

# Jurnal Ranah Publik Indonesia Kontemporer

<https://rapik.pubmedia.id/index.php/rapik>

## Efektifitas E-Warong sebagai Sarana Pengintegrasian Tujuan Program Keluarga Harapan pada Kelompok Target KUBE Berkah Harapan di Kota Pekanbaru

Rendi Afringgo<sup>1</sup>, Nurmasari<sup>2\*</sup>, Evi Zubaidah<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Prodi Ilmu Administrasi Negara/ Universitas Islam Riau

<sup>2</sup>Prodi Ilmu Administrasi Negara/ Universitas Islam Riau

<sup>3</sup>Prodi Ilmu Administrasi Negara/ Universitas Islam Riau

<sup>1</sup>Email: [rendiafringgo3496@gmail.com](mailto:rendiafringgo3496@gmail.com), <sup>2</sup>Email: [nurmasari@soc.uir.ac.id](mailto:nurmasari@soc.uir.ac.id)

<sup>3</sup>Email: [evizubaidah@soc.uir.ac.id](mailto:evizubaidah@soc.uir.ac.id)

### ARTICLE INFO

---

#### Article history:

Received 14/08/2021

Received in revised form 15/08/2021

Accepted 15/08/2021

---

### Abstract

*This study determined the effectiveness of E-Warong KUBE PKH Berkah Harapan in Marpoyan Damai District, Pekanbaru City. The research type is qualitative and descriptive quantitative. The informants were the chairman, secretary and account officer of E-Warong KUBE PKH Berkah Harapan. Whilst the research respondents were divided into two groups, namely the community or family beneficiaries and program implementator members. The number of respondents were 7 persons as the program implementator, and 82 persons as the community members. The data were sourced primarily from interviews and questionnaires. Based on the research, it is known that the effectiveness of E-Warong KUBE PKH Berkah Harapan in Marpoyan Damai District, Pekanbaru City is quite good. The Indicators of timeliness, the achievement of program objectives and the obvious change perceived by the poor from the program is still quite good.*

**Keywords:** *Effectiveness, E-Warong, Social Aid, The Family Hope Program.*

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Efektivitas E-Warong KUBE PKH Berkah Harapan di Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru. Tipe penelitian ini adalah penelitian kualitatif dan kuantitatif deskriptif. Informan dalam penelitian ini meliputi ketua, sekretaris, dan bendahara E-Warong KUBE PKH Berkah Harapan. Sedangkan responden penelitian dibagi atas dua kelompok, yaitu masyarakat atau keluarga penerima manfaat program dan anggota pelaksana program. Jumlah responden dari anggota pelaksana program adalah 7 orang dan dari masyarakat adalah 82 orang. Data penelitian ini bersumber dari data primer, yaitu berupa hasil wawancara dan kuesioner. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa Efektivitas E-Warong KUBE PKH Berkah Harapan di Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru adalah cukup baik. Ini terlihat dari aspek ketepatan waktu, tercapainya tujuan program dan perubahan nyata yang dirasakan masyarakat miskin dari program adalah masih cukup baik.

**Kata kunci: Efektivitas, E-Warong, Bantuan Sosial, Program Keluarga Harapan.**

\*)Penulis Korespondensi  
E-mail : nurmasari@soc.uir.ac.id

## **PENDAHULUAN**

Menurut (Badan Pusat Statistik, 2017) tingkat kemiskinan di Kota Pekanbaru tahun 2017 yaitu sebesar 3,05 persen. Jika dibandingkan dengan tingkat kemiskinan pada tahun 2016 yang sebesar 3,07 persen, berarti dalam jangka waktu satu tahun telah terjadi penurunan kemiskinan sebesar 0,02 poin. Penurunan tingkat kemiskinan tersebut dapat dipengaruhi dari program-program dan kebijakan yang dikeluarkan pemerintah untuk dapat mengurangi beban perekonomian masyarakat.

Salah satu program yang dicanangkan oleh pemerintah untuk mengurangi beban masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan pokok adalah Program Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT). Program BPNT adalah bantuan pangan yang disalurkan secara non tunai dari pemerintah kepada Keluarga Penerima Manfaat (KPM) setiap bulan, melalui mekanisme akun elektronik yang digunakan hanya untuk membeli bahan pangan di tempat yang telah bekerjasama dengan bank-bank milik negara.

