



Kementerian PPN/  
Bappenas



Australian Government

Laporan Penelitian

# Kajian Awal Pelaksanaan Program e-Warung Kube-PKH

Februari 2017



Karya ini adalah sebuah produk dari Lembaga Penelitian SMERU. Temuan, penafsiran dan kesimpulan dalam laporan ini merupakan pandangan penulis dan bukan mencerminkan pandangan dari Kolaborasi Masyarakat dan Pelayanan untuk Kesejahteraan (KOMPAK), Pemerintah Indonesia maupun Pemerintah Australia.

Dukungan terhadap studi dan publikasi ini diberikan oleh Pemerintah Australia melalui KOMPAK. Anda dipersilahkan untuk menyalin, menyebarkan dan mengirimkan karya ini untuk tujuan non-komersial.

Untuk meminta salinan laporan ini atau untuk keterangan lebih lanjut mengenai laporan ini, silakan hubungi Tim Komunikasi KOMPAK ([info@kompak.or.id](mailto:info@kompak.or.id)). Laporan ini juga tersedia pada situs web KOMPAK dan SMERU.

**Saran Kutipan:**

M. Sulton Mawardi, Ruhmaniyati, Tamyis, A.R., Usman, S, Kurniawan, A., Budiani (2017). Kajian Awal Pelaksanaan Program e-Warong Kube-PKH. Jakarta, Indonesia: The SMERU Research Institute bekerja sama dengan Badan Perencanaan Pembangunan Nasional (BAPPENAS) dan Kolaborasi Masyarakat dan Pelayanan untuk Kesejahteraan (KOMPAK).

**Peneliti SMERU:**

M. Sulton Mawardi  
Ruhmaniyati  
Ana Rosidha Tamyis  
Syaikhu Usman  
Asep Kurniawan  
Budiani

**Peneliti Lapangan:**

Hendro Prayitno  
Khairoen Nisa  
Siti Hidayati  
Ratna Yunita  
Khairu Syukrillah

**Foto Sampul:** KOMPAK

**KOMPAK**

Jalan Diponegoro No. 72, Jakarta 10320 Indonesia  
T: +62 21 8067 5000 F: +62 21 3190 3090  
E: [info@kompak.or.id](mailto:info@kompak.or.id)  
[www.kompak.or.id](http://www.kompak.or.id)

**The SMERU Research Institute**

Jl. Cikini Raya No. 10A  
Jakarta 10330 Indonesia  
Ph: (62-21) 3193 6336  
Fax: (62-21) 3193 0850  
[www.smeru.or.id](http://www.smeru.or.id)

# **Kajian Awal Pelaksanaan Program e-Warong Kube-PKH**

Laporan Penelitian

# Ucapan Terima Kasih

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada semua pihak yang turut menyukseskan pelaksanaan kajian ini. Pertama, kami berterima kasih kepada dukungan Pemerintah Australia melalui Kolaborasi Masyarakat dan Pelayanan untuk Kesejahteraan (KOMPAK). Kedua, penghargaan kami berikan kepada Badan Perencanaan Pembangunan Nasional (Bappenas), khususnya Direktorat Penanggulangan Kemiskinan dan Kesejahteraan Sosial; dan Kementerian Sosial, khususnya Direktorat Jenderal Penanganan Fakir Miskin, atas saran dan masukannya. Ketiga, terima kasih banyak kami ucapkan kepada seluruh narasumber di tingkat pusat maupun daerah atas kesediaannya untuk membagi informasi yang sesuai dengan kebutuhan kajian ini.

Pada pertengahan 2016 pemerintah meluncurkan program Elektronik Warung Gotong Royong Kelompok Usaha Bersama Program Keluarga Harapan (e-Warong Kube-PKH) dalam skala perintisan. Program ini merupakan pengalihan bantuan sosial tunai ke bantuan sosial nontunai berbasis digital. Tujuan program ini adalah, antara lain, meningkatkan efektivitas bantuan sosial dan memperluas cakupan pelayanan keuangan inklusif. Pada awal November 2016, atas permintaan Bappenas dan dengan dukungan KOMPAK, The SMERU Research Institute melakukan kajian awal tentang persiapan dan pelaksanaan program e-Warong Kube-PKH di lima kota/kabupaten (Batam, Balikpapan, Denpasar, Kediri, dan Malang). Kajian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan narasumber para pemangku kepentingan di tingkat pusat dan daerah. Para pemangku kepentingan menyatakan bahwa program e-Warong Kube-PKH secara operasional layak dilaksanakan. Meskipun demikian, hasil kajian menunjukkan bahwa persiapan pelaksanaannya belum matang, antara lain, karena belum adanya kelengkapan regulasi program seperti pedoman umum, petunjuk teknis operasional maupun kejelasan kerja sama antarpihak. Selain kelengkapan regulasi, keberhasilan pelaksanaan e-Warong Kube-PKH ke depan memerlukan beberapa prasyarat terkait pembangunan dan pemantapan organisasi, pengelolaan fungsinya (sebagai titik distribusi bantuan sosial nontunai, agen bank, dan komponen *livelihood*/penghidupan masyarakat miskin), serta mekanisme pemantauan dan evaluasi yang efektif.

Kata kunci: e-Warong Kube-PKH, bantuan sosial nontunai, keuangan inklusif

# Daftar Isi

Ucapan Terima Kasih.....	ii
Abstrak.....	iii
Daftar Isi .....	iv
Daftar Tabel .....	vi
Daftar Gambar .....	vii
Rangkuman Eksekutif .....	x
1. Pendahuluan.....	1
1.1 Latar Belakang.....	2
1.2 Tujuan Kajian .....	3
1.3 Pertanyaan Kajian .....	4
1.4 Metode Penelitian dan Analisis .....	4
1.5 Sistematika Laporan .....	5
2. Gambaran Umum Program e-Warong Kube-PKH.....	7
2.1 Tujuan, Sejarah, dan Rancangan Program.....	8
2.1.1 Tujuan dan Sejarah Program .....	8
2.1.2 Rancangan Program .....	8
2.2 Perkembangan Pelaksanaan Program dan Persepsi Pemangku Kepentingan.....	12
2.2.1 Regulasi e-Warong Kube-PKH.....	12
2.2.2 Jumlah dan Rencana Ekspansi e-Warong Kube-PKH.....	14
2.2.3 Gambaran Umum Pelaksanaan di Lapangan .....	15
2.2.4 Persepsi (Harapan) Berbagai Pihak Terkait.....	17
3. Persiapan Kelembagaan e-Warong Kube-PKH.....	21
3.1 Sosialisasi .....	22
3.2 e-Warong sebagai Titik Distribusi Bantuan Sosial, Agen Bank, dan Komponen <i>Livelihood</i> Masyarakat Miskin.....	24
3.3 Pemangku Kepentingan yang Terlibat.....	26
3.4 Pengelola dan Proses Pembentukan e-Warong Kube-PKH, serta Kapasitas yang Dimiliki.....	28
3.4.1 Pengelola e-Warong Kube-PKH .....	28
3.4.2 Proses Pembentukan e-Warong Kube-PKH.....	31
3.4.3 Kapasitas yang Dimiliki e-Warong .....	34
3.5 Pendampingan dan Pelatihan.....	35
4. Pendistribusian Manfaat bagi Penerima Program.....	37
4.1 Gambaran Proses Perubahan Penyaluran Bantuan dari Bentuk Tunai ke Nontunai.....	38
4.1.1 Persepsi KPM tentang Bansos Nontunai .....	39
4.1.2 Persepsi Pemangku Kepentingan Non-KPM tentang Bansos Nontunai .....	39
4.2 Proses Penerbitan-Pendistribusian-Edukasi Penggunaan KKS.....	40

5.	Pengaturan Pasokan Barang .....	41
5.1	e-Warong Kube-PKH sebagai Titik Penyaluran Bansos Natura .....	42
5.2	e-Warong Kube-PKH sebagai Titik Penyaluran Bansos Keuangan .....	45
5.3	e-Warong Kube-PKH sebagai Komponen Livelihood .....	45
6.	Gambaran Mekanisme Pemantauan dan Evaluasi .....	47
7.	Catatan Penutup .....	49
	Daftar Acuan .....	52

# Daftar Tabel

Tabel 1. Distribusi Sampel e-Warong Kube-PKH.....	5
Tabel 2. Perkembangan Jumlah e-Warong, KKS, dan “Bansos” yang Dibagikan (kondisi per 5 November 2016), serta Rencana Pembukaan Jumlah e-Warong 2017 di Lokasi Sampel Studi .....	14
Tabel 3. Status Pendanaan dan Operasi Kios e-Warong Kube-PKH di Daerah Sampel per 6 November 2016 .....	17
Tabel 4. Rangkuman Proses Pembentukan Kube Jasa.....	30
Tabel 5. Rangkuman Proses Pembentukan e-Warong Kube-PKH .....	34
Tabel 6. Perbandingan Jumlah Pasokan Bulog pada Setiap e-Warong Kube-PKH .....	42
Tabel 7. Perbandingan Harga Bahan Pokok yang Dijual di e-Warong Kube-PKH .....	43



# Daftar Gambar

Gambar 1. Informasi mengenai agen BNI .....	10
Gambar 2. Pola hubungan Kemensos-KMIS-e-Warong Kube-PKH-Bank-Distributor .....	11

# Daftar Singkatan dan Istilah

APBN	Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara
ATM	Anjungan Tunai Mandiri
Bansos	Bantuan Sosial
Bappenas	Badan Perencanaan Pembangunan Nasional
Bimtek	Bimbingan Teknis
BPK	Badan Pemeriksa Keuangan
BPSU	Bantuan Prasarana Sarana Usaha
BRI	Bank Rakyat Indonesia
BNI	Bank Negara Indonesia
Bulog	Badan Urusan Logistik
CSR	<i>Corporate Social Responsibility</i> (Tanggung Jawab Sosial Perusahaan)
Dinsos	Dinas Sosial
Dirjen	Direktur Jenderal
Ditjen PFM	Direktorat Jenderal Penanganan Fakir Miskin
Divre	Divisi Regional
DO	<i>Delivery Order</i> (Surat Jalan)
E-Warong Kube-PKH	Elektronik Warung Gotong Royong Kelompok Usaha Bersama Program Keluarga Harapan
EDC	<i>Electronic Data Capture</i> (Perekam Data Elektronik)
Himbara	Perhimpunan Bank Negara
HP	Telepon Genggam
Juklak	Petunjuk Pelaksanaan
Juknis	Petunjuk Teknis
Kemenkop dan UKM	Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah
Kemensos	Kementerian Sosial
Keppres	Keputusan Presiden
KKS	Kartu Keluarga Sejahtera
KMIS	Koperasi Masyarakat Indonesia Sejahtera
KOMPAK	Kolaborasi Masyarakat dan Pelayanan Untuk Kesejahteraan
Korcarn	Koordinator Kecamatan
Korkab	Koordinator Kabupaten
Korkot	Koordinator Kota
Korwil	Koordinator Wilayah
KPM	Keluarga Penerima Manfaat
KUR	Kredit Usaha Rakyat
Mensos	Menteri Sosial
Monev	Monitoring dan Evaluasi

MoU	<i>Memorandum of Understanding</i> (Nota Kesepahaman)
OJK	Otoritas Jasa Keuangan
Pedum	Pedoman Umum
Pemda	Pemerintah Daerah
Permensos	Peraturan Menteri Sosial
PKH	Program Keluarga Harapan
PO	<i>Purchase Order</i> (Surat Pemesanan Barang)
POB	Pedoman Operasional Baku
PTO	Petunjuk Teknis Operasional
Rakor	Rapat Koordinasi
Rastra	Beras Sejahtera
RPJMN	Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional
RPK	Rumah Pangan Kita
SDM	Sumber Daya Manusia
SHU	Sisa Hasil Usaha
SKPD	Satuan Kerja Perangkat Daerah
TIK	Teknologi Informasi Komunikasi
TKSK	Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan
Tupoksi	Tugas Pokok dan Fungsi
UEP	Usaha Ekonomi Produktif
UP	Unit Pelaksana

# Rangkuman Eksekutif

Pada April 2016, Presiden Joko Widodo memberikan arahan kepada para menterinya mengenai (i) pentingnya mewujudkan sistem keuangan nasional yang inklusif dan (ii) penyaluran semua bantuan sosial (bansos) dan subsidi secara nontunai dengan menggunakan sistem perbankan untuk memudahkan kontrol, pemantauan, dan mengurangi penyimpangan. Terkait hal ini, Menteri Sosial (Mensos) menerjemahkannya dengan meluncurkan program Elektronik Warung Gotong Royong Kelompok Usaha Bersama Program Keluarga Harapan (e-Warong Kube-PKH) yang mengubah mekanisme penyaluran bantuan sosial tunai menjadi nontunai. Tujuannya, antara lain, adalah meningkatkan efektivitas bantuan sosial dan meningkatkan akses keluarga miskin ke pelayanan keuangan inklusif.

Untuk melaksanakan program e-Warong, Kementerian Sosial (Kemensos) menjalin kerja sama dengan berbagai pihak, yakni bank pelaksana (BNI<sup>1</sup>/BRI<sup>2</sup>), Bulog<sup>3</sup>, dan Koperasi Masyarakat Indonesia Sejahtera (KMIS). Secara singkat, peran para pihak tersebut adalah (i) bank pelaksana menyediakan sarana transaksi digital dan menerbitkan kartu keluarga sejahtera (KKS) untuk menjalankan transaksi nontunai di e-Warong; (ii) Bulog berperan sebagai pemasok bahan pokok ke e-Warong; dan (iii) KMIS yang beranggotakan keluarga penerima manfaat (KPM) PKH berperan sebagai wakil e-Warong Kube-PKH dalam melakukan kerja sama, baik dengan bank pelaksana maupun Bulog. Sejak Juni 2016, Kemensos meluncurkan e-Warong di berbagai kota/kabupaten. Per 29 November 2016, Kemensos telah membuka 108 unit e-Warong yang tersebar di 32 kota/kabupaten.

Sejak 31 Oktober hingga 6 November 2016, The SMERU Research Institute, atas permintaan Badan Perencanaan Pembangunan Nasional (Bappenas) dan bekerja sama dengan Kolaborasi Masyarakat dan Pelayanan untuk Kesejahteraan (KOMPAK), melakukan kajian awal terhadap pelaksanaan e-Warong Kube-PKH di empat Kota (Batam, Balikpapan, Malang, dan Denpasar) dan satu Kabupaten (Kediri). Kajian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Tujuan kajian adalah sebagai berikut. (i) Mengetahui persepsi para pemangku kepentingan di lapangan tentang konsep e-Warong (ii) Mengetahui kesiapan para pemangku kepentingan dalam melaksanakan program e-Warong (iii) Menyediakan bahan masukan dan pembelajaran untuk memperbaiki pelaksanaan program e-Warong. Narasumber kajian ini terdiri atas berbagai pemangku kepentingan di tingkat pusat (Kemensos, Bulog, BRI, BNI, dan KMIS) dan di daerah (Dinsos<sup>4</sup>, divre<sup>5</sup> Bulog, kantor cabang BRI/BNI, korkot<sup>6</sup>/korbab<sup>7</sup>/ pendamping PKH, pengurus e-Warong, anggota Kube-PKH, tokoh masyarakat, masyarakat miskin nonpenerima bansos, dan pemilik warung sembako tradisional di sekitar lokasi e-Warong). Pengumpulan data menggunakan metode wawancara mendalam dan observasi.

---

<sup>1</sup> Bank Negara Indonesia.

<sup>2</sup> Bank Rakyat Indonesia.

<sup>3</sup> Badan Urusan Logistik.

<sup>4</sup> Dinas Sosial.

<sup>5</sup> Divisi regional.

<sup>6</sup> Koordinator kota.

<sup>7</sup> Koordinator kabupaten.

