagang/agen penyalur bantuan pangan non tunai.
- iii. Pemerintah daerah berperan sebagai penyedia informasi program dan saluran pengaduan.
- iv. Berperan aktif dalam menekan praktik permainan harga di tingkat *merchant/agen/warung/toko*.
- v. Memberikan kemudahan administrasi dalam mengurus Surat Keterangan Usaha (SKU) bagi para pedagang mikro komoditas pangan yang ingin menjadi *merchant/agen/warung/toko* dalam program bantuan pangan non tunai.
- vi. Memberikan informasi mengenai berbagai permasalahan dan penanganan di lapangan.

vii. Melakukan pemantauan secara berkala terhadap pelaksanaan program di lapangan.

i. Peningkatan Sistem dan Infrastruktur Transaksi di Tingkat Agen/Merchant

i. Pelaksana program berkoordinasi dengan Kementerian Informasi dan Telekomunikasi untuk meminimalisir risiko gangguan sinyal seluler sehingga dapat meningkatkan keberhasilan transaksi secara elektronik di setiap wilayah.

ii. Memastikan berjalannya Interoperabilitas agen Bank dimana penerima dapat mengunjungi *merchant/agen/warung/toko* dari beberapa bank penyalur untuk melakukan transaksi. Hal ini memungkinkan peningkatan akses terhadap bantuan bahan pangan di lapangan.

iii. Keberlanjutan dan kelangsungan *merchant/agen/warung/toko*. Agen harus memiliki persediaan bahan pangan untuk program bantuan bahan pangan dan memiliki insentif keuangan untuk melakukan transfer tunai khusus untuk program transfer tunai.



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