Untuk mengoptimalkan penyaluran bantuan sosial, maka Kementerian Sosial (Kemensos, 2017) telah mengeluarkan Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2016, tentang Bantuan Pengembangan Sarana Usaha Melalui Elektronik Warung Gotong Royong Kelompok Usaha Bersama Program Keluarga Harapan atau disingkat E-Warong KUBE Program Keluarga Harapan (PKH). Program ini sebagai respon Kemensos terhadap arahan yang diberikan Presiden Joko Widodo pada April 2016 kepada jajaran menterinya. Program E-Warong KUBE PKH menjadi sarana untuk pencairan bantuan sosial berupa bahan pangan pokok dan/atau uang tunai secara elektronik, kebutuhan usaha, serta pemasaran hasil produksi anggota KUBE. Program E-Warong KUBE PKH juga merupakan sarana pembayaran yang dilaksanakan secara elektronik/non-tunai, sehingga mempermudah dalam penerimaan bantuan program BPNT. E-Warong KUBE PKH adalah tempat usaha dan keagenan yang dikelola dan dimiliki oleh fakir miskin penerima bantuan KUBE PKH dan penyaluran Beras Sejahtera (Rastra) yang pelaksanaannya secara non tunai.

Salah satu wilayah di Indonesia yang melaksanakan program E-Warong KUBE PKH dari Kemensos adalah Kota Pekanbaru di Provinsi Riau. Pelaksanaan program E-Warong KUBE PKH di Kota Pekanbaru ini mencakup seluruh kecamatan di Kota Pekanbaru. Tabel berikut menggambarkan pelaksanaan program E-Warong di Kota Pekanbaru menurut kecamatan, jumlah keluarga penerima dan besar dana yang dikucurkan negara.

**Tabel 1. Anggaran Dikucurkan pada Program E-Warong di Kota Pekanbaru Tahun 2017**

No.	Kecamatan	Jumlah KK	Bantuan Dana KK/Bulan (Rupiah)	Jumlah Dana/Bulan (Rupiah)	Jumlah Dana/Tahun (Rupiah)
1.	Bukit Raya	1352	110.000	148.720.000	1.784.640.000
2.	Limapuluh	804	110.000	88.440.000	1.061.280.000
3.	Marpoyan Damai	2299	110.000	252.890.000	3.034.680.000
4.	Payung Sekaki	1496	110.000	164.560.000	1.974.720.000
5.	Pekanbaru Kota	753	110.000	82.830.000	993.960.000
6.	Rumbai	2626	110.000	288.860.000	3.466.320.000
7.	Rumbai Pesisir	2133	110.000	234.630.000	2.815.560.000
8.	Sail	423	110.000	46.530.000	558.360.000
9.	Senapelan	1146	110.000	126.060.000	1.512.720.000
10.	Sukajadi	1050	110.000	115.500.000	1.386.000.000
11.	Tampan	2486	110.000	273.460.000	3.281.520.000
12.	Tenayan Raya	3900	110.000	429.000.000	9.438.000.000
	<b>Jumlah Total</b>	<b>20.467</b>	<b>1.320.000</b>	<b>2.168.650.000</b>	<b>31.307.760.000</b>

Sumber: Dinas Sosial Kota Pekanbaru, 2017

Di Kota Pekanbaru terdapat 24 E-Warong yang sudah aktif hingga penelitian ini dilaksanakan. Salahsatunya E-Warong KUBE PKH Berkah Harapan di Kecamatan Marpoyan Damai. E-Warong ini diproyeksikan mampu memberikan pelayanan kepada 200-500 kepala keluarga (KK) penerima bantuan non tunai sebagaimana dengan E-Warong lainnya. Antara Agustus hingga Desember 2018, E-Warong ini mengalami fluktuasi jumlah KK penerima bantuan. Namun hingga akhir Desember 2018 fluktuasinya cenderung meningkat. Program E-Warong KUBE PKH Berkah Harapan Kecamatan Marpoyan Damai juga mendapatkan tambahan modal sebagai Bantuan Pengembangan Sarana Usaha (BPSU) dua puluh juta rupiah.