Secara umum hasil kajian ini menunjukkan bahwa:

1. Para pemangku kepentingan menganggap konsep e-Warong sebagai program yang layak dilaksanakan karena secara strategis akan meningkatkan efektivitas penyaluran bantuan sosial dan secara teknis memungkinkan.
2. Pada tataran pelaksanaan, sebenarnya para pemangku kepentingan belum siap melaksanakan program e-Warong sesuai dengan konsep dan tujuannya. Indikasinya, antara lain, adalah program ini belum dilengkapi dengan pedoman umum (pedum), petunjuk teknis (juknis), modul, dan sistem monitoring dan evaluasi (monev) yang menjadi acuan bersama. Sebagai implikasi, pemahaman dan pelaksanaan teknis e-Warong di lapangan bervariasi. Hal ini masih dianggap wajar karena semua pemangku kepentingan baik di tingkat pusat maupun daerah memahami bahwa pelaksanaan e-Warong pada 2016 masih pada tahap perintisan. Terkait hal ini, beberapa kondisi yang secara umum ditemukan di semua lokasi sampel menunjukkan bahwa:
  - a) persiapan pendirian e-Warong sangat singkat antara 1–2 minggu dan pembangunan kios e-Warongnya sendiri berlangsung 2–5 hari;
  - b) sosialisasi e-Warong belum mencakup semua pemangku kepentingan dan materinya pun kurang komprehensif;
  - c) pembentukan Kube Jasa (kelompok usaha bersama bentuk baru yang beranggotakan penerima PKH dan berperan sebagai pengelola e-Warong) berlangsung secara instan sehingga para anggota tidak saling mengenal (di Denpasar). Kube Jasa belum resmi terbentuk (di Malang) dan KPM tidak mengetahui bahwa mereka telah ditunjuk sebagai anggota Kube Jasa (di Kediri);
  - d) pelatihan bagi operator terkait fungsi e-Warong baru terbatas pada pengoperasian perangkat digital untuk transaksi penyaluran bantuan sosial nontunai. Pendampingan dan edukasi terkait fungsi e-Warong sebagai agen bank dan komponen *livelihood* (penghidupan) masyarakat miskin belum ada;
  - e) jumlah penerima PKH di seluruh wilayah sampel adalah sekitar 33.000 KPM, namun yang telah menerima KKS hanya 264 KPM. Jumlah dana yang telah disalurkan melalui rekening KKS adalah Rp110.000–Rp420.000 per KKS dan dana ini bukan berasal dari dana bansos PKH melainkan dari dana corporate social responsibility (CSR), atau tanggung jawab sosial, bank pelaksana; dan
  - f) setelah acara peresmian berlangsung, sebagian e-Warong di lokasi sampel (di Kediri, Batam, dan Denpasar) tutup. Hal ini terjadi karena perangkat digital (*tablet*) sebagai pencatat transaksi ditarik kembali oleh Kemensos; *electronic data capture* (EDC), atau perekam data elektronik, rusak; aplikasi pada tablet tidak tersedia; dan semua pemangku kepentingan memahami bahwa e-Warong baru akan beroperasi pada 2017. Akibatnya, hingga awal November 2016, barang dagangan di e-Warong, seperti beras, gula, tepung terigu, dan minyak goreng, masih utuh. Di Malang, e-Warong beroperasi sekitar tiga minggu dan kemudian tutup karena EDC rusak dan dana di dalam KKS telah habis sehingga pengelola e-Warong tidak bisa bertransaksi lagi. Di Balikpapan, setelah semua penerima KKS bertransaksi, e-Warong tidak beroperasi lagi karena tidak ada pasokan barang dagangan baru dari Bulog dan dana dalam KKS sudah habis.
3. Dalam skala operasional penuh dan untuk mendukung penyaluran bansos nontunai secara luas, keberhasilan pelaksanaan program e-Warong ke depan memerlukan kelengkapan regulasi program, pengembangan tata kelola organisasi, kapasitas pengelolaan e-Warong sesuai dengan fungsinya (sebagai titik distribusi bansos nontunai, agen bank, dan komponen *livelihood* masyarakat miskin), serta mekanisme monev yang efektif. Secara khusus beberapa aspek berikut perlu mendapatkan perhatian agar pelaksanaan e-Warong dapat berjalan sesuai dengan konsepnya.

## Aspek Kelembagaan e-Warong ke Depan

1. Kemensos perlu segera merampungkan regulasi program, seperti petunjuk teknis operasional (PTO), serta mendorong berbagai pihak agar segera merampungkan kerja sama di antara mereka secara formal (tertulis). Selanjutnya, regulasi dan rincian kerja sama ini perlu disosialisasikan kepada semua pemangku kepentingan di daerah. Selain untuk menyeragamkan pemahaman, hal ini juga penting untuk mendapatkan dukungan yang nyata dari mereka sehingga fungsi e-Warong sebagai (a) titik distribusi bansos nontunai; (b) agen bank; dan (c) komponen *livelihood* masyarakat miskin dapat berjalan dengan baik.
2. Pembentukan e-Warong dilakukan dengan pertimbangan cakupan akses wilayah, keterjangkauan KPM ke e-Warong, jumlah KPM serta masyarakat yang dilayani. Selain itu, dalam hal syarat pendiriannya pun, e-Warong tidak harus bertempat di rumah KPM, melainkan bisa juga di rumah pendamping ataupun lokasi lain yang memenuhi prasyarat tertentu, seperti faktor keamanan, keterjangkauan, dan adanya ruang penyimpanan yang memadai. Kube Jasa yang dibentuk secara mendadak dan menunjukkan indikasi kurang mampu menjalankan perannya sebagai pengelola e-Warong perlu mendapatkan perlakuan khusus, misalnya, dengan dibentuk ulang atau dibina dengan lebih intensif.
3. Kemensos/KMIS perlu memberikan pendampingan/pelatihan/edukasi kepada pengelola e-Warong dan KPM untuk meningkatkan kapasitasnya sehingga keberadaan e-Warong mampu mendorong mereka untuk menolong diri sendiri dalam upaya meningkatkan kesejahteraan. Di sisi lain, Kemensos juga perlu menyediakan mekanisme insentif bagi pendamping PKH jika mereka juga dilibatkan dalam pelaksanaan e-Warong.

## Pengaturan Pasokan Barang ke e-Warong

1. Pemerintah perlu membuat landasan hukum yang memungkinkan Bulog untuk melakukan mekanisme transaksi dengan e-Warong di luar prosedur standar Bulog.
2. KMIS perlu merumuskan mekanisme pengadaan barang yang mudah dan cepat dari pemasok (non-Bulog) ke e-Warong.
3. Pemerintah (pusat/daerah) atau KMIS perlu memfasilitasi/membangun beberapa pusat distribusi (*distribution centers*) dari pemasok (non-Bulog) ke e-Warong, serta mempersiapkan sumber daya Kube Jasa untuk mengelola e-Warong sesuai dengan fungsinya.

## Monitoring dan Evaluasi

Pelaksanaan e-Warong perlu dikawal dengan sistem monev internal maupun eksternal secara reguler dengan mengedepankan aspek transparansi dan akuntabilitas, serta memastikan agar hasilnya dijadikan sebagai rujukan untuk perbaikan program yang sedang berlangsung. Selain itu, program ini juga perlu menyediakan mekanisme *complaint and handling* (penanganan keluhan) yang mudah, cepat, dan responsif.



# 1. Pendahuluan



## 1.1 Latar Belakang

Sejak 2007 Pemerintah Indonesia melaksanakan Program Keluarga Harapan (PKH) untuk kelompok masyarakat termiskin. Program ini merupakan program bantuan tunai bersyarat. Tujuannya adalah (i) meningkatkan akses dan kualitas pelayanan pendidikan dan kesehatan, (ii) meningkatkan taraf pendidikan anak KPM (keluarga penerima manfaat)-PKH, (iii) meningkatkan taraf kesehatan ibu hamil/menyusui dan anak di bawah usia 6 tahun, dan (iv) meningkatkan kondisi ekonomi KPM. Sejalan dengan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2015–2019, pemerintah memperluas sasaran PKH dan secara bertahap menyalurkan bantuan secara nontunai. Target PKH bukan saja keluarga miskin yang mempunyai komponen kesehatan dan pendidikan, melainkan juga keluarga dengan komponen disabilitas berat dan lanjut usia. Jumlah peserta PKH juga meningkat dari sekitar 3,5 juta keluarga (kohor 2007–2015) menjadi sekitar 6 juta keluarga (2016).

Meskipun PKH telah berlangsung selama sembilan tahun, masih dijumpai beberapa permasalahan dalam pelaksanaannya. BPK<sup>8</sup> (2013), misalnya, menemukan beberapa permasalahan seperti (i) komitmen pemerintah daerah (pemda) dalam mendukung PKH masih kurang, (ii) proses validasi sasaran tidak selalu mengikuti ketentuan sehingga hasil validasi tidak lengkap, (iii) proses verifikasi atas komitmen peserta PKH terhadap kesehatan dan pendidikan belum optimal, (iv) kebijakan yang ditetapkan oleh Kementerian Sosial (Kemensos) sering kali berubah sehingga pembayaran bantuan menjadi kurang efektif, dan (v) monitoring rutin/berkala dan evaluasi belum dilaksanakan sesuai dengan pedoman umum (pedum).

Pada April 2016, Presiden Joko Widodo memberikan arahan kepada jajaran menterinya tentang (i) pentingnya mewujudkan sistem finansial nasional yang inklusif; (ii) penyaluran semua bantuan sosial (bansos) dan subsidi secara nontunai dengan menggunakan sistem perbankan untuk memudahkan kontrol dan pemantauan, serta mengurangi penyimpangan; dan (iii) perlunya mengintegrasikan penggunaan beragam kartu dalam menyalurkan dana bansos menjadi satu kartu. Terkait hal ini, Mensos (Menteri Sosial) memberikan arahan kepada jajaran di lingkup Kemensos bahwa (i) semua program penanganan kemiskinan perlu disinergikan agar outcome (keluaran)-nya memberikan dampak luas, efisien, dan efektif; (ii) perlu dilakukan pemberdayaan pendamping PKH dan masyarakat yang menjadi dampingannya, dan menjadikan mereka sebagai pelaku dalam sistem keuangan inklusif; dan (iii) proses penanganan Kelompok Usaha Bersama (Kube) harus holistik, mulai dari pembentukan, pengorganisasian, sampai pada pemasaran hasil usahanya.

Atas dasar berbagai hal tersebut, mulai Juni 2016 Kemensos mengujicobakan bansos nontunai dengan menganut prinsip (i) semua penerima bantuan akan memiliki rekening tabungan bank, (ii) semua bansos (tunai dan e-voucher<sup>9</sup>) akan masuk ke dalam rekening tersebut, (iii) pencairan bantuan dilakukan melalui agen/outlet (toko), dan (iv) pencairan bantuan oleh KPM dilakukan dengan menggunakan teknologi digital. Secara operasional, penyaluran bansos secara nontunai diwujudkan dalam bentuk program Elektronik Warung Gotong Royong Kelompok Usaha Bersama Program Keluarga Harapan (e-Warong Kube-PKH, untuk selanjutnya dalam laporan ini disebut sebagai e-Warong).

---

<sup>8</sup> Badan Pemeriksa Keuangan.

<sup>9</sup> Kupon elektronik.



Program e-Warong merupakan hasil kerja sama Kemensos dengan bank pelaksana (BNI<sup>10</sup> dan BRI<sup>11</sup>), Badan Urusan Logistik (Bulog), dan Koperasi Masyarakat Indonesia Sejahtera (KMIS<sup>12</sup>) untuk pendistribusian bansos PKH secara nontunai.<sup>13</sup> Untuk mengakses bantuan ini, KPM mendapatkan kartu keluarga sejahtera (KKS) sebagai sarana untuk mencairkan bantuan.<sup>14</sup> Pola pendistribusian e-Warong demikian berbeda dengan bansos-bansos sebelumnya yang menggunakan Kantor PT Pos Indonesia sebagai titik pencairan bansos secara tunai dengan menggunakan kupon.

Secara konseptual, mekanisme pendistribusian bansos melalui e-Warong mempunyai kelebihan dibandingkan mekanisme sebelumnya. Menurut Mensos, program e-Warong akan dapat mencapai beberapa tujuan sekaligus:

- i) program e-Warong memberdayakan masyarakat kurang mampu supaya lebih sejahtera sehingga dapat membantu menurunkan angka kemiskinan;
- ii) program e-Warong meningkatkan akses keluarga miskin ke pelayanan keuangan inklusif dan menghilangkan penyalahgunaan bantuan;
- iii) program e-Warong merupakan bagian dari upaya membangkitkan kembali semangat gotong royong dalam upaya pengentasan masyarakat miskin;
- iv) penerima bansos bisa menerima bantuan sesuai dengan jumlah, tepat waktu, dan tepat sasaran, serta secara bertahap bansos bisa diintegrasikan dalam format nontunai. Harga sembako di e-Warong kemungkinan lebih rendah daripada harga pasar karena pasokan barangnya langsung dari distributor. KPM dapat mencairkan bantuannya kapan saja dibutuhkan dan tidak perlu mengantri lagi.
- v) e-Warong sekaligus berfungsi sebagai agen bank sehingga pembinaan keluarga miskin tidak lagi sepenuhnya menjadi tanggung jawab pemerintah, melainkan juga melibatkan dunia usaha.

Pada 2016, Kemensos merencanakan pembukaan 302 unit e-Warong. Per 29 November 2016, Kemensos telah berhasil meresmikan 108 unit e-Warong di 35 kota/kabupaten. Pada 2017, Kemensos berencana membuka 3.500 unit e-Warong yang tersebar di seluruh Indonesia. Untuk mengetahui pelaksanaan awal program e-Warong, Badan Perencanaan Pembangunan Nasional (Bappenas) bekerja sama dengan Kolaborasi Masyarakat dan Pelayanan untuk Kesejahteraan (KOMPAK), meminta The SMERU Research Institute melakukan kajian tentang program ini.

## 1.2 Tujuan Kajian

Secara umum tujuan kajian singkat ini adalah memperoleh gambaran aktual tentang pelaksanaan program e-Warong. Secara spesifik, tujuan kajian ini adalah.

- i) Mengetahui persepsi para pemangku kepentingan di lapangan tentang konsep e-Warong.
- ii) Mengetahui kesiapan para pemangku kepentingan dalam melaksanakan program e-Warong.
- iii) Menyediakan bahan masukan dan pembelajaran untuk memperbaiki pelaksanaan program e-Warong.

<sup>10</sup> Bank Negara Indonesia.

<sup>11</sup> Bank rakyat Indonesia.

<sup>12</sup> KMIS merupakan lembaga baru yang dibentuk untuk pelaksanaan e-Warong. Koperasi ini merupakan koperasi primer yang mengatur mekanisme pemasokan barang (dari Bulog atau suplier lainnya) kepada e-Warong. Anggota Kube Jasa (sebagai pengelola e-Warong) secara individual menjadi anggota KMIS.

<sup>13</sup> Untuk saat ini, bansos nontunai berupa beras, minyak goreng, tepung terigu dan gula pasir. Ke depan, e-Warong kemungkinan akan menyediakan bahan pangan lain, seperti bawang, daging sapi, dan ayam potong.

<sup>14</sup> KKS nantinya juga dapat digunakan sebagai sarana bagi KPM untuk menabung di bank serta alat berbagai transaksi bantuan nontunai lainnya.

### 1.3 Pertanyaan Kajian

Kajian singkat tentang pelaksanaan e-Warong adalah untuk mendapatkan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan berikut.

- i) Bagaimana pelaksanaan program yang mencakup sosialisasi, distribusi kartu, mekanisme pembentukan e-Warong, dan penanganan pengaduan serta pengawasan?
- ii) Bagaimana penilaian para pemangku kepentingan atas konsep program, dan potensi keberlanjutan–pengembangan program ke depan?
- iii) Apa saja faktor yang memengaruhi keberhasilan pelaksanaan dan potensi keberlanjutan program e-Warong?
- iv) Apa manfaat bagi penerima program dan tingkat kepuasannya terhadap program e-Warong?
- v) Apa yang perlu dilakukan agar keberhasilan pelaksanaan program e-Warong terjamin?

### 1.4 Metode Penelitian dan Analisis

Kajian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data/informasi menggunakan instrumen panduan wawancara individu dan kelompok, observasi, dan pengumpulan data sekunder. Informan adalah para pemangku kepentingan di tingkat pusat dan daerah. Di tingkat pusat, informan meliputi pejabat Kemensos, KMIS, Bulog, BNI, dan BRI. Di tingkat kota/kabupaten hingga kelurahan/desa, narasumber mencakup Dinsos (Dinas Sosial), unit pelaksana (UP)-PKH (koordinator pendamping PKH tingkat kota/kabupaten), divisi regional (divre) Bulog, kantor cabang BNI dan BRI, SKPD terkait (seperti Dinas Perdagangan dan koperasi/UMKM, Bappeda), aparat pemerintah kecamatan, koordinator pendamping PKH tingkat kecamatan, pendamping PKH, supervisor e-Warong, pengurus Kube Jasa/operator e-Warong, aparat pemerintah desa/tokoh masyarakat, KPM PKH penerima KKS dan nonpenerima KKS, masyarakat miskin non-PKH, serta pemilik warung tradisional di sekitar lokasi e-Warong.

Sesuai dengan metode kajian, secara umum laporan ini menggunakan pendekatan analisis deskriptif-komparatif. Sampel kajian terdiri atas sepuluh lokasi e-Warong yang tersebar di lima kota/kabupaten (Tabel 1). Pemilihan lokasi sampel dan e-Warong didasarkan pada sebaran geografis yang merepresentasikan wilayah nasional, jumlah e-Warong yang telah beroperasi, serta waktu pelaksanaan peresmian. Kriteria yang terakhir ini menjadi pertimbangan pemilihan sampel dengan asumsi e-Warong yang lebih lama beroperasi akan mempunyai pengalaman yang lebih banyak daripada yang baru beroperasi.

**Tabel 1. Distribusi Sampel e-Warong Kube-PKH**

Kota/Kabupaten	Lokasi e-Warong Kube-PKH (Kelurahan/Desa)	Waktu Peresmian	Jumlah KKS yang Dicetak
Batam	Tanjung Piayu Duriangkang	10 September 2016	50 KKS
Balikpapan	Baru Ilir Graha Indah	16 September 2016	50 KKS
Denpasar	Penatih Ubung Kaja	9 Oktober 2016	24 KKS
Kabupaten Kediri	Tulungrejo Gurah	23 September 2016	50 KKS
Malang	Jatimulyo Polehan	27 Juni 2016 28 Juli 2016	35 KKS

Sumber: Direktorat Jenderal Penanganan Fakir Miskin Kementerian Sosial (2016) dan narasumber di lapangan.

## 1.5 Sistematika Laporan

Laporan kajian ini terdiri atas tujuh bab:

- Bab 1, Pendahuluan, menguraikan latar belakang, tujuan, metodologi, dan pertanyaan penelitian;
- Bab 2, Gambaran Umum Program e-Warong Kube-PKH, berisi rancangan umum program dan tujuannya, serta perkembangan pelaksanaan e-Warong;
- Bab 3, Persiapan Kelembagaan e-Warong Kube-PKH, menyajikan paparan tentang sosialisasi, pemangku kepentingan yang terlibat, pembentukan Kube Jasa dan e-Warong, serta pendampingan dan pelatihannya;
- Bab 4, Pendistribusian Manfaat bagi Penerima Program, menyajikan gambaran proses penyaluran bantuan nontunai dan edukasi penggunaan KKS;
- Bab 5, Pengaturan Pasokan Barang, secara umum berisi alur proses pasokan barang ke e-Warong dan mekanisme pembayarannya;
- Bab 6, Monitoring dan Evaluasi, menyajikan paparan tentang mekanisme kontrol pelaksanaan program; dan
- Bab 7, Catatan Penutup, berisi catatan refleksi tentang perjalanan pelaksanaan e-Warong sampai dengan awal November 2016. Di dalamnya termasuk upaya yang seyogianya dilakukan untuk membuat program e-Warong berjalan makin baik.



## 2. Gambaran Umum Program e-Warong Kube-PKH





## 2.1 Tujuan, Sejarah, dan Rancangan Program

### 2.1.1 Tujuan dan Sejarah Program

Pada 2013, Kemensos dan Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah (Kemenkop dan UKM) bersepakat untuk mensinergikan sumber daya para pihak terkait dalam rangka memberdayakan Kube dan koperasi. Kerja sama ini bertujuan melakukan pembinaan dan pengembangan Kube agar kelembagaannya dapat berstatus koperasi. Beberapa upaya yang akan dilakukan bersama adalah (i) pengembangan kapasitas sumber daya manusia (SDM), termasuk bimbingan keterampilan kewirausahaan; (ii) peningkatan akses sumber pembiayaan/keuangan; dan (iii) peningkatan status kelembagaan Kube menjadi koperasi.

Kesepakatan tersebut mengatur tanggung jawab masing-masing kementerian. Kemensos bertanggung jawab (i) memfasilitasi pembentukan, pelatihan, pembinaan, pendampingan, dan penyuluhan Kube, (ii) melakukan pembinaan teknis pengembangan kelembagaan, sosial, dan ekonomi Kube secara berkelanjutan, dan (iii) melakukan inventarisasi dan pendataan Kube untuk memenuhi persyaratan status kelembagaan menjadi koperasi. Sementara itu, Kemenkop dan UKM bertanggung jawab (i) menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan perkoperasian, (ii) memfasilitasi pembentukan koperasi bagi Kube yang memenuhi syarat, (ii) meningkatkan kualitas tata laksana pengelolaan koperasi, dan (iii) meningkatkan akses koperasi ke sumber daya produktif.

Sejalan dengan kesepakatan tersebut, dalam Rapat Kabinet Terbatas tentang Keuangan Inklusif pada 26 April 2016, Presiden Joko Widodo memerintahkan jajarannya untuk segera merumuskan strategi nasional keuangan inklusif berbasis digital. Dalam kaitan ini, setiap bansos dan subsidi harus disalurkan secara nontunai menggunakan sistem perbankan dengan tujuan memudahkan pengawasan dan sekaligus memperluas keuangan inklusif. Untuk itu, penggunaan beragam kartu dalam menyalurkan bansos dan subsidi agar diintegrasikan ke dalam satu kartu.

Menindaklanjuti hasil rapat kabinet terbatas itu, Mensos kemudian mendorong sinergi antarprogram penanganan kemiskinan agar hasilnya mampu memberikan dampak luas, efektif, dan efisien. Langkah penting yang perlu dilakukan adalah memberdayakan pendamping dan masyarakat yang didampinginya, dan menjadikan mereka sebagai pelaku sistem keuangan inklusif. Hal ini dimaksudkan sebagai upaya mempercepat peningkatan kesejahteraan masyarakat penerima bansos dan subsidi. Untuk mencapai tujuan itu, proses pengembangan Kube harus dikerjakan secara holistik, mulai dari pembentukan, pengorganisasian, sistem produksi, sampai pada pemasaran produknya.

### 2.1.2 Rancangan Program

Menjelang pertengahan 2016, Kemensos menginisiasi program e-Warong untuk menyalurkan bansos dan subsidi dengan sistem nontunai. Sebagai kios, e-Warong adalah sarana yang didirikan dan dikelola secara gotong royong dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK). e-Warong dirancang sebagai tempat menjual bahan pangan pokok dan barang yang diproduksi Kube dengan sistem transaksi nontunai menggunakan jaringan internet. Permensos (Peraturan Menteri Sosial) No. 25 Tahun 2016 tentang Bantuan Pengembangan Sarana Usaha melalui e-Warong menyebutkan fungsi e-Warong sebagai (i) tempat menjual bahan pangan murah berkualitas dan kebutuhan pokok rumah tangga; (ii) agen bank penyalur bansos nontunai; (iii) tempat pemasaran hasil produksi Kube; dan (iv) tempat layanan koperasi simpan pinjam.

Selain Kemensos dan jajaran teknis terkait, pemangku kepentingan utama yang berperan dalam pelaksanaan program ini adalah (i) KMIS, (ii) bank mitra, (iii) Bulog atau pemasok barang lainnya, dan (iv) Kube Jasa. Secara garis besar, masing-masing pemangku kepentingan ini mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut.

(i) Kemensos

Dalam program e-Warong, Kemensos (Ditjen PFM) bertindak sebagai penanggung jawab terhadap keseluruhan pelaksanaan program.

(ii) KMIS

KMIS merupakan koperasi primer yang beranggotakan para peserta PKH. Secara resmi KMIS berdiri pada 5 Agustus 2016 berdasarkan Keputusan Menteri Koperasi dan UKM No. 001782/BH/M.KUKM.2/VIII/2016. Kemensos memberikan mandat kepada KMIS untuk mengelola e-Warong. KMIS pada dasarnya dirancang untuk keperluan penerima bansos dan subsidi melalui kerja sama dengan Kube Jasa. Untuk itu, KMIS melakukan kontrak kerja sama dengan distributor dalam menyediakan bahan pangan pokok (dalam hal ini Bulog) yang akan dipasarkan melalui e-Warong. Selain itu, dalam rangka memperluas inklusi keuangan dan mengembangkan transaksi nontunai di e-Warong, KMIS harus bekerja sama dengan Perhimpunan Bank Negara (Himbara) sebagai bank mitra. KMIS juga mendapat tugas memberdayakan penerima bansos dan subsidi agar memiliki jiwa kewirausahaan, berlaku hemat, dan disiplin, serta membantu mempersiapkan standardisasi produk Kube Produksi.

(iii) Bank Mitra

Dalam penyaluran bansos dan subsidi nontunai, program e-Warong mendapat dukungan Himbara dengan menggunakan teknologi berbasis situs web dan e-wallet (dompet elektronik). Bantuan ini diberikan bank anggota Himbara melalui kontrak kerja sama dengan KMIS. Melalui kerja sama ini, Kube Jasa akan menjadi agen bank dan dapat memperoleh kredit usaha rakyat (KUR) atas jaminan rekomendasi KMIS. Sebagai agen bank, e-Warong dapat melayani fungsi dasar perbankan umumnya. Sebagai contoh, pada Gambar 1 ditunjukkan bahwa sebagai agen Bank BNI, e-Warong dapat melakukan fungsi pembukaan rekening, setoran dan tarik tunai, pembelian (pulsa), dan pembayaran (listrik dan air) bagi penerima bansos dan masyarakat umum. Dalam kaitannya dengan program e-Warong, bank menjamin tersalurkannya bansos dan subsidi kepada penerima secara tepat sasaran berdasarkan data yang disediakan Kemensos.

Gambar 1. Informasi mengenai agen BNI

**AGEN BNI 46**

SEKARANG... NABUNG ITU GAWPANG YA...

BETUL! DATANG SAJA KE AGEN BNI 46, BUKA TABUNGAN PASTI BERES!

Kini semua bisa menabung lebih mudah, lebih cepat, lebih dekat  
BNI memberi lebih

Pembukaan Rekening    Setoran Tunai    Tarik Tunai    Pembelian    Pembayaran

**KEUNGGULAN MENJADI AGEN 46**

- Persyaratan mudah & gratis
- Bisa menggunakan *smartphone*
- Fee per transaksi yang kompetitif
- Jaringan Kantor layanan yang luas

**LEBIH MUDAH**  
Persyaratan yang sederhana membuat transaksi menjadi lebih mudah di Agen 46

**LEBIH CEPAT**  
Layanan berbasis teknologi (*real time*), transaksi menjadi lebih cepat

**LEBIH DEKAT**  
Melalui Agen, layanan perbankan menjadi semakin dekat

Sumber: PT Bank Negara Indonesia, 2016.

#### (iv) Kube Jasa

Dalam rancangannya, pemilik dan pengelola e-Warong adalah Kube Jasa (kelompok ini merupakan kelompok bentukan baru yang khusus dibuat untuk program e-Warong) yang terdiri atas tiga orang pengurus (ketua, sekretaris, dan bendahara) dan tujuh anggota penerima bansos dan seorang supervisor. Kesepuluh orang tersebut wajib bersepakat melalui perjanjian formal di antara mereka untuk menentukan lokasi e-Warong dan menunjuk pengelolanya. Dalam mendirikan e-Warong, Kube Jasa mendapat Bantuan Pengembangan Sarana Usaha (BPSU) sebesar Rp10.000.000 dari Kemensos untuk perbaikan/pendirian bangunan kios, dan pembelian rak, etalase, dan alat-alat lain. Anggota Kube Jasa adalah mereka yang bertempat tinggal di sekitar lokasi e-Warong. Mereka bertanggung jawab atas keberlangsungan operasi e-Warong dan memelihara hubungan baik dengan Kube lain. Secara sukarela, anggota Kube Jasa menjadi anggota KMIS dan dalam mengelola stok barang dan lalu lintas transaksi keuangan bertanggung jawab kepada KMIS.

Setiap Kube Jasa yang mendapat penetapan resmi oleh Direktorat Jenderal Penanganan Fakir Miskin (Ditjen PFM) memperoleh bansos sebesar Rp20.000.000 untuk pembelian peralatan, perlengkapan, dan modal kerja e-Warong seperti penyediaan listrik dua titik 900 watt, tablet dengan spesifikasi tertentu, printer, layanan internet selama setahun, timbangan, vacuum (mesin pengemas hampa udara), freezer (lemari pendingin), dan alat pengangkut berupa trolley. Kriteria pembentukan e-Warong yang tercantum dalam permensos di atas adalah (i) lokasi e-Warong terkoneksi dengan jaringan internet dan jaringan listrik; (ii) e-Warong melayani 500 sampai 1.000 keluarga penerima manfaat bansos; (iii) e-Warong menggunakan tempat/rumah pengurus Kube Jasa atau tempat lain berdasarkan kesepakatan anggota Kube; dan (iv) e-Warong melaksanakan transaksi bansos secara nontunai.

Agar Kube Jasa dan e-Warong mendapatkan status sebagai lembaga formal, pendirian keduanya harus mengikuti tiga langkah berikut. Pertama, pendamping bersama peserta program PKH membuat proposal permohonan pendirian Kube Jasa dan e-Warong kepada Direktur Jenderal (Dirjen) PFM dengan melampirkan



foto lokasi calon e-Warong. Kedua, proposal tersebut harus mendapat persetujuan/rekomendasi baik dari Dinsos provinsi dan Dinsos kabupaten/kota setempat. Ketiga, Ditjen PFM bersama Dinsos provinsi dan Dinsos kabupaten/kota melakukan validasi proposal sebelum Dirjen PFM mengeluarkan persetujuan pendirian Kube Jasa dan e-Warong.

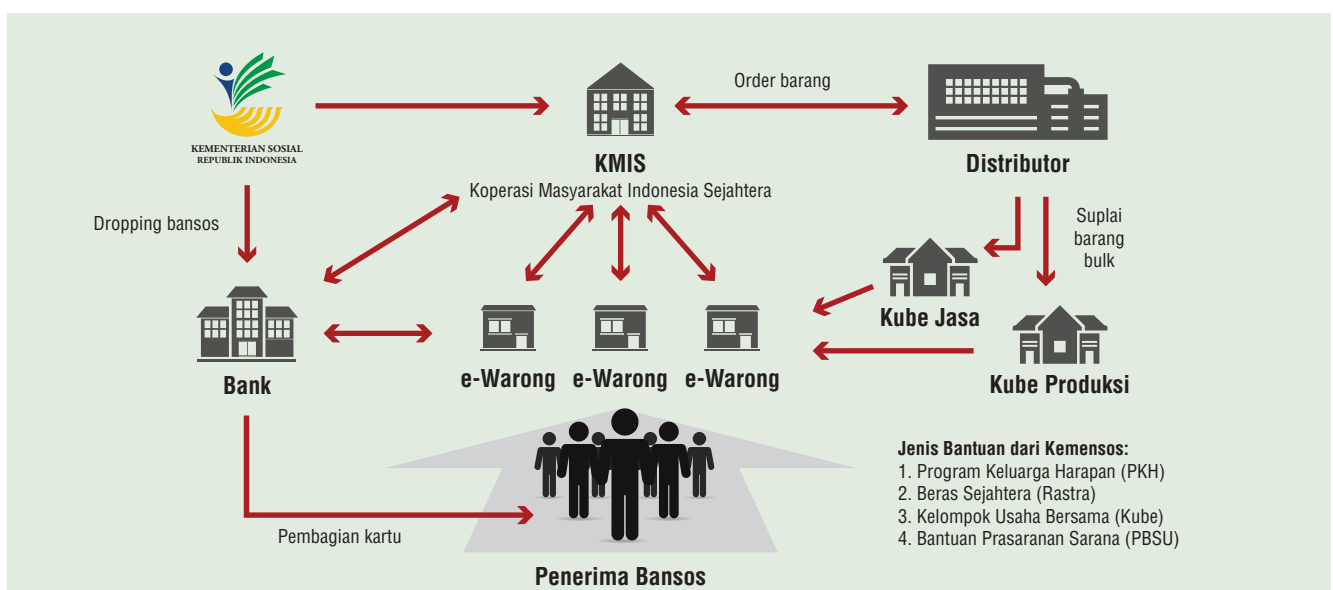
(v) Bulog

Distributor yang sejauh ini diperankan oleh Bulog merupakan lembaga yang bertanggung jawab menyediakan bahan pangan pokok dalam jumlah dan mutu terjamin, dan dengan harga terjangkau. Dalam melaksanakan tugasnya, distributor bekerja sama dengan KMIS dan bank melalui perjanjian formal untuk mengembangkan sistem pasokan dan pembayaran yang efektif dan efisien. Pemesanan barang dilakukan secara terpusat oleh KMIS untuk disalurkan ke e-Warong dengan harga lebih murah daripada harga warung di sekitarnya.

Berdasarkan peran dan tanggung jawab masing-masing pemangku kepentingan tersebut, Gambar 2 menyajikan mekanisme kerja pelaksanaan program e-Warong. Secara garis besar, prosesnya adalah sebagai berikut.