Mencermati fungsi yang strategis dan sumberdaya yang dikucurkan dalam program E-Warong, maka tulisan ini menguraikan hasil penelitian yang dilakukan untuk melihat efektifitas E-Warong dalam mengintegrasikan tujuan program sebagaimana diamanatkan oleh negara melalui presiden Joko Widodo.

#### **METODE PENELITIAN**

Penelitian dilakukan di E-Warong KUBE Jasa PKH Berkah Harapan yang berada di Kelurahan Perhentian Marpoyan Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru. Program E-Warong telah beroperasi selama lebih dari 6 bulan, sehingga dapat dilakukan efektifitas pengelolaannya. Informan dalam penelitian ini Ketua E-Warong KUBE Jasa PKH Berkah Harapan, Sekretaris E-Warong KUBE Jasa PKH Berkah Harapan, Bendahara E-Warong KUBE Jasa PKH Berkah Harapan, Anggota E-Warong KUBE Jasa PKH Berkah Harapan sejumlah 7 orang. Sementara responden ditentukan dari Peserta Keluarga Penerima Manfaat (KPM) sebanyak 82 orang.

Analisa data menggunakan metode kualitatif dimana penulis tidak mencari hubungan antara beberapa variabel melainkan menguraikan dan menganalisa data secara menyeluruh yang diperoleh. Selanjutnya data-data tersebut dikelompokkan

menurut kualifikasi data dan didasarkan pada teori-teori yang mendukung pembahasan masalah.

## HASIL DAN DISKUSI

Efektivitas berbicara mengenai tujuan dan sasaran (Atmosoeperto, 2002; Keban dikutip Pasolong, 2014; Stoner dan Charles dikutip Nawawi, 2006) Selain itu, Siagian (2001) menambahkan perspektif bahwa efektivitas adalah sejauh apa keberhasilan pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana.

Sutrisno (2007) merumuskan ukuran efektifitas program sebagai berikut: (a) Pemahaman Program yang berkaitan dengan sejauh mana kegiatan program diketahui dan dipahami, (b) Tepat Sasaran yakni sesuai sasaran program dengan tujuan yang ditentukan, (c) Tepat Waktu dimana jadwal program menjadi acuan yang hendak dipenuhi, (d) Tercapainya Tujuan dan (e) Perubahan Nyata yang dapat diidentifikasi dari efek atau dampak perubahan dalam kelompok target atau masyarakat.

Sistem transaksi di E-Warong dilakukan secara non-tunai menggunakan Kartu Keluarga Sejahtera (KKS) yang telah disalurkan kepada masing-masing peserta. Hal ini, ditujukan untuk dapat mengoptimalkan penerimaan bantuan sosial secara lebih efektif dan efisien.



**Gambar 1. Pedoman Transaksi di E-Warong**

*Sumber: Dokumen, 2020*

Dalam proses transaksinya KPM melalui beberapa tahapan sebagaimana infografis Gambar 1 yaitu (1) *DATANG* : KPM membawa kartu KKS datang ke E-Warong yang bertanda khusus Non Tunai dan sudah bekerjasama dengan bank anggota Himpunan Bank Negara (Himbara); (2) *CEK* :KPM melakukan cek kuota bantuan pangan; (3) *PILIH* :KPM memilih jenis bahan pangan beras dan/atau telur dengan jumlah sesuai kebutuhan dan melakukan pembelian dan (4) *TERIMA*: KPM menerima bahan pangan yang telah dibeli serta bukti transaksi untuk disimpan.

Terdapat beberapa permasalahan yang dihadapi oleh E-Warong KUBE PKH Berkah Harapan. Menurut pengurus, persoalan pertama adalah belum optimalnya pelayanan dalam menjalankan E-Warong KUBE PKH Berkah Harapan dikarenakan persoalan sumber daya personil. Ada beberapa anggota E-Warong yang lebih memilih bekerja di tempat lain dikarenakan pendapatan mereka lebih besar di tempat tersebut. Kemudian E-Warong KUBE PKH Berkah Harapan juga hanya beroperasi dengan optimal pada hari-hari tertentu pada saat penyaluran bantuan pangan dari pemerintah.