- i) Kemensos memberikan data penerima PKH kepada bank mitra dan KMIS.
- ii) Bank mitra membuka rekening, menerbitkan KKS, dan mendistribusikannya kepada masing-masing peserta PKH.
- iii) Kemensos mentransfer dana PKH kepada bank mitra dan bank mitra kemudian menyalurkannya ke rekening masing-masing peserta PKH.
- iv) KMIS memesan barang kepada Bulog atau distributor lain, dan kemudian melakukan pembayaran kepada mereka.
- v) Bulog mendistribusikan pesanan barang dari KMIS kepada masing-masing e-Warong.
- vi) Peserta PKH mencairkan bansos nontunai di lokasi e-Warong.
- vii) Selain sebagai titik distribusi bansos nontunai, e-Warong juga dapat bekerja sama dengan Kube Produksi dalam memasarkan produknya di e-Warong.

**Gambar 2. Pola hubungan Kemensos-KMIS-e-Warong Kube-PKH-Bank-Distributor**



Sumber: Direktorat Jenderal Penanganan Fakir Miskin Kementerian Sosial, 2016.

## 2.2 Perkembangan Pelaksanaan Program dan Persepsi Pemangku Kepentingan

### 2.2.1 Regulasi e-Warong Kube-PKH

Pada 26 April 2016, Presiden Joko Widodo memberikan arahan tentang mekanisme bansos nontunai dalam kaitannya dengan perluasan keuangan inklusif. Pada 27 Juni 2016, Mensos meresmikan e-Warong pertama di Kota Malang. Untuk program yang (nantinya) akan berskala nasional ini, selang waktu persiapannya tergolong singkat. Sebagaimana dipaparkan pada bagian sebelumnya, bagi Kemensos alasan meresmikan program dalam waktu singkat ini adalah karena dorongan untuk lebih cepat mengenalkan e-Warong kepada masyarakat luas.

Keterlibatan berbagai pihak dalam program ini, khususnya menyangkut mekanisme hubungan antarlembaga dan tanggung jawab setiap lembaga, hanya didasarkan pada niat baik untuk menyukseskan program. Kesepakatan antarlembaga tersebut baru merupakan kesepakatan lisan. Sampai saat ini (akhir November 2016), menurut berbagai responden di tingkat pusat hingga daerah, pemerintah belum menerbitkan aturan tertulis terkait pelaksanaan program e-Warong. Untuk implementasi teknis e-Warongnya sendiri, pemerintah belum menerbitkan pedum, panduan operasional baku (POB) atau petunjuk teknis operasional (PTO) program, atau bentuk dokumen panduan lain sebagaimana umumnya yang menyertai suatu program.

Semua dokumen tersebut saat ini masih dalam tahap penggodokan dan/atau penyelesaian. Meskipun secara umum masing-masing lembaga telah mengetahui tugas pokok dan fungsi (tupoksi)-nya, ketika menyangkut aspek teknis, ternyata tidak mudah mencari titik temu. Sebagai contoh, seorang pengurus KMIS menyatakan bahwa draf dokumen kerja sama antara KMIS dan Bulog telah selesai, namun sampai saat ini kedua belah pihak belum mencapai kesepakatan final. Responden mencontohkan aspek terkait klausul pembayaran. KMIS menghendaki agar pembayaran kepada Bulog dilakukan setelah semua barang yang dipasok kepada e-Warong telah habis terjual (sistem konsinyasi). Sebaliknya, sesuai dengan aturan yang berlaku di Bulog, mekanisme pembayarannya adalah cash and carry. Artinya, Bulog akan mengeluarkan delivery order (DO)<sup>15</sup> atau mengeluarkan barang dari gudang jika Bulog telah menerima pembayaran. Aspek lain yang juga belum ada kesepakatan adalah menyangkut jaminan kualitas, kerusakan, kadaluarsa, dan perubahan harga barang. KMIS menghendaki agar semua risiko ini menjadi tanggung jawab Bulog, namun Bulog belum menyetujuinya. Meskipun rincian kesepakatan belum tercapai, Bulog tetap mendukung pelaksanaan e-Warong sehingga peresmian e-Warong tetap terlaksana.

Hubungan kerja sama antara Kemensos dan bank mitra (BNI dan BRI) juga belum ada rumusan detailnya. Hingga 14 November 2016, belum ada dasar hukum atau perjanjian kerja sama tertulis antara kedua bank pelaksana dan Kemensos yang secara khusus mengatur tata kerja bank dalam program e-Warong. Kemensos juga belum pernah menyampaikan road map (rencana) program e-Warong kepada bank pelaksana. Pihak bank sepertinya juga tidak mendesak agar perjanjian kerja sama tertulis tersebut segera dirampungkan karena mereka paham bahwa hingga akhir 2016 e-Warong masih dalam tahap uji coba. Dalam konteks ini, pihak bank pelaksana sebatas menyediakan KKS dalam jumlah terbatas (24–90 KKS di lokasi sampel), alat transaksi pembayaran, dan pelatihan penggunaannya. Oleh karena itu, meskipun berbagai permintaan terkait pembukaan e-Warong disampaikan secara insidental oleh Kemensos, BNI maupun BRI tetap memenuhinya. Di dalamnya termasuk menyalurkan dana *corporate social responsibility* (CSR)<sup>16</sup> dari kedua bank tersebut ke dalam KKS agar dalam peresmian, KKS dapat digunakan untuk uji

<sup>15</sup> Surat jalan.

<sup>16</sup> Tanggung jawab sosial perusahaan.

coba cara bertransaksi di e-Warong. Selain mengisikan dana ke dalam KKS, kedua bank ini juga mengeluarkan dana untuk keperluan seremonial peresmian e-Warong. Secara eksplisit, pihak BRI menyatakan bahwa tanggungan yang digelontorkan perusahaan untuk peresmian tersebut memberi manfaat bagi *corporate image* (citra perusahaan) dan *branding* (membangun merek) perusahaannya.

Kerjasama antara KMIS dan bank mitra juga belum ada rincian tertulisnya. Akibatnya, sampai saat ini belum ada pemisahan antara rekening e-Warong sebagai pendistribusi bansos dan rekening e-Warong sebagai agen bank. Hal ini agak menyulitkan KMIS karena seharusnya pembayaran untuk bansos melalui perangkat electronic data capture (EDC), atau perekam data elektronik, bisa terkoneksi langsung ke rekening KMIS (nantinya). Sekarang, semua transaksi yang terjadi di e-Warong langsung masuk ke dalam rekening e-Warong sebagai agen bank (tidak terkait dengan KMIS). Persoalan lain menyangkut peresmian e-Warong saat ini adalah menyangkut soal aplikasi. Pada waktu peresmian, aplikasi yang digunakan untuk demo transaksi adalah aplikasi yang berasal dari bank. Oleh karena itu, transaksi tersebut tercatat sebagai transaksi e-Warong sebagai agen bank, bukan aplikasi rancangan KMIS yang mencatat transaksi e-Warong sebagai kios distribusi bansos. Hal ini akan membuat pekerjaan KMIS di kemudian hari makin banyak karena harus melatih atau mengajari lagi pengelola e-Warong berdasarkan aplikasi yang dibuat oleh KMIS.

Keseluruhan paparan itu menunjukkan bahwa meskipun para pihak terkait secara umum telah memahami peran dan fungsinya masing-masing, ternyata terdapat beberapa aspek teknis yang perlu segera diselesaikan. Jika hal ini tidak segera diatasi, kemungkinan besar akan menghambat pelaksanaan e-Warong ketika sudah beroperasi penuh secara nasional.

Ketiadaan aturan yang bersifat nasional pada akhirnya juga berimbas pada pelaksanaan peresmian e-Warong di daerah. Pelaksana program di lapangan melaksanakan program ini tanpa aturan tertulis. Mereka melaksanakannya hanya berdasarkan niat baik dengan mengedepankan semangat gotong royong. Mengingat kelembagaan di daerah merupakan kepanjangan tangan kelembagaan di tingkat pusat, mereka tetap berupaya menyukseskan program e-Warong.

Pernyataan beberapa responden berikut memberikan gambaran tentang keterlibatan dan komitmen mereka dalam menjalankan tupoksinya pada program e-Warong.

*Sementara ini percaya saja karena kan belum ada Memorandum of Understanding [MoU; Nota Kesepahaman] tertulis. Wong pedumnya juga belum ada. Pokoknya sementara ini kami jalan aja dulu. Saya yakin berbagai dinas dan pemerintah kabupaten akan siap membantu karena waktu launching [peluncuran] kemarin Pak Bupati dan semua perangkat daerah ikut kok. Jadi, mereka sudah tahu tentang adanya program ini. (Divre Bulog, Kediri)*

*Orang aturan belum diturunkan, dia sudah jalan; pedoman belum turun, program sudah jalan; cuma kita dikasih pelatihan kilat itu saja; secara tertulis itu belum ada. (Dinsos, Denpasar).*

*... Sejauh ini belum jelas bagaimana tupoksi karkot [koordinator kota] dan pendamping PKH dalam program e-Warong Kube-PKH ini karena memang semuanya serba mendadak. Saya tanya juga korwil [koordinator wilayah], memang belum ada juklak [petunjuk pelaksanaan]/juknis [petunjuk teknis]-nya. Intinya sih, kami mendampingi dan membantu saja program-program pemerintah. (Koordinator PKH Kota Balikpapan)*

## 2.2.2 Jumlah dan Rencana Ekspansi e-Warong Kube-PKH

Transformasi dari pola bansos tunai menjadi bansos nontunai dengan menggunakan perangkat dan mekanisme digital bukan merupakan pekerjaan mudah. Jika sebelumnya pola bantuan tunai hanya melibatkan sedikit pihak (utamanya Kemensos dan PT Pos Indonesia), pelaksanaan e-Warong melibatkan lebih banyak aktor dan aktivitas. Untuk itu, sejak pertengahan hingga akhir 2016, Kemensos hanya menargetkan pembukaan 300 unit e-Warong. Sambil terus mengevaluasi pelaksanaannya, Kemensos secara bertahap akan memperbanyak jumlah e-Warong. Pada tahun anggaran 2017, Kemensos menargetkan pembukaan 3.500 e-Warong dan jumlah ini akan terus bertambah hingga mampu melayani sekitar enam juta KPM-PKH.

Tabel 2 menunjukkan jumlah KPM yang telah menerima KKS sebanyak 264 keluarga di seluruh lokasi sampel. Jumlah “bansos” yang disalurkan dalam rangka peresmian e-Warong mencapai Rp66,44 juta atau Rp110.000–Rp420.000 per KKS. Dana tersebut berasal dari dana CSR bank pelaksana. Di Kabupaten Kediri, Kota Batam, dan Kota Denpasar, masing-masing Dinas Sosial merencanakan pembukaan e-Warong sebanyak 26, 28, dan 4 buah sesuai dengan jumlah kecamatan di setiap lokasi. Secara umum dapat dikatakan bahwa pada 2017, Dinsos setempat menargetkan minimal ada satu e-Warong di setiap kecamatan. Jika mengacu pada perkiraan kapasitas pelayanan satu e-Warong untuk 500–1000 KPM, maka rencana jumlah pendirian e-Warong ini sudah memadai, mengingat total KPM di semua lokasi sampel jumlahnya sekitar 33.000 KPM.<sup>17</sup>

**Tabel 2. Perkembangan Jumlah e-Warong, KKS, dan “Bansos” yang Dibagikan (kondisi per 5 November 2016), serta Rencana Pembukaan Jumlah e-Warong 2017 di Lokasi Sampel Studi**

Kota/ Kabupaten	Jumlah e-Warong Kube-PKH saat ini (lokasi sampel)	Jumlah KKS	Jumlah Penerima PKH (orang)	Jumlah “Bansos” per KKS (Rp)	Total Bansos (Rp)	Rencana Jumlah e-Warong Kube- PKH 2017
Batam	2	50	3.381	320.000	16.000.000	28
Balikpapan	2	50	2.102	320.000	16.000.000	n.a.
Denpasar <sup>a</sup>	2	24	3.141	110.000	2.640.000	4
Kediri <sup>b</sup>	2	50	20.732	420.000	21.000.000	26
Malang <sup>c</sup>	6	90	4.300	100.000–200.000	10.800.000	n.a.

Keterangan: n.a. = not applicable karena belum mempunyai rencana.

<sup>a</sup> Jumlah bansos per KKS adalah sebesar Rp100.000 dengan rincian untuk e-wallet PKH Rp60.000 dan e-wallet Rastra Rp50.000. Namun, ada pula KPM yang khusus menerima dana dalam e-wallet “rekening” (tim peneliti tidak mendapatkan informasi jumlah uangnya) dan e-wallet elpiji 3 kg.

<sup>b</sup> Jumlah bansos per KKS adalah sebesar Rp420.000 yang terbagi ke dalam e-wallet PKH Rp110.000, e-wallet Rastra Rp110.000, dan e-wallet “rekening” Rp200.000. Namun, dari tiga uji coba pengecekan rekening KKS dengan menggunakan EDC, e-wallet “rekening” satu KKS hanya berisi Rp100.000. Ketiga KKS ini belum pernah digunakan.

<sup>c</sup> Terdapat dua kali peresmian e-Warong di Malang. Pada peresmian ke-1 (Juni 2016), jumlah KKS yang dibagikan ada sebanyak 50 KKS dengan jumlah dana sebesar Rp200.000/KKS, sedangkan pada peresmian ke-2, jumlah KKS yang dibagikan ada sebanyak 40 KKS (di 4 Kube Jasa) dengan jumlah dana sebesar Rp800.000 (hanya ada 2 KKS yang terisi dana sebesar Rp100.000/KKS).

Sumber: Direktorat Jenderal Penanganan Fakir Miskin Kementerian Sosial (2016) dan narasumber di lapangan.

<sup>17</sup> Data peserta PKH per November 2016 berdasarkan wawancara dengan karkot/koordinator kabupaten (korkab) dan situs web Dinas Sosial setempat. Jika pada 2017 jumlah peserta PKH di masing-masing kabupaten/kota bertambah secara signifikan, maka jumlah e-Warong tersebut kemungkinan masih kurang.

Untuk merealisasikan target pembukaan e-Warong pada 2017, sebagian daerah telah mengajukan proposal pendiriannya kepada Ditjen PFM/KMIS. Kota Batam, misalnya, sampai awal November 2016 telah mengirimkan enam buah proposal pendirian e-Warong baru. Untuk Kota Denpasar, karkot PKH telah menyelesaikan proposal pendirian dua e-Warong baru, namun proposalnya belum dikirimkan ke Ditjen PFM/KMIS. Sementara itu, meskipun Dinsos Kabupaten Kediri menargetkan pendirian 26 e-Warong, mereka belum mengajukan proposal ke Ditjen PFM/KMIS. Menurut Dinsos, pengajuan proposal akan dilakukan jika proses verifikasi tambahan penerima PKH telah rampung.

### 2.2.3 Gambaran Umum Pelaksanaan di Lapangan

Mengingat belum adanya aturan tertulis tentang pelaksanaan e-Warong, pembukaan e-Warong di lapangan umumnya hanya berdasarkan instruksi dan/atau informasi lisan dari Kemensos. Hal ini dapat mengakibatkan pemahaman antarpemangku kepentingan di daerah dan antardaerah tidak sepenuhnya seragam. Sejauh ini, keseluruhan aktivitas para pemangku kepentingan di daerah dalam program e-Warong baru pada tahap menyukseskan acara seremoni peresmian. Dalam konteks demikian, dapat dimengerti jika hal-hal yang menyangkut prosedur teknis maupun konseptual terabaikan.

Terkait dengan hal itu, sebenarnya kajian yang lebih analitis tentang keberadaan e-Warong belum saatnya dilakukan. Kajian ini belum bisa mencermati, misalnya, apakah peran para pihak terkait telah sesuai dengan tupoksinya dalam mendukung keberadaan dan perkembangan e-Warong; apalagi untuk melihat kinerja e-Warong dalam mencapai tujuannya atau keberlanjutannya, atau minimal melihat manfaat yang diterima oleh KPM PKH.

Untuk itu, paparan berikut hanya akan menjelaskan pelaksanaan program e-Warong dalam konteks uji coba pada umumnya dan seremoni peresmian pada khususnya. Semua responden di daerah sampel menyatakan bahwa waktu untuk persiapan peresmian e-Warong sangat pendek, sekitar 1–2 minggu. Hal ini berakibat, antara lain, pada mekanisme pendirian e-Warong yang tidak sesuai dengan konsep (harus melalui pembentukan Kube Jasa dulu dan dengan mengajukan proposal pendirian e-Warong). Pemilihan lokasi e-Warong juga tidak semuanya ideal karena pertimbangannya lebih mengedepankan aspek seremonial.

#### (i) Pendanaan pendirian kios

Setiap e-Warong seharusnya memperoleh dana persiapan/renovasi kios sebesar Rp10.000.000 dari Kemensos. Di lima daerah sampel, hanya e-Warong di Kabupaten Kediri yang belum menerima dana tersebut. Pembangunan kios e-Warong “ditalangi” oleh pendamping PKH yang rumahnya ditunjuk sebagai tempat kios e-Warong (lihat Tabel 3).