Selain itu kurangnya upaya E-Warong KUBE PKH Berkah Harapan dalam mengembangkan hasil produksi anggota, sehingga pendapatan KUBE ini menurun. Dengan demikian KUBE ini kurang berhasil mengembangkan keterampilan masyarakat yang mengikuti program ini padahal salah satu tujuan dari program ini adalah untuk mengembangkan keterampilan anggota dan dengan demikian meningkatkan kesejahteraan sosial dari Keluarga Penerima Manfaat (KPM).

Selanjutnya juga terdapatnya keterlambatan dalam pencairan dana bantuan Kartu KKS oleh pemerintah sehingga peserta KPM tidak dapat melakukan transaksi atau menukarkan saldonya di E-Warong. Dengan demikian menyebabkan penyaluran bantuan bahan pangan di E-Warong menjadi terlambat.

Mayoritas responden yang merupakan anggota pengurus E-Warong KUBE ini menyebutkan masyarakat KPM mengetahui cara pembuatan akun, program yang ditawarkan oleh E-Warong, produk yang dijual dan bagaimana cara bertransaksi namun dari eksistensi E-Warong sendiri belum sepenuhnya dipahami terutama untuk beberapa fungsi oleh masyarakat KPM. Lebih dari 60% responden menyebutkan pengetahuan mereka bahwa E-Warong juga merupakan wadah yang menjual produk kebutuhan pokok rumah tangga, menjual produk hasil produksi KPM dan agen penyalur bantuan sosial yang dikelola bank-bank milik negara adalah cukup. Hanya kurang dari 10% anggota KPM yang mengetahui dengan baik bahwa E-Warong juga dapat menjadi sarana tempat menjual hasil produksi mereka. Dengan demikian terdapat perbedaan perspektif antara anggota pengurus dan masyarakat KPM. Ini dapat dijelaskan dari penjelasan salah satu informan yang menjadi anggota pengurus dimana menurutnya E-Warong hanya menjadi pelaksana arahan pemerintah. Sementara pemahaman masyarakat tergantung dari masyarakat sendiri. Anggota pengurus mengharapkan partisipasi aktif masyarakat untuk bertanya kepada pengurus E-Warong. Artinya, aktivitas sosialisasi yang ada belum memadai dari dua arah. Dengan demikian, proses komunikasi program menjadi *missing link* dari eksistensi E-Warong ini. Persoalan pada level organisasi pengelola E-Warong juga dialami di lokasi lain. Misalnya hasil riset Dinihayati dan Purwanti (2020) yang menyebutkan bahwa rendahnya pengetahuan dan keterampilan pengurus E-Warong menjadikan lembaga ini menjadi terbatas dalam berkreaitivitas dan berinovasi. Begitu juga temuan penelitian Tiara dan Mardianto (2019) bahwa kualitas pendampingan pengurus terhadap KPM belum efektif. Oleh Sariningsih, Dinihayati dan Gunawan (2021) untuk meningkatkan efektifitas E-Warong maka pengurusnya perlu memperkuat cipta-rasa-karsa, karena ketiganya akan memperbaiki dimensi budaya organisasi yaitu ide, insting bisnis dan intensitas bisnis yang berjalan.

Sementara itu dari aspek ketepatan sasaran, masyarakat KPM yang menjadi responden sekalipun secara mayoritas memandang bahwa basis data yang dimiliki

pemerintah sudah baik, namun ketepatan dalam memilih keanggotaan, kapasitas pengelolaan, produk yang dijual dan layanan yang diberikan adalah cukup baik. Terutama pada aspek kapasitas, dimana seluruh responden memandang motivasi, potensi dan keterampilan yang dimiliki oleh pelaksana dipandang hanya cukup baik, begitu juga dengan kemampuan menetapkan anggota penerima yang juga hanya cukup baik. Kesenjangan harapan masyarakat dengan perspektif pengelola program adalah hal yang wajar dalam implementasi program. Namun demikian pengurus menyebutkan bahwa sebagai pelaksana, mereka tidak memiliki kewenangan untuk menentukan keanggotaan dikarenakan data anggota telah diterima dari pemerintah melalui kelurahan. Permasalahan ini juga terjadi di daerah lain. Penelitian Prihartini, Ismono dan Abidin (2021) menunjukkan bahwa tingkat ketepatan pendistribusian Rastra kepada KPM di Kelurahan Yakum Jaya, Kabupaten Lampung Tengah, berada pada Kuadran III atau prioritas rendah dimana tingkat kepentingan KPM dengan tingkat kinerja kurang sesuai.

Selanjutnya dari aspek ketepatan waktu, data menunjukkan bahwa sekalipun jam operasional dibukanya program E-Warong sudah tepat waktu, namun dari sisi ketepatan penyaluran bantuan dan layanan masih menimbulkan adanya ketidakpuasan masyarakat. Hampir 15 persen responden menyebutkan ketepatan pencairan bantuan dan layanan tidak baik. Begitupula dari ketepatan layanan yang hampir 20 persen responden menyebutkan juga tidak baik. Hal tersebut menurut anggota pengurus adalah sesuatu yang sulit dihindari dikarenakan E-Warong hanya pelaksana. Namun demikian anggota pengurus berpendapat bahwa berjalannya program hingga sampai pada masyarakat penerima jauh lebih penting dibandingkan ketidaktepatan waktu yang masih bisa ditolerir.

Kemudian dari aspek ketercapaian tujuan, mayoritas responden masyarakat KPM menilai kemampuan E-Warong sebagai tempat penjualan bahan pangan murah dan bahan pokok, sebagai agen bank anggota Himbara, sebagai tempat penjualan hasil produksi KPM dan sebagai agen pengubah pendapatan masyarakat hanya cukup baik. Mayoritas responden memandang E-Warong lebih baik dalam hal pelaksanaan kegiatan koperasi simpan pinjam. Sementara mayoritas responden yakni lebih dari 51 persen menganggap E-Warong belum mampu mencapai tujuan sebagai lembaga pengentasan kemiskinan.

Anggota pengurus E-Warong memiliki pandangan yang berbeda. Selain mereka menyebutkan bahwa tujuan yang telah ditetapkan oleh pemerintah telah mereka penuhi, mereka tidak menampik adanya anggota KPM yang memandang bahwa tujuan PKH melalui E-Warong belum bisa mengantaskan kemiskinan dan memperbaiki pendapatan mereka. Bagi pengurus, pengentasan kemiskinan tergantung dari respon masyarakat sendiri dikarenakan hanya sebegini kecil saja yang menjual produk mereka di E-Warong. Apalagi program E-Warong lebih fokus pada penjualan bahan pangan, bukan bantuan modal atau investasi.

Selanjutnya dalam aspek terjadinya perubahan nyata dalam masyarakat khususnya anggota KPM, mayoritas anggota pengurus E-Warong menyebutkan bahwa masyarakat menjadi terbantu dalam memenuhi kebutuhan pangan dan pokok rumahtangga sebagaimana tujuan dari program ini. Namun secara umum, tujuan PKH dalam menuntaskan kemiskinan tidak dapat dipandang dari program

E-Warong saja. Sehingga penelitian ini tidak bisa memberikan gambaran yang cukup mengenai keterkaitan E-Warong dengan angka kemiskinan.

Persepsi masyarakat KPM secara garis besar berbeda dengan upaya yang telah dilakukan oleh pengurus E-Warong. Hal ini dikarenakan perbedaan fungsi yang dimanahkan kepada E-Warong kepada pengurusnya dihadapkan dengan harapan masyarakat terhadap lembaga ini. Sebagai pelaksana E-Warong tidak banyak bisa berkreaitivitas sementara harapan masyarakat KPM terhadap perbaikan kondisi perekonomian dihadapi sehari-hari dan tidak terbatas pada kebutuhan pangan semata.