#### (ii) Operasi e-Warong pascaperesmian

Kondisi e-Warong pascaperesmian bervariasi antardaerah. Di Kediri, setelah peresmian, praktis tidak ada kegiatan transaksi. Kemensos menarik perangkat tablet (Samsung) yang menjadi sarana pencatat transaksi.<sup>18</sup> Menurut Dinsos, Ditjen PFM akan mengganti perangkat itu dengan merek Asus. Sampai dengan awal November 2016, tablet pengganti belum diterima oleh e-Warong sehingga dengan sendirinya e-Warong tidak bisa beroperasi. Barang sembako yang telah dipasok oleh divre Bulog masih utuh (kecuali gula pasir di e-Warong

<sup>18</sup> Tablet tersebut dibawa langsung oleh Ditjen PFM dari Jakarta yang di dalamnya telah berisi aplikasi untuk transaksi di e-Warong. Sehari setelah launching, pendamping PKH juga menarik kembali barang yang telah dibeli oleh KPM sewaktu launching. Alasannya, belum ada kejelasan mengenai pencatatan transaksi dan mekanisme pelaporannya. Di e-Warong Gurah, setelah beberapa minggu tidak ada kejelasan mengenai tablet pengganti, pendamping PKH kemudian menjual gula secara tunai kepada KPM yang berminat karena alasan gula akan rusak (meleleh) jika terlalu lama disimpan.

Desa Gurah) dan hanya menjadi pajangan. Atas dasar ini pula, pendamping PKH belum membagikan KKS kepada KPM. Pendamping PKH hanya membagikan enam KKS kepada pengurus e-Warong untuk keperluan simulasi transaksi sewaktu peresmian e-Warong.

Meskipun dengan alasan yang berbeda, hal yang sama juga terjadi di Kota Batam dan Kota Denpasar. Sejak peresmian hingga awal November 2016, tidak ada lagi transaksi di e-Warong sehingga semua stok barang masih utuh (hanya berkurang jumlahnya sesuai dengan penggunaan saat simulasi). Menurut Korkot Batam, e-Warong belum bisa beroperasi karena aplikasi pada tablet belum siap digunakan. Pendamping PKH yang pernah menanyakan masalah ini kepada KMIS mendapatkan jawaban bahwa pihak KMIS sedang mengganti aplikasi e-Warong. Alasannya, aplikasi yang lama (yang digunakan saat peresmian) dianggap kurang mumpuni (akan bermasalah atau lamban kinerjanya jika semua e-Warong di Indonesia sudah beroperasi). Namun, pihak KMIS juga belum memberitahukan secara pasti kapan aplikasi baru akan tersedia.

Alasan teknis di Kota Denpasar juga sama, yakni penarikan tablet pencatat transaksi. Dalam hal ini, Korkot Denpasar menyatakan bahwa tablet yang semula digunakan untuk simulasi (bermerek Asus) sudah ditarik karena akan diganti dengan gadget (alat) yang sesuai dengan rencana awal (iPad). Akibatnya, KPM tidak bisa melakukan transaksi dan stok barang juga masih utuh (hanya berkurang beberapa kemasan untuk keperluan simulasi saat peresmian).

Di luar alasan teknis, ada dua pandangan tentang penyebab tidak aktif/tutupnya e-Warong. Pertama, para pemangku kepentingan di tingkat pemerintahan (Dinsos, lurah/kepala desa, Bulog) menyebutkan bahwa e-Warong memang belum diaktifkan karena program ini sifatnya baru peresmian saja, atau soft launching, dan akan aktif pada 2017. Dinsos Kota Denpasar menyatakan, “Kita operasionalnya itu kan baru 2017; itu kemarin hanya peresmian bahwa di Kota Denpasar sudah ada dua e-Warong.” Kedua, para pelaksana teknis di lapangan (korkot, pendamping PKH, korcam<sup>19</sup>, dan BNI) menyebutkan bahwa e-Warong belum aktif karena bantuan PKH (tahap IV) belum dicairkan. Menurut mereka, setelah dana bantuan diterima oleh para penerima PKH, maka e-Warong bisa beroperasi.<sup>20</sup>

Untuk kasus Kota Malang, sejak peresmian, dua e-Warong sampel hanya aktif buka selama kurang dari sebulan. Penutupan operasi e-Warong disebabkan KKS sudah tidak ada dananya atau tidak bisa “digesek” (EDC rusak). Walaupun ada yang mau berbelanja tunai, tidak tersedia pasokan barang baru dari Bulog, sementara sisa barang pasokan untuk upacara peresmian dinilai sudah tidak layak dikonsumsi.

Satu-satunya daerah sampel yang kondisi e-Warongnya pascaperesmian tidak mengalami kendala adalah Kota Balikpapan. Pascaperesmian, hanya dalam hitungan hari semua KPM yang telah mendapatkan KKS (50 KPM) melakukan transaksi dan semua stok barang langsung habis. Namun, setelah stok barang habis dan isi rekening di KKS juga sudah kosong, praktis kegiatan di e-Warong juga terhenti dengan sendirinya. Meskipun demikian, yang menarik adalah bahwa anggota Kube Jasa di e-Warong tersebut tetap melakukan pergiliran menjaga e-Warong. Menurut penjelasan ketua e-Warong, setiap anggota setidaknya mendapat giliran dua hari dalam seminggu. Hasil observasi (tanpa pemberitahuan) menunjukkan bahwa di kedua lokasi e-Warong tersebut jadwal piket dipatuhi anggota kelompok, walaupun mereka tidak mengerjakan apa-apa.

<sup>19</sup> Koordinator kecamatan.

<sup>20</sup> Itu pun hanya akan beroperasi secara terbatas sesuai jumlah KKS yang telah dibagikan (24 KKS), kecuali pihak bank pelaksana menambah jumlah KKS kepada KPM lain dan pihak Bulog menambah stok barang di e-Warong.



**Tabel 3. Status Pendanaan dan Operasi Kios e-Warong Kube-PKH di Daerah Sampel per 6 November 2016**

Kota/Kabupaten	Pendanaan Pembangunan Kios	Status Operasi e-Warong Pascaperesmian
Batam	Lunas	Tidak pernah aktif
Balikpapan	Lunas	Aktif
Denpasar	Lunas	Tidak pernah aktif
Kediri	Belum lunas	Tidak pernah aktif
Malang	Lunas	Aktif (< 1 bulan)

Sumber: Narasumber di lapangan.

## 2.2.4 Persepsi (Harapan) Berbagai Pihak Terkait

Di semua lokasi sampel, para pihak terkait menyadari bahwa e-Warong yang telah diresmikan barulah merupakan uji coba. Meskipun demikian, semua pemangku kepentingan menyatakan bahwa secara konseptual, program e-Warong merupakan program yang bagus dan secara operasional dapat dilaksanakan. Alasan yang mereka kemukakan mengenai keberadaan e-Warong, antara lain, menyangkut (i) mempermudah akses bansos dan transaksi bagi KPM, (ii) memberikan kesempatan berusaha kepada KPM, (iii) menggunakan bansos lebih efektif, dan (iv) mengenalkan sistem perbankan kepada masyarakat miskin. Beberapa kutipan terpilih berikut merefleksikan persepsi responden terhadap program e-Warong.

### (i) Kabupaten Kediri:

*e-Warong kan lokasinya dekat dengan kediaman KPM; jadi yaa untuk mempermudah akses mereka, ... untuk mempermudah KPM menggunakan bantuan PKH, ... untuk mengenalkan dunia usaha kepada mereka. (Kabid Dinsos, Kediri)*

*Konsep e-Warong sudah bagus karena mengubah pola pikir masyarakat terhadap penyaluran bantuan. (Tokoh masyarakat, Pare Kediri)*

*Secara konsep, program ini bagus dan bisa menjangkau masyarakat miskin secara langsung. (Divre Bulog, Kediri)*

### (ii) Kota Denpasar

*e-Warong bagus, memudahkan transaksi dan penyaluran bantuan biar tidak disalahgunakan bantuan sosialnya. (KPM PKH, Desa Ubung Kaja)*

*Dilihat dari rancangannya, program e-Warong lebih bagus karena kalau masyarakat nabung, bisa dapat bunga; tapi kalau di kantor Pos, kalau mengendap tidak ada bunga. (Pendamping PKH)*

*Secara konsep, program e-Warong bagus, memberi kesempatan berbisnis bagi KPM, mendekatkan ke akses perbankan, dan bisa juga meningkatkan taraf hidup. (BNI, Denpasar).*

*"Dari kacamata kelurahan bagus, mengurangi beban kita. Dulu datang beras kita harus siapkan sarana untuk kirim, kadang masyarakat belum ambil beras kita sudah dimitai perlunasan karena masyarakat kalau beras datang agak mepet" (Lurah Penatih, Denpasar).*

(iii) Kota Balikpapan

*Supaya mereka tidak menyalahgunakan bantuan itu, supaya ngga dibelikan rokok lah. ... Di e-Warong kan hanya menyediakan bahan pokok saja, tidak boleh menyediakan rokok. (Lurah Graha Indah, Kecamatan Balikpapan Utara)*

*Apalagi ini kan sesuai dengan karakter nasabah BRI selama ini, kelompok usaha mikro dan kecil. BRI paling siap karena sudah punya kantor unit di setiap kecamatan. (Manajer Usaha Mikro BRI Cabang Ahmad Yani, Balikpapan)*

(iv) Kota Batam

*Kalau menurut saya, yang nontunai ini bagus. Kenapa? Mengajarkan masyarakat yang miskin familiar dengan bank, dengan ATM; karena selama ini masyarakat kita agak grogi, kurang percaya diri lah kalau ke bank. ... Mereka diarahkan bisa menabung, ... pendamping tidak direpotkan lagi dengan masalah slip penerimaan, slip pencairan, laporan pengambilan; ke depan sudah langsung ter-record [tercatat] oleh bank. (Korkot, Kota Batam)*

*Saya setuju; jika uang belum dibelanjakan, masih terkumpul. Jika pakai cara lama, saat ada beras, tetapi tidak ada uang, [maka] beras dibeli orang lain. (Lurah Tanjung Piayu, Kota Batam)*

*Pakai kartu lebih bagus, ada uangnya, dibatasi penggunaannya hanya untuk barang tertentu, belanja di tempat tertentu, tepat waktu transfer uangnya. (Lurah Tanjung Piayu, Kota Batam)*

(v) Kota Malang

Sama halnya dengan lokasi sampel lainnya, pemangku kepentingan di Kota Malang juga memberikan apresiasi bahwa program e-Warong merupakan program yang bagus. Mekanisme pendistribusian bansos melalui e-Warong lebih efektif (penggunaan bansos oleh KPM lebih terkendali) serta mempunyai manfaat tambahan lain bagi KPM PKH. Oleh karena itu, semua pemangku kepentingan di lapangan siap melaksanakan program e-Warong dalam skala penuh, tidak sekedar dalam skala uji coba. Selain berniat membantu program pemerintah dan penduduk miskin, ketertarikan mereka melaksanakan program ini juga didorong oleh potensi keuntungan bagi masing-masing institusi terkait.

Bulog, misalnya, yang telah mempunyai program Rumah Pangan Kita (RPK), menyatakan bahwa RPK dan e-Warong dapat bekerja sama dalam penyediaan kebutuhan sehari-hari warga. Dengan adanya RPK, pengiriman barang pesanan e-Warong ke Bulog dapat dilakukan oleh RPK atau dapat diambil di RPK terdekat. Proses seperti ini akan mengurangi biaya pengiriman.

Demikian juga halnya dengan BNI; BNI melihat PKH dan e-Warong sebagai sesuatu yang penting karena pendanaan program ini bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Ikut mengelola APBN merupakan bisnis yang diharapkan setiap bank. Selain itu, melalui keikutsertaannya dalam mengelola e-Warong, BNI berpotensi menambah nasabah, serta mempunyai kesempatan untuk menunjuk pemilik kios e-Warong sebagai Agen BNI. Hal ini berarti dapat memperluas tempat transaksi tanpa membuka kantor sendiri (lebih efisien). e-Warong sebagai usaha berbasis kelompok, sepanjang mereka melakukan proses produksi barang/jasa secara nyata, dapat berstatus sebagai bisnis formal. Dengan demikian, pengelola e-Warong mempunyai kesempatan untuk memperoleh KUR tanpa harus melalui proses yang rumit karena akan mudah mendapatkan referensi dan verifikasi melalui agen BNI.



Selain mengapresiasi konsep dan tujuan e-Warong, narasumber di semua lokasi juga memberikan penilaian tentang kesiapan program. Mereka umumnya menyatakan bahwa meskipun konsep dan tujuan e-Warong baik, pelaksanaan operasional program ini sebenarnya belum siap. Beberapa alasan yang mereka kemukakan, antara lain, meliputi (i) secara umum belum ada prosedur dan aturan teknis program yang mengikat pihak-pihak terkait, (ii) persiapan peresmian yang singkat, (iii) koordinasi antarpihak belum jelas, dan (iv) kualitas SDM untuk aspek teknis rendah. Hal ini terungkap dari beberapa kutipan berikut.

(vi) Kabupaten Kediri

*Intinya, mereka 'menangis' ketika diminta menyiapkan launching e-Warong. Persoalannya berkisar pada waktu persiapan yang sangat mepet, tentang tagihan dari Bulog, tentang pesanan barang ke Bulog yang tidak dikirim-kirim, tentang barang [sembako] yang rusak, dll. (Pendamping PKH, Kediri)*

*... Hanya saja secara kesiapan masih belum matang karena terlalu buru-buru dan instan. (Tokoh masyarakat, Kediri)*

*Sistem belum sempurna, masih perlu perbaikan di segala lini, terutama di bidang koordinasi. ... Jika bisa komunikasi lintas sektor yang berpengaruh, di e-Warong ini harus dilakukan terbuka; yang sebelumnya antardinas hanya membicarakan di dinasny sendiri-sendiri, padahal ada pihak lain yang terkait; kini harus ada pelibatan lintas sektor sehingga tidak terkesan dilupakan. ... Perlu dibentuk tim pengawasan atau tim monitoring yang independen dan tidak terkontaminasi sirkulasi program secara teknis. (BRI, Kediri)*

*Kesiapan SDM [sumber daya manusia] saat ini sudah memadai meskipun masih banyak yang harus dibenahi terutama bidang teknis. ... Kendala utama yaitu mekanisme pembayaran yang masih belum jelas, seperti saat ini tagihan belum di tanggapi oleh KMIS. (Divre Bulog, Kediri)*

(vii) Kota Denpasar

*Gak siap karena kita diharuskan launching, bukan mengajukan. Kalau, misalnya, kita mengajukan, berarti kita siap. ... Meski kita tidak pure [benar-benar] siap, tapi kita bisa melakukannya. Mungkin dari Dinas juga tidak siap, tapi karena sudah harus launching ya mungkin sudah harus dilakukan. (Pendamping PKH, Denpasar)*

*Masih menunggu tanda tangan kepres [keputusan presiden], permensos; menteri keliling terus karena semuanya harus jalan. Kalau tidak gitu, dia terlambat karena minimal launching 2017 sudah harus siap sekian kota; target harus sudah di kota-kota se-Indonesia, ... [peresmian] buru-buru, sesak napas. Gimana harus siap ini, siap itu, menteri sudah harus datang. Malam BNI harus kerja, sampai jam berapa mereka bergadag untuk melatih alat itu. (Dinsos, Kota Denpasar)*

(viii) Kota Balikpapan

Program e-Warong belum mempunyai juklak. Untuk pemesanan barang, misalnya, pihak Bulog mengeluhkan bahwa purchase order (PO), atau surat pemesanan barang, yang disampaikan KMIS mendadak dan berubah beberapa kali. "Sudah berubah terus, PO yang terakhir malah nggak ada tanda tangan sama sekali. Saya kembalikan. Akhirnya yang tanda tangan cuma sekretarisnya" (staf komersial Bulog Divre Kalimantan Timur). Keluhan lainnya, Bulog juga tidak diberi tahu siapa yang bertanggung jawab menerima barang yang mereka pasok. "Akhirnya, semua saya minta tanda tangan: lurah, pendamping, ketua kelompok" (staf komersial Bulog Divre Kalimantan Timur).

Pascaperesmian, tidak ada koordinasi antarpemangku kepentingan di tingkat daerah atau informasi lebih lanjut mengenai kelanjutan operasional e-Warong. Ketika stok barang di e-Warong habis, para pendamping PKH kesulitan mendapat informasi bagaimana mengisinya. Salah seorang pendamping PKH menceritakan bahwa ia sudah mencoba bertanya kepada pihak Bulog, namun ia malah mendapat jawaban bahwa stok yang dikirim saat peresmian saja belum dibayar.