## KESIMPULAN

Penelitian menggambarkan bahwa efektifitas E-Warong sebagai sarana pengintegrasian tujuan Program Keluarga Harapan pada kelompok target KUBE Berkah Harapan di Kota Pekanbaru cukup efektif pada sebagian besar aspek. Ini terlihat dari aspek (1) pemahaman program, (2) ketepatan sasaran, (3) ketepatan waktu, (4) ketercapaian tujuan dan (5) Perubahan nyata. Sekalipun terdapat perbedaan persepsi antara responden masyarakat KPM dengan anggota pengurus dalam hal tujuan pengentasan kemiskinan. Hanya sebagian kecil anggota KPM yang memanfaatkan E-Warong untuk tempat menjual hasil produksinya. Kemudian anggota pengurus lebih cenderung menunggu atau menerima pertanyaan anggota KPM dibandingkan melakukan sosialisasi aktif yang intens.

Mencemati hal tersebut, penulis menyarankan agar ada koordinasi dan komitmen masing-masing pihak yang terkait dengan aktivitas E-Warong KUBE PKH terutama dalam masalah ketepatan waktu. Selain itu perlu upaya lebih untuk mendorong masyarakat miskin penerima bantuan untuk meningkatkan produksi mereka dan menjualnya melalui E-Warong KUBE PKH agar masyarakat dapat merasakan perubahan nyata dari ini.

## REFERENSI

- Atmosoeparto, Kisdarto, 2002. Menuju SDM Berdaya - Dengan Kepemimpinan Efektif dan Manajemen Efisien, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Badan Pusat Statistik. Ekonomi dan Perdagangan. 2017. (<https://www.bps.go.id/brs/view/1379>). Diakses pada tanggal 01 Oktober 2018.
- Dinihayati, Erti; Purwanti, Yanti. 2020. Creative Economy On E-Warong KUBE. Journal Sampurasun : Interdisciplinary Studies For Cultural Heritage, [S.l.], p. 6, n. 1, p. 1 - 9, june 2020. ISSN 2460-5743. Available at: <<https://journal.unpas.ac.id/index.php/sampurasun/article/view/2565>>. doi: <http://dx.doi.org/10.23969/sampurasun.v6i1.2565>.
- Kementerian Sosial RI. Bantuan Pangan Non Tunai. 2017. (<http://www.kemsos.go.id/page/bantuan-pangan-non-tunai>). Diakses pada tanggal 01 Oktober 2018.
- Nawawi, Hadari dan M. Martini Hadari. 2006. Kepemimpinan yang Efektif, Gajahmada University Press, Yogyakarta.
- Pasolong, Harbani. (2014) *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta Bandung, Bandung.
- Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2016 tentang Bantuan Pengembangan Sarana Usaha Melalui Elektronik Warung Gotong Royong Kelompok Usaha Bersama Program Keluarga Harapan.

- Prihartini, NA; Ismono, RH; Abidin, Zainal. 2021. Analisis Efisiensi Distribusi Dan Tingkat Ketepatan Pendistribusian Program Rastra Dan BPNT Pada Rumah Tangga Penerima Manfaat Di Kelurahan Yukum Jaya, Kabupaten Lampung Tengah. *Jurnal Ilmu Ilmu Agribisnis: Journal of Agribusiness Science*, 9(2), Mei 2021.
- Sariningsih, Yuce; Dinihayati, Erti; Gunawan, Uga Pratama. Organizational Cultural Barriers In Eradicating Poverty Through E-Warong KUBE PKH. *Journal Sampurasun : Interdisciplinary Studies for Cultural Heritage*, [S.l.], v. 7, n. 1, p. 28 - 32, june 2021. ISSN 2460-5743. Available at: <<https://journal.unpas.ac.id/index.php/sampurasun/article/view/3911>>. doi: <http://dx.doi.org/10.23969/sampurasun.v7i1.3911>.
- Siagian, Sondang P. 2001. *Audit Manajemen*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Sutrisno, Edy. 2007. *Budaya Organisasi*. Kencana, Jakarta.
- Tiara, Rohana; Mardiyanto, Mardiyanto. Efektivitas Program Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) di Kota Palembang. *Demography Journal of Sriwijaya (DeJoS)*, [S.l.], v. 3, n. 1, p. 36-44, june 2019. ISSN 2721-4052. Available at: <<http://www.ejournal-pps.unsri.ac.id/index.php/dejos/article/view/55>>.