(ix) Kota Batam

*... tapi [e-Warong] ada kekurangannya; tidak semua daerah, misal pulau-pulau kecil, memungkinkan untuk menggunakan sistem elektronik. (Korkot, Batam)*

*Lokasinya jauh dari tempat tinggal dan biaya ke e-Warong mahal, sedangkan lokasi kantor pos justru lebih dekat dan dapat ditempuh dengan berjalan kaki, ... memerlukan ongkos ojek sekitar Rp16.000 pp [pulang pergi]. Pada akhirnya, selisih harga lebih murah di e-Warong Kube-PKH, [tetapi] sama saja dengan ongkos transportasi yang harus dikeluarkan. (KPM-PKH)*

*Hari Jumat sore ada dari Kemensos dan pendamping [PKH] datang. Kata saya kok mendadak sekali. Katanya ini surprise [surprise visit; kunjungan tanpa pemberitahuan]; ini kan ada banyak tamu yang datang, nanti kalau warga tidak ada persiapan bagaimana. ... Kalo mau kejutan, ya gak gini juga caranya. Kalo terjadi sesuatu, pihak kelurahan yang harus bertanggung jawab. (Lurah Duriangkang, Batam)*

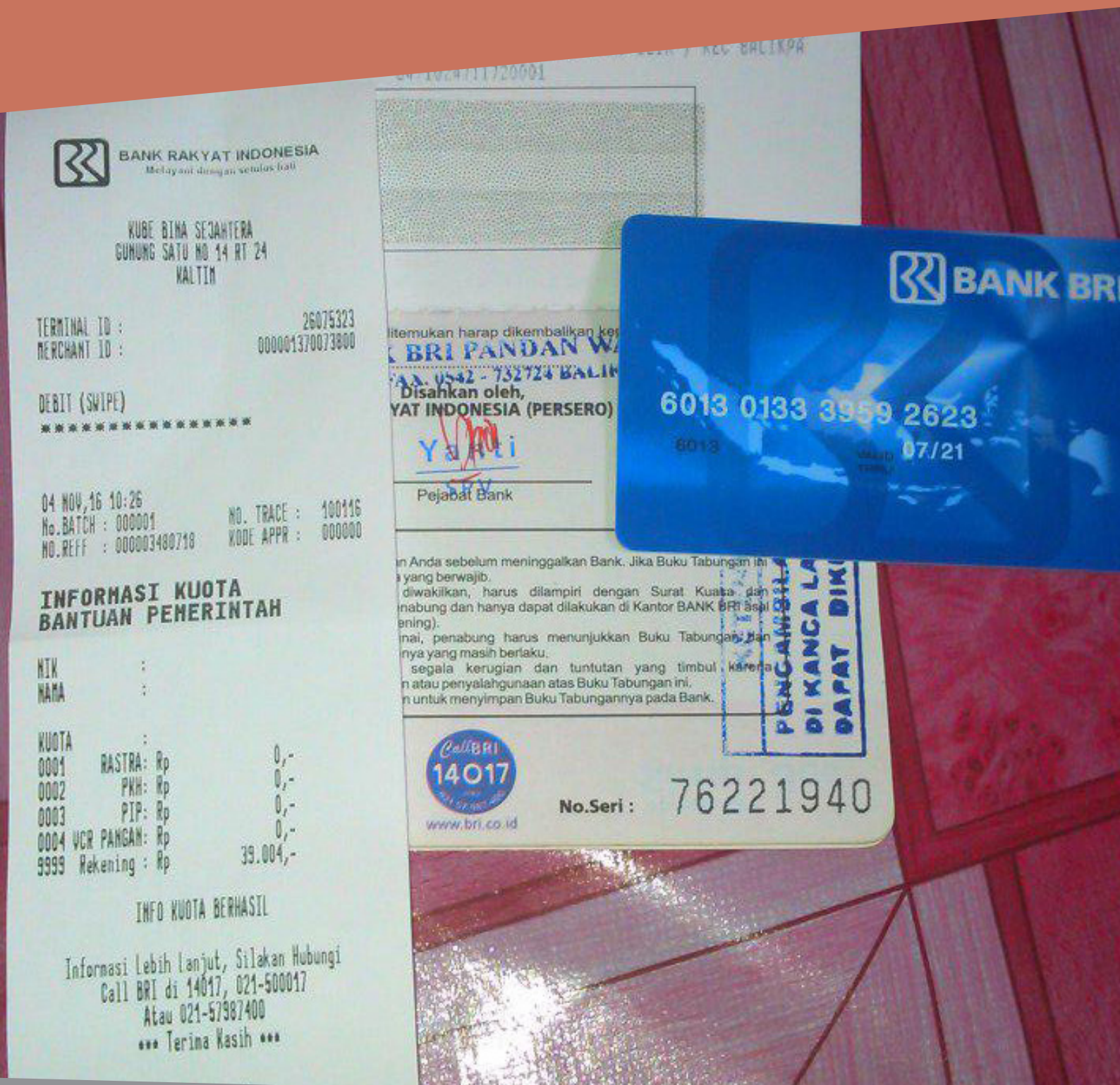
*Seharusnya KMIS lebih interaktif berkomunikasi dengan Bulog dan ada kejelasan MoU. (Subdivre Bulog, Batam)*

*Dana harus segera cair dan pendistribusian kartu untuk semua anggota PKH. (Dinsos, Batam)*

(x) Kota Malang

Di Kota Malang, umumnya responden juga menyatakan bahwa persiapan pendirian e-Warong masih kurang. Mereka mencontohkan, antara lain, (i) tidak ada sosialisasi formal mengenai e-Warong kepada penerima bansos dan pemangku kepentingan yang relevan karena memang tidak tersedia petunjuk untuk melaksanakan kegiatan tersebut, (ii) pendekatan pendamping dalam membimbing operasi e-Warong lebih banyak menggunakan cara pendampingan terhadap kelompok PKH karena mereka tidak mempunyai cukup pengetahuan tentang e-Warong, dan (iii) secara umum pengelola e-Warong tidak memiliki pemahaman lengkap tentang tujuan program ini. Untuk merefleksikan tingkat kesiapan pendirian e-Warong di Kota Malang, seorang responden menyatakan, "Waktu itu kita kayak kerja sulapan; e-Warong itu kerjaan bonek [bondo nekat; modal nekat]" (pendamping PKH, Malang).

# 3. Persiapan Kelembagaan e-Warong Kube-PKH





### 3.1 Sosialisasi

Program e-Warong telah dimulai sejak Juni 2016. Sosialisasi program telah dilaksanakan dalam rangka keperluan seremonial peluncuran program kepada publik yang bertujuan memperkenalkan keberadaan program. Upaya sosialisasi tersebut ada yang diselenggarakan secara khusus dalam rangka program, namun ada pula yang diikutsertakan dalam kegiatan lain yang terkait.

#### A. Sosialisasi dari Pemerintah Pusat (Kemensos) kepada Dinsos dan pelaksana program tingkat kota/kabupaten

Kegiatan sosialisasi/pembekalan materi e-Warong secara nasional yang dihadiri oleh perwakilan hampir semua kota/kabupaten sampel adalah rangkaian kegiatan rapat koordinasi/pemantapan PKH di Yogyakarta pada akhir Agustus 2016. Kegiatan sosialisasi/pembekalan ini khusus diperuntukkan bagi kabupaten/kota yang akan menjadi lokasi pendirian e-Warong. Dari lima kota/kabupaten yang menjadi sampel studi, yang menghadiri kegiatan ini adalah Kota Batam, Kabupaten Kediri, Kota Denpasar, dan Kota Balikpapan. Khusus untuk Kabupaten Kediri, menurut penjelasan Korkab Kediri, keikutsertaan pada kegiatan ini dilakukan atas inisiatif sendiri tanpa undangan resmi.<sup>21</sup>

Khusus untuk perwakilan Kota Denpasar, selain mengikuti kegiatan sosialisasi/pembekalan e-Warong di Yogyakarta pada Agustus 2016, juga mengikuti setidaknya dua kegiatan lain terkait sosialisasi, yaitu (i) pembekalan rakor (rapat koordinasi) PKH sekaligus peresmian e-Warong di Madiun pada September 2016 dan (ii) pemantapan dan kunjungan studi e-Warong di Bogor pada 3–6 Oktober 2016.

Selain menyelenggarakan sosialisasi secara nasional, Kemensos bersama Dinsos melakukan sosialisasi secara langsung di setiap kota/kabupaten calon lokasi pembukaan e-Warong. Kegiatan sosialisasi ini sekaligus merupakan rapat persiapan/pembekalan pembukaan e-Warong di kota/kabupaten setempat. Pesertanya adalah pemangku kepentingan di tingkat kabupaten/kota seperti Dinsos, korkot/korkab, pendamping PKH, perwakilan bank mitra (BRI dan BNI), dan SKPD terkait (Bappeda, Dinas Perdagangan, dan Dinas Koperasi/UMKM), perwakilan Bulog (divre atau subdivre). Rapat persiapan/pembekalan tersebut disertai penjelasan mengenai materi program dan pembahasan rencana teknis peluncuran program.

#### B. Sosialisasi dari Dinsos dan pelaksana program tingkat kabupaten/kota kepada pemangku kepentingan di tingkat kota/kabupaten dan desa/kelurahan.

Di setiap kota/kabupaten sampel, kegiatan sosialisasi/pembekalan materi program disampaikan pada berbagai kesempatan baik yang diselenggarakan secara khusus untuk e-Warong maupun diikutsertakan pada kegiatan lain; misalnya, pada pertemuan dengan Kube Jasa dalam rangka persiapan peresmian dan paskaperesmian e-Warong, saat acara peresmian e-Warong, dan pertemuan kelompok PKH sebelum atau sesudah peluncuran e-Warong. Secara informal, sosialisasi perubahan distribusi bantuan secara tunai ke bentuk nontunai melalui e-Warong juga dilakukan pada berbagai kesempatan, seperti sharing (membagi) materi sosialisasi e-Warong dari perwakilan korkot/korkab yang hadir saat sosialisasi di tingkat nasional kepada para pendamping PKH di masing-masing kota/kabupaten, kunjungan pendamping PKH ke peserta PKH, dan pertemuan dengan aparat desa/kelurahan/kecamatan/tokoh masyarakat setempat.

<sup>21</sup> Informasi diselenggarakannya acara sosialisasi e-Warong tersebut diperoleh Korkab Kediri dari grup WhatsApp "Pendamping PKH" yang diikutinya. Baru pada 8 September 2016, Korkab Kediri memperoleh informasi bahwa Kabupaten Kediri menjadi lokasi pendirian e-Warong yang akan diresmikan pada 23 September 2016.

Kegiatan sosialisasi pada konteks peluncuran program, baik yang diselenggarakan secara khusus untuk e-Warong maupun sebagai bagian dari kegiatan lain, disertai dengan transfer pengetahuan terkait program. Namun, hampir semua responden menyatakan bahwa sosialisasi tersebut dinilai masih kurang memadai karena (i) belum intensif (hanya diselenggarakan 1 atau 2 kali saja), (ii) waktunya terbatas dan bahkan tidak dialokasikan secara khusus, (iii) materi tidak semuanya disampaikan secara utuh, dan (iv) menjangkau hanya sebagian KPM dan pemangku kepentingan.

Kurang memadainya sosialisasi tampak dari tingkat pengetahuan para KPM dan pemangku kepentingan program yang beragam.

*Materinya cukup jelas tapi masih belum banyak yang dikasih tau, seperti apa keuntungan e-warong; masih dalam bentuk skema-skema saja yang dijelaskan. (Pendamping PKH, Denpasar)*

*Pemahaman para KPM tentang teknologi kurang; seharusnya ada sosialisasi tentang perawatan, penyimpanan, dan pemanfaatan kartu. Bisa saja kartu kecuci, hilang. (Korcam, Denpasar Timur)*

*... tapi mungkin perlu ada sosialisasi lagi khusus untuk mereka dalam penggunaan kartu dan apa yang mereka dapatkan. (Lurah, Denpasar)*

*... Iya masih sempat dikasih sosialisasi, padahal kita masih sibuk banget; abis itu langsung dari sana langsung geladi resik [persiapan launching]. (Pendamping PKH, Balikpapan)*

*... Saya diberitahukan sehari sebelum acara peresmian, e-Warong sudah berdiri dan besok diresmikan. ... Saya buta dengan e-Warong sekalipun sudah kokoh berdiri di kelurahan saya. (Tokoh masyarakat, Batam)*

Apabila pengetahuan pelaksana program kurang memadai, tentunya hal ini akan berpengaruh pada kinerja yang bersangkutan dalam pelaksanaan program. Pada tingkat penerima manfaat program, kurang memadainya pengetahuan terkait program dapat membuat kurang maksimalnya manfaat yang diterima.

Kurang memadainya sosialisasi e-Warong tidak terlepas dari belum adanya petunjuk yang mengatur kegiatan tersebut. Kegiatan sosialisasi dijalankan secara tidak terstruktur, tanpa ada rancangan yang jelas apa saja aspek yang perlu disampaikan, kapan sosialisasi perlu dilakukan, pada tingkatan mana saja sosialisasi perlu dilakukan, bagaimana sosialisasi seharusnya dilakukan, siapa saja pihak yang terlibat, dan target kegiatan sosialisasi. Sosialisasi program dilakukan sebagai bagian dari peluncuran program semata dan belum ditujukan sebagai sarana edukasi intensif bagi pemangku kepentingan program.

### 3.2 e-Warong sebagai Titik Distribusi Bantuan Sosial, Agen Bank, dan Komponen *Livelihood* Masyarakat Miskin

Paparan sebelumnya (terutama Gambar 1 pada Bab 2) menjelaskan bahwa program e-Warong tidak hanya mengalihkan bansos tunai menjadi nontunai melalui transaksi elektronik. Gambar itu menunjukkan setidaknya ada tiga peran e-Warong, yakni sebagai (i) titik distribusi pencairan bansos nontunai, (ii) agen bank, dan (iii) agen pemasaran barang hasil produksi Kube Produksi. Draf permensos<sup>22</sup> yang akan terbit pada 2017 mengukuhkan konsep tersebut. Bahkan dalam draf permensos ini e-Warong juga berfungsi sebagai tempat layanan koperasi simpan pinjam. Draf permensos ini menyatakan bahwa program e-Warong mempunyai beberapa fungsi yang meliputi

- i) tempat menjual bahan pangan murah berkualitas dan kebutuhan pokok rumah tangga;
- ii) agen bank penyalur bansos nontunai;
- iii) tempat pemasaran hasil produksi Kube; dan/atau
- iv) tempat layanan koperasi simpan pinjam.

Untuk menjalankan fungsi-fungsi tersebut, e-Warong melakukan beberapa kegiatan yang mencakup

- i) melayani pencairan bansos nontunai;
- ii) melayani penjualan bahan pangan pokok murah bagi penerima bansos;
- iii) melayani pembayaran telepon, listrik, serta air bagi penerima bansos dan masyarakat umum;
- iv) memasarkan hasil produksi Kube;
- v) menjadi agen bank yang bekerja sama dalam penyaluran bansos nontunai; dan
- vi) melakukan usaha pengemasan ulang bahan pangan pokok dari bentuk curah menjadi kemasan tertentu.

Berdasarkan hal-hal tersebut, dapat dikatakan bahwa program e-Warong mempunyai muatan ekonomi yang cukup besar bagi masyarakat miskin KPM PKH. Hal ini sejalan dengan salah satu tujuan program e-Warong, yaitu meningkatkan kesejahteraan masyarakat miskin atau menurunkan kemiskinan. Implikasinya, upaya menjadikan e-Warong sebagai bagian dari komponen *livelihood* (penghidupan) masyarakat miskin merupakan keniscayaan. Para pemangku kepentingan harus mampu membuat e-Warong sebagai unit usaha yang aktif dan memberikan tambahan pendapatan nyata baik bagi anggota Kube Produksi maupun anggota Kube Jasa. Secara praktis, hal ini berarti kios e-Warong akan menjelma sebagai usaha toko/warung sebagaimana toko/warung umumnya namun dengan beragam fungsi, baik fungsi penjualan produk maupun fungsi finansial bagi masyarakat miskin. Potensi masyarakat miskin untuk mempunyai toko/warung eceran sendiri secara kolektif dengan tingkat kepemilikan 100% menjadi terbuka.

Terkait dengan berbagai fungsi e-Warong tersebut, beberapa aspek berikut perlu menjadi perhatian para pihak terkait.

#### A. Kejelasan aturan pelaksanaan e-Warong: agen bank dan titik distribusi bansos nontunai

Di lapangan, peran e-Warong sebagai agen bank dan titik distribusi bansos nontunai sepertinya terpisah. Indikasinya, antara lain, bahwa pendamping PKH lebih memfokuskan upayanya pada menjadikan e-Warong sebagai titik distribusi bansos. Sesuai tupoksinya, umumnya mereka kurang atau bahkan tidak menaruh minat pada peran e-Warong sebagai agen bank. Sebaliknya, pihak kantor cabang bank yang berkepentingan untuk menjadikan e-Warong sebagai agen bank kurang menaruh perhatian pada fungsi e-Warong sebagai titik distribusi bansos nontunai.

<sup>22</sup> Permensos tentang Bantuan Pengembangan Sarana Usaha melalui Elektronik Warung Gotong Royong Kelompok Usaha Bersama Program Keluarga Harapan.

Paparan sebelumnya sedikit banyak mengungkapkan bahwa gelagat adanya dikotomi tersebut juga terjadi di tingkat pusat. Pada aktualisasi perannya, e-Warong akan mempunyai dua induk yang berbeda, yakni KMIS dan bank pelaksana (BRI dan BNI). KMIS sebagai induk koperasi Kube Jasa (pengelola e-Warong) hanya akan mengurus manajemen pasokan barang e-Warong. Setidaknya sampai saat ini, pasokan barang dimaksud hanya terbatas pada pasokan barang dari Bulog (beras, tepung terigu, minyak goreng, dan gula pasir). KMIS sama sekali belum melakukan upaya yang nyata untuk menghubungkan e-Warong dengan Kube Produksi. Sebaliknya, pihak bank pelaksana yang merupakan induk e-Warong sebagai agen bank hanya mengurus produk perbankan yang melekat pada fungsi e-Warong.

Menurut KMIS, kesertaan bank dalam program e-Warong hanya dari segi bisnis saja. Dalam perspektif bisnis, kaidah yang berlaku adalah *no free lunch* (segala sesuatu harus ada bayarannya). KMIS memberikan contoh, saat ini pihak bank membebaskan semua biaya administratif kepada e-Warong. Namun, dalam jangka panjang, belum tentu privilege (keistimewaan) demikian akan terus berlangsung. Di sisi lain, KMIS mengklaim bahwa e-Warong merupakan sarana untuk menyejahterakan rakyat miskin. “Kecurigaan” KMIS terhadap peran bank yang akan “memonopoli” e-Warong setidaknya terungkap dari ketidakpuasannya akan belum adanya pemisahan antara rekening e-Warong sebagai agen bank dan rekening e-Warong sebagai pelaksana distribusi bansos nontunai (yang berinduk ke KMIS). Demikian juga halnya dengan penggunaan aplikasi transaksi sewaktu peresmian e-Warong yang lebih mengedepankan aplikasi bank ketimbang aplikasi KMIS.

Jika mengacu pada keterangan responden dari kedua bank pelaksana, agen bank merupakan individu. Ketika e-Warong akan diresmikan, tugas teknis masing-masing cabang bank adalah mengakuisisi agen (pengurusan syarat administrasi/legalitas agen), membuka rekening untuk agen, dan mengedukasi agen. Responden juga menyatakan bahwa manfaat keterlibatan bank dalam program ini adalah “akuisisi e-Warong sebagai agen bank”. Responden menyampaikan bahwa untuk menjadi agen bank (di luar program e-Warong) terdapat syarat-syarat, misalnya, sudah menjalankan usaha minimal selama sekian bulan. Kemensos berharap bahwa ke depannya agen e-Warong akan menjadi agen bank. Namun, agen e-Warong yang telah diresmikan tidak/kurang memenuhi syarat sebagai agen bank. Untuk itu, saat ini pihak bank sedang dalam proses mengajukan kelonggaran peraturan khusus bagi agen bank dalam program pemerintah seperti e-Warong kepada OJK (Otoritas Jasa Keuangan).

Bank dan agen bank tidak diperbolehkan mengutip keuntungan dari penyaluran bansos, tetapi di luar konteks penyaluran bansos, agen boleh mengambil keuntungan dari fee (biaya) transaksi, misalnya dari transaksi penjualan pulsa, penarikan tunai tabungan, dll. Pembagian keuntungan dari transaksi e-Warong sebagai agen bank untuk Kube Jasa (agen e-Warong menjadi anggota/pengurusnya) adalah ranah urusan kelompok Kube Jasa bersangkutan. Pihak bank pelaksana tidak ikut serta mengurusinya. Pada dasarnya, e-Warong yang juga sekaligus agen bank bekerja sama dengan bank pelaksana dalam statusnya sebagai personal. Apabila suatu saat e-Warong (yang juga sekaligus agen bank) atas keputusan kelompok Kube Jasa hendak diganti dengan orang lain, maka Kube Jasa tinggal melaporkannya kepada kantor cabang bank pelaksana.

Berdasarkan keterangan tersebut, dapat dikatakan bahwa dalam tataran strategis, e-Warong sebenarnya merupakan agen bank yang salah satu fungsi teknisnya adalah sebagai titik distribusi bansos. Dalam kaitan ini, dapat dimengerti jika KMIS mempunyai kekhawatiran tentang dominasi bank dalam program e-Warong.

## B. e-Warong sebagai komponen livelihood masyarakat miskin

Sesuai konsepnya, program e-warong juga melibatkan Kube Produksi dalam operasinya. Produk yang dihasilkan oleh Kube Produksi akan menjadi bagian dari barang yang bisa dipasarkan/dijual melalui kios e-Warong. Jika hal ini terwujud, baik masyarakat miskin yang tergabung dalam Kube Produksi maupun Kube Jasa akan mendapat keuntungan. Kerja sama antara Kube Produksi sebagai produsen dan Kube Jasa (pemilik e-Warong) sebagai agen pemasaran dapat menciptakan sinergitas kedua belah pihak. Kube Jasa sebagai pemilik e-Warong juga dapat bekerja sama atau memasarkan berbagai produk dari produsen/pemasok lain sehingga barang yang dijualnya makin lengkap untuk memenuhi kebutuhan belanja masyarakat sekitar. Selanjutnya, e-Warong sebagai tempat layanan koperasi simpan pinjam akan makin memudahkan akses masyarakat miskin terhadap kebutuhan finansial.

Terkait dengan hal itu, pihak-pihak yang terlibat dalam program e-Warong, baik di tingkat pusat maupun daerah, belum banyak mengeskplorasinya. Keseluruhan agenda kegiatan menjelang dan saat peresmian hanya terfokus pada fungsi e-Warong sebagai titik pencairan bansos nontunai. Sosialisasi mengenai e-Warong sebagai komponen livelihood masyarakat miskin praktis belum disentuh. Hal ini mengindikasikan bahwa Kemensos maupun KMIS belum menyiapkan konsep operasional untuk menjadikan e-Warong sebagai entitas usaha masyarakat miskin.

Saat ini pelaksanaan program e-Warong baru dalam taraf sebagai agen pendistribusian bansos nontunai dan agen bank. Namun, pemikiran tentang e-Warong sebagai komponen livelihood masyarakat miskin sudah sepatutnya mendapatkan perhatian. Di dalamnya termasuk pemikiran menyangkut mekanisme dan jenis pelatihan/pemberdayaan, seperti pelatihan kewirausahaan, pembukuan usaha, manajemen bisnis eceran, manajemen simpan pinjam, pihak yang bertanggung jawab melakukannya, hubungan kerja sama berbagai pihak dengan e-Warong, dan sebagainya. Pada tahun anggaran 2017, di beberapa lokasi terpilih, seyogianya peresmian e-Warong juga mulai mengujicobakan e-Warong sebagai komponen livelihood masyarakat miskin dengan proses persiapan yang lebih matang.

### 3.3 Pemangku Kepentingan yang Terlibat

Di semua lokasi sampel, persiapan peresmian e-Warong dilakukan dalam waktu pendek, yaitu  $\leq 7$  hari. Setelah mendapatkan informasi dari Kemensos tentang kepastian akan diresmikannya e-Warong di kota/kabupaten masing-masing, para pemangku kepentingan di tingkat kabupaten/ kota langsung bekerja. Para pemangku kepentingan yang terlibat dan bentuk keterlibatannya dalam persiapan dan pelaksanaan peluncuran e-Warong di kota/kabupaten sampel, antara lain, adalah sebagai berikut.

#### a. Kemensos dan Dinsos

Pihak Kemensos, dalam hal ini Ditjen PFM, dan Dinsos di setiap kota/kabupaten berperan dalam

- i) sosialisasi/pembekalan program kepada pemangku kepentingan di tingkat nasional dan kota/kabupaten;
- ii) memverifikasi usulan anggota PKH yang akan menjadi Kube Jasa dan lokasi e-Warong;
- iii) berkoordinasi dengan para pemangku kepentingan program di tingkat kota/ kabupaten dan nasional; dan
- iv) mempersiapkan keperluan dan perangkat teknis terkait peluncuran, misalnya tablet, dana pembangunan unit warung, dan data penerima KKS di pusat.



- b. Korkot/korkab dan pendamping PKH  
Pihak-pihak ini berperan dalam (i) membentuk Kube Jasa, (ii) mencari dan mengusulkan calon lokasi e-Warong, (iii) mempersiapkan proposal, (iv) memberi penjelasan mengenai program e-Warong kepada kelompok PKH yang terpilih untuk mengelolanya dan para pemegang KKS, (v) melakukan pendataan dan membantu KPM dalam mengisi formulir bank dalam rangka mendapatkan kartu KKS dan buku rekening bank (di Denpasar), dan (vi) menerima pengaduan dari pengelola e-warong.
- c. Bank: BRI/BNI (pusat dan daerah)  
Bank berperan dalam memfasilitasi transaksi keuangan e-Warong. Pada tingkat pusat, tugas bank adalah mencetak kartu, membuka rekening penerima manfaat, dan menyediakan perangkat teknologi e-Warong (mesin EDC). Pada tingkat daerah kota/kabupaten, cabang/unit bank bertugas untuk mengaktifkan kartu dan mencetak buku tabungan, mengedukasi operator e-Warong, dan menyelesaikan segala keperluan administratif terkait e-Warong sebagai agen bank dan penerima kartu. Khusus di Kota Denpasar, BNI menyediakan dana talangan untuk pembangunan e-Warong.
- d. Bulog (pusat dan divre/subdivre)  
Bulog pusat dan daerah berkoordinasi untuk menyediakan barang bagi e-Warong sesuai pesanan KMIS.
- e. KMIS  
Pada tahap peresmian e-Warong, KMIS berperan dalam pemesanan barang ke Bulog, penyediaan aplikasi, dan ikut serta bersama Kemensos dan Dinsos melakukan sosialisasi/ pembekalan kepada pelaksana program tingkat kabupaten/kota.
- f. KUBE Jasa  
KUBE Jasa belum berperan sebagaimana mestinya dalam mengelola e-Warong. Selain itu, di sebagian besar lokasi sampel hanya pihak pengurus (ketua, sekretaris, dan/atau bendahara) yang terlibat dalam kegiatan Kube Jasa. Mereka bekerja hanya pada saat peresmian e-Warong untuk melakukan simulasi transaksi e-Warong. Setelah peresmian, e-Warong tutup sehingga tidak ada aktivitas yang dilakukan oleh Kube Jasa, kecuali e-Warong di Malang dan Balikpapan. Di kedua kota tersebut, pengurus Kube Jasa sempat melakukan pelayanan bagi KPM PKH yang ingin berbelanja di e-Warong selama sekitar tiga minggu hingga satu bulan setelah peresmian. Bahkan di Balikpapan, e-Warong masih tetap buka dan anggota Kube Jasa masih melaksanakan piket berjaga di e-Warong meskipun sudah tidak ada lagi transaksi yang dilakukan (karena dana KKS para KPM habis). Lokasi kios e-Warong di hampir semua lokasi sampel berada di rumah ketua Kube Jasa sehingga ketua Kube Jasa juga berperan sebagai operator e-Warong dan terdaftar sebagai agen bank, kecuali di Kediri yang e-Warongnya berada di rumah pendamping PKH.
- g. KUBE Produksi  
Belum ada Kube Produksi yang bekerja sama dengan Kube Jasa dalam memasarkan produknya di e-Warong. Selain karena e-Warong tutup pascaperesmian, faktor belum memadainya pemahaman para pengurus Kube Jasa dan para pendamping (pendamping PKH, korkot/korkab) tentang mekanisme kerja sama usaha antara Kube Jasa dan Kube Produksi juga memengaruhi kondisi tersebut.

- h. Camat, lurah/kepala desa, ketua rukun tetangga/rukun warga, dan tokoh masyarakat  
Pihak-pihak ini berperan dalam membantu persiapan dan pelaksanaan peresmian e-Warong, termasuk membantu mengerahkan warga untuk bergotong royong membangun warung (pada e-Warong Kube-PKH yang dibangun secara swadaya). Di Kota Malang, lurah berinisiatif menambah barang di e-Warong dengan menitipkan beberapa jenis produk unggulan kelurahannya, seperti sepatu, tas, kosmetik, dan makanan ringan.
- i. Tenaga kesejahteraan sosial kecamatan (TKSK)  
TKSK bersama pendamping PKH kecamatan melakukan pendataan calon penerima KKS dan anggota Kube Jasa (hanya di Balikpapan).

Ketika studi ini dilakukan, regulasi program e-Warong belum siap. Kerja sama antarlembaga baru didasarkan atas kesepakatan yang dibangun secara lisan. Meskipun demikian, mengingat kelembagaan di daerah merupakan kepanjangan tangan dari kelembagaan di tingkat pusat, maka mereka tetap berupaya menyukseskan program e-Warong. Kemauan semua pihak untuk melaksanakan program ini tanpa didasari aturan tertulis, semata-mata karena niat baik.

*Karena memang semuanya serba mendadak. Saya tanya juga korwil, memang belum ada juklak/juknisnya. Intinya sih, kami mendampingi dan membantu saja program-program pemerintah. Kalau memang sesuai, kita usahakan bisa membantu. (Kordinator PKH, Kota Balikpapan)*

*... siap tidak siap ... kami harus siap.' (Lurah, Batam)*

Secara umum, di semua kabupaten/kota sampel, belum ada kerja sama yang berkaitan dengan substansi program e-Warong antara Dinsos dan SKPD lain ataupun lembaga pemerintahan lain (misalnya, pelaksanaan pelatihan). SKPD atau lembaga pemerintahan lain (seperti Bappeda, Dinas Koperasi dan UMKM, dan anggota DPRD) hanya terlibat sebatas menghadiri acara peresmian e-Warong.

## 3.4 Pengelola dan Proses Pembentukan e-Warong Kube-PKH, serta Kapasitas yang Dimiliki

### 3.4.1 Pengelola e-Warong Kube-PKH

Dalam rangka menjalankan fungsi e-Warong baik sebagai titik penyaluran dana/penjualan “sembako” murah bagi penerima bansos nontunai maupun sebagai sarana usaha ekonomi produktif (UEP) dalam menunjang penghidupan masyarakat miskin sebagaimana telah dibahas dalam subbab 3.2, maka harus dibentuk Kube Jasa sebagai pengelola e-Warong. Kube Jasa terdiri atas satu orang pendamping dan sepuluh orang anggota (tiga orang pengurus dan tujuh orang anggota). Secara sukarela, anggota Kube Jasa menjadi anggota KMIS dan selanjutnya membuat perjanjian kerja sama dengan KMIS dalam menjalankan kegiatan usaha e-Warong. Kube Jasa bertanggung jawab atas keberlangsungan usaha e-Warong, termasuk mengelola stok barang dan lalu lintas transaksi keuangan.

Berdasarkan fungsi dan tanggung jawab Kube Jasa tersebut, pembentukan Kube Jasa seharusnya dilakukan jauh sebelum e-Warong didirikan. Hal ini perlu dilakukan agar mereka memiliki cukup waktu untuk membekali diri dalam menjalankan usaha e-Warong secara profesional sehingga menjadi usaha yang menguntungkan bagi para anggotanya. Namun, kenyataan yang terjadi di lapangan adalah bahwa Kube Jasa di sebagian besar lokasi sampel dibentuk berbarengan dengan pendirian e-Warong (di Kota Batam, Kota Denpasar, dan Kota Balikpapan). Hal tersebut terjadi karena pembentukan Kube Jasa maupun e-warong dilakukan sekadar untuk mengejar waktu peresmian program e-Warong oleh Mensos. Bahkan di Kota Malang (khususnya untuk peresmian tahap ke-2) dan Kabupaten Kediri, hingga studi ini dilaksanakan, Kube Jasa belum secara resmi dibentuk. Tiga orang dari KPM PKH di Kabupaten Kediri ditunjuk secara formalitas sebagai ketua, sekretaris, dan bendahara hanya untuk melakukan simulasi penggunaan kartu pada saat peresmian e-Warong.

Namun, di sebagian kota yang Kube Jasanya telah terbentuk pun para anggotanya mengaku tidak sepenuhnya mengenal satu sama lain, seperti halnya yang terjadi pada salah satu Kube Jasa di Kota Denpasar; ketua Kube Jasa tidak mengenal bendaharanya karena baru bertemu dua kali pada saat pembagian KKS dan geladi resik peresmian e-Warong. Pendamping PKH menyadari bahwa proses pembentukan Kube Jasa tidak sesuai dengan konsep program, namun hal itu tidak bisa dihindari karena proses dimulainya program berlangsung cukup singkat. Salah satu pendamping PKH di Kota Denpasar menyatakan, “Seharusnya mereka berkelompok dulu; terbiasa dulu dengan berkelompok, tapi karena ini launching cepat-cepat, jadi sekalian terbentuk e-Warong juga terbentuk Kube Jasanya gitu jadinya. Yang seharusnya teknisnya mereka ‘terbiasa bersama’ jadi belakangan. Sekarang karena sudah terbentuk, jadi ‘harus bersama’” (pendamping PKH, Kota Denpasar).

Terkait dengan keanggotaan Kube Jasa, terdapat pemahaman yang berbeda dari beberapa informan. Ada yang menganggap bahwa pendamping PKH merupakan bagian dari anggota kelompok, namun ada juga yang menganggap sebaliknya. Pendamping PKH, karkot, serta Dinsos di Kota Balikpapan dan Kota Denpasar menganggap bahwa tugas pendamping hanya memfasilitasi kelompok dan tidak bisa mencampuri internal organisasi secara mendalam. Kesimpangsiuran pemahaman ini tidak terlepas dari belum adanya panduan yang jelas tentang peran semua pihak di dalam program.

Di semua lokasi sampel, pembentukan Kube Jasa dan anggotanya dilakukan oleh pendamping dengan sistem penunjukan. Syarat keanggotaannya sesuai dengan yang diatur program,<sup>23</sup> namun di beberapa lokasi terdapat syarat tambahan berdasarkan kebutuhan masing-masing wilayah. Di Kota Malang dan Kota Batam, terdapat tambahan syarat bahwa anggota Kube Jasa harus berasal dari Kube-PKH. Khusus di Kota Malang, tambahan syarat tersebut hanya berlaku pada saat peresmian program e-Warong tahap 1 (Juni 2016), sedangkan di Kota Denpasar, tambahan syarat anggota yang berlaku adalah harus merupakan warga asli Denpasar. Hal ini berkaitan dengan tingginya tingkat migrasi penduduk di Kota Denpasar. Berbagai pemangku kepentingan mengkhawatirkan jika memasukkan warga pendatang, bisa menimbulkan masalah karena mereka cenderung sering berpindah alamat atau kembali ke wilayah asalnya.

Khusus di Kabupaten Kediri, keanggotaan Kube Jasa dipilih dari KPM PKH yang “orangnya entengan” (ringan tangan dan selama ini mau membantu kegiatan program PKH). Akibatnya, anggota yang terpilih tersebar dan tidak berada dalam satu desa, bahkan ada yang tinggal cukup jauh dari lokasi e-Warong. Salah satu KPM di Kediri menjelaskan tentang latar belakang dirinya dipilih menjadi anggota: “... Awalnya diajak oleh pendamping karena menurut pendamping, saya sangat gampang untuk diajak gabung; kemudian juga saya dinilai sangat aktif di kelompok PKH.”

<sup>23</sup> Ketentuan program mensyaratkan anggota Kube Jasa adalah KPM penerima bantuan dan bertempat tinggal dekat dengan kios e-Warong.

Dilihat dari latar belakang keanggotaannya, Kube Jasa di Malang (peresmian tahap 1) berasal dari Kube PKH (Produksi) 2015. Sedangkan dua Kube Jasa di Kota Batam merupakan Kube-PKH yang telah dibentuk pada 2010 dan 2014. Kube-PKH yang ada di Batam telah memiliki kegiatan usaha kelompok berupa arisan, berjualan aneka makanan/kue dan kerajinan tangan, menanam sayuran, dan usaha simpan pinjam yang perkembangan usahanya sudah cukup baik. Oleh karena itu, dibandingkan dengan Kube Jasa di lokasi sampel lain, Kube Jasa di Batam bisa dinilai lebih berpengalaman dalam hal pengorganisasian kelompok. Namun, dalam hal pemahaman dan pengalaman terkait program e-Warong, kondisinya tidak jauh berbeda dengan e-Warong di kota lain (Kube Jasa tidak aktif dan e-Warong tutup).

Meski modal Kube Jasa belum diperoleh, sebagian barang/perlengkapan yang merupakan komponen dari modal tersebut sudah diterima pada saat menjelang peresmian program e-Warong.<sup>24</sup> Barang tersebut terdiri atas (i) sembako (nilainya bervariasi), (ii) tablet/iPad<sup>25</sup> (di sebagian lokasi), (iii) layanan internet, dan (iv) printer (di Denpasar). Sementara itu, untuk perlengkapan lainnya seperti instalasi listrik (saat ini masih menggunakan sambungan listrik dari operator e-Warong), timbangan, *vacuum* (mesin pengemas hampa udara), *freezer* (lemari pendingin), dan gerobak, para pengurus Kube Jasa menyatakan belum mengetahui kapan akan menerimanya.

**Tabel 4. Rangkuman Proses Pembentukan Kube Jasa**

Aspek	Batam	Malang	Kediri	Denpasar	Balikpapan
Waktu pembentukan	Berbarengan dengan pendirian e-Warong	Belum resmi terbentuk	Belum resmi terbentuk	Berbarengan dengan pendirian e-warong	Berbarengan dengan pendirian e-warong
Pihak yang memfasilitasi pembentukan-sistem pemilihan anggota & pengurus	Pendamping-penunjukan	Pendamping-penunjukan	Pendamping-penunjukan	Pendamping-penunjukan	Pendamping-penunjukan
Syarat keanggotaan	Merupakan kelompok Kube-PKH	Merupakan Kube-PKH/produksi (tahap 1) KPM PKH (tahap 2)	KPM PKH yang “orangnya entengan”	KPM PKH Tinggal dekat e-Warong Warga asli Denpasar	KPM PKH Tinggal dekat e-Warong
Pembagian kerja anggota	Belum ada	Belum ada	Belum ada	Belum ada	Sudah ada sistem piket dan dipraktikkan
Proposal (Rp20.000.000)	Belum mengajukan	Belum mengajukan	Belum mengajukan	Sudah dikirim ke KMIS	Sudah dikirim ke korwil
Status	Tidak aktif	Tidak aktif	Tidak aktif	Tidak aktif	Aktif
Masalah teknis yang dihadapi	Tidak ada aplikasi KMIS, sinyal tidak stabil	Sinyal tidak stabil	Tablet ditarik kembali	Tablet ditarik kembali	Sinyal tidak stabil

Sumber: Narasumber di lapangan.

<sup>24</sup> Kemensos memberikan bantuan kepada masing-masing Kube Jasa sebesar Rp20.000.000 untuk dibelikan peralatan kerja berupa (i) listrik (dua titik sebesar 900 watt), (ii) modal pembelian sembako (senilai Rp5.000.000), (iii) tablet dengan spesifikasi tertentu, (iv) layanan internet selama setahun, (v) printer, (vi) timbangan, (vii) vacuum (mesin pengemas hampa udara), (viii) freezer (lemari pendingin), dan (ix) alat bantu gerobak.

<sup>25</sup> Untuk tablet, pada saat peneliti melakukan kunjungan ke e-Warong, di beberapa lokasi tidak terdapat tablet di e-Warong (di Kediri dan Denpasar). Pihak karkot menyatakan bahwa tablet tersebut (merek Asus) ditarik dari e-Warong karena hendak diganti dengan merek tablet yang seharusnya (iPad). Sementara itu, di Batam kondisi tablet tidak terdapat aplikasi untuk menginput transaksi. Permasalahan lain juga terjadi di Batam dan Malang yang kondisi EDC-nya sempat mengalami kerusakan.

Meski Kube Jasa sudah terbentuk dan beberapa perlengkapan sudah disalurkan, semua Kube Jasa tidak aktif (kios e-Warong tutup) atau tidak ada transaksi. Beberapa alasan terkait hal ini adalah karena tidak ada pekerjaan repacking (pengemasan ulang) barang, stok barang “sembako” habis/ berkurang, peralatan teknologi informasi rusak (EDC), belum ada pencairan bansos, dan program e-Warong baru akan aktif pada 2017. Hanya Kube Jasa di Balikpapan yang telah memiliki pembagian tugas jaga kios e-Warong. Bahkan hingga studi ini dilakukan, para anggota tetap melaksanakan tugas giliran berjaga walaupun kondisi e-Warong tidak aktif (tidak ada transaksi). Berbagai kondisi maupun perkembangan pembentukan Kube Jasa yang telah dipaparkan di atas secara ringkas terangkum dalam Tabel 4.

### 3.4.2 Proses Pembentukan e-Warong Kube-PKH

Berdasarkan ketentuan program, setelah Kube Jasa terbentuk, jika ingin mendirikan e-Warong, Kube Jasa harus mengusulkan calon lokasi pendirian e-Warong. Selain itu, mereka juga harus membuat perjanjian kesepakatan bersama dengan pemilik rumah yang akan dijadikan lokasi e-Warong. Akan tetapi, praktik di lapangan tidak berlangsung demikian. Proses pembentukan Kube Jasa dan e-Warong dilakukan oleh karkot dan para pendamping PKH atas permintaan Dinsos/Kemensos.

Setelah menerima informasi dari Kemensos bahwa akan ada peresmian program e-Warong di wilayahnya, masing-masing Dinsos di lokasi sampel studi meminta karkot dan pendamping PKH untuk menyiapkan bakal lokasi kios e-Warong di setiap kecamatan (1–2 titik per kecamatan).<sup>26</sup> Setelah bakal lokasi terpetakan, tahap selanjutnya adalah penetapan lokasi e-Warong. Dari sekitar 1–2 bakal e-Warong per kecamatan yang diajukan, hanya dipilih 1–2 e-Warong di setiap kabupaten/kota (kecuali di Malang yang ditetapkan enam titik dalam dua kali peresmian). Penetapan lokasi e-Warong di tiga lokasi sampel (Kota Batam, Kota Denpasar, dan Kota Balikpapan) dilakukan oleh pihak Kemensos yang saat itu sedang berkunjung ke kota tersebut, baik dalam rangka monitoring program lain maupun khusus terkait e-Warong. Sementara itu, di Kota Malang, penetapan lokasi dilakukan oleh pihak Dinsos (sekretaris) dan di Kabupaten Kediri ditetapkan melalui rapat pengurus UP-PKH. Pihak-pihak tersebut melakukan survei ke lokasi bakal e-Warong yang telah diajukan.

Tidak ada syarat tertulis yang disampaikan oleh Kemensos kepada Dinsos/karkot dalam menentukan lokasi e-Warong. Akibatnya, syarat yang ditentukan bervariasi di tiap lokasi. Hampir semua pelaksana program di berbagai lokasi sampel mensyaratkan bahwa kios e-Warong harus didirikan di rumah KPM dan merupakan hak milik KPM yang bersangkutan (legal), kecuali di Kabupaten Kediri yang membolehkan kios e-Warong didirikan di rumah pendamping PKH. Persyaratan yang cukup penting juga ditetapkan oleh pelaksana program di Kota Batam, yaitu harus berada di lokasi dengan kondisi sinyal bagus (sinyal telepon dan internet), mengingat kondisi geografis Kota Batam yang merupakan wilayah kepulauan. Namun, semua pelaksana program menetapkan syarat yang sama terkait kestrategisan lokasi e-Warong. Syarat tersebut juga mempertimbangkan kemudahan akses dalam rangka peresmian program e-Warong,<sup>27</sup> yaitu lokasi di pinggir jalan besar dan terdapat lahan cukup luas sebagai tempat berkumpul massa saat peresmian.

<sup>26</sup> Informasi bahwa di kota/kabupaten yang bersangkutan akan dibangun e-warong pertama kali ada yang diperoleh melalui telepon atau grup WhatsApp/Telegram.

<sup>27</sup> Dalam rangka mempermudah akses bagi Mensos/Dirjen PFM untuk datang meresmikan e-warong.

Berdasarkan hasil pemilihan lokasi e-Warong, sebagian besar kios e-Warong berada di rumah pengurus e-Warong (pada umumnya di rumah ketua Kube Jasa) sebagaimana terjadi di Batam, Denpasar, Balikpapan, dan Malang (peresmian tahap 1), sementara lokasi e-Warong di Malang untuk peresmian tahap 2 berada di di rumah KPM PKH. Di Kabupaten Kediri, lokasi kios e-Warong berada di rumah pendamping PKH dengan alasan (i) persiapan singkat, (ii) lokasi mudah diakses oleh para undangan pada saat peresmian program, (iii) kesediaan merombak sebagian rumahnya (termasuk menalangi biayanya<sup>28</sup>) untuk dijadikan kios e-Warong, dan (iv) faktor keamanan karena nantinya kios e-Warong juga bertindak sebagai agen bank dan sarana UEP.

Terdapat kendala tersendiri dalam pemilihan lokasi kios e-Warong di Kota Batam dan Kota Denpasar. Di Batam, pemilihan lokasi terkendala oleh ketiadaan sinyal khususnya di wilayah kepulauan. Kendala lain adalah banyaknya pemukiman ilegal karena sebagian KPM bertempat tinggal di permukiman liar, atau biasa disebut rumah liar. Sementara itu, di Denpasar kendalanya berkaitan dengan banyaknya penduduk pendatang (85% dari total penduduk<sup>29</sup>), termasuk KPM yang menyewa rumah dan berpindah-pindah. Selain itu, kendala izin meminjam bagian dari lokasi rumah untuk dijadikan kios e-Warong yang terkadang sulit diperoleh dari anggota keluarga pemilik rumah. Hal tersebut berhubungan dengan karakter satuan rumah tangga di Bali yang biasanya terdiri atas 4–5 keluarga dan izinnya harus melalui persetujuan semua anggota keluarga.

Terkait dengan persiapan pembentukan e-Warong yang terburu-buru, berikut ini beberapa komentar beberapa pemangku kepentingan.

*Saya tidak mengetahui apapun, tiba-tiba sudah ada e-Warong aja di samping rumah saya, tidak ada undangan, tidak ada omongan. (Tokoh masyarakat Kelurahan 2, Kota Batam)*

*Bangun fisik itu hanya tiga hari loh, Mbak, karena mereka gak ada konfirmasi apa-apa ke saya. Sekalipun di samping rumah, ya gak mau tanya. Saya juga bilang ke Pak Lurah dan Pak RW [ketua rukun warga]; biarin mereka mau buat apa kalo gak ada koordinasi dengan kita, ya diam aja. (Ketua RT, Kota Batam)*

*[Peresmian] Buru-buru, sesak napas. Gimana harus siap ini, siap ini, menteri sudah harus datang. Malam BNI harus kerja, sampai jam berapa mereka bergadang untuk melatih alat itu. (Dinsos, Kota Denpasar)*

Berdasarkan ketentuan program, sebelum mendirikan e-warong, pendamping dan Kube Jasa harus mengajukan proposal pendirian e-Warong ke Dirjen PFM dengan melampirkan foto lokasi calon e-Warong (lihat penjelasan ketentuan pengajuan proposal e-Warong di subbab 2.1). Pada kenyataannya, proposal pengajuan pendirian e-Warong di sebagian lokasi sampel dibuat oleh pihak lain, yaitu korkot (di Batam dan Denpasar) atau pihak Kemensos (di Balikpapan). Hingga studi ini dilakukan, di Malang dan Kabupaten Kediri belum ada proposal yang diajukan oleh pendamping PKH maupun korkot<sup>30</sup>

<sup>28</sup> Sampai dengan awal November, biaya untuk merombak rumah, menyediakan etalase (sebagian etalase diambil dari gudang BRI Cabang—bekas rak penyimpanan arsip), mengecat, dll. belum diganti oleh Kemensos.

<sup>29</sup> Data diperoleh berdasarkan keterangan informan Dinsos Kota Denpasar.

<sup>30</sup> Di Kota Malang, pendamping PKH beralasan bahwa pada saat menjelang peresmian belum ada format proposal pengajuan e-Warong sehingga proposal tidak dibuat (Malang merupakan lokasi pertama diresmikannya e-Warong). Selanjutnya, pendamping PKH hanya diminta untuk membuat laporan kegiatan peresmian e-Warong oleh Kemensos. Di Kabupaten Kediri, proposal untuk pembangunan e-Warong belum dibuat karena Kube Jasa pengelola e-Warong belum dibentuk sehingga proposal tidak bisa disusun.



Sebagian besar Kube Jasa/pendamping PKH telah menerima dana untuk pendirian e-Warong dari Kemensos (Rp10.000.000/e-Warong) atas pengajuan proposal mereka. Akan tetapi, hingga awal November 2016 (sekitar 1,5 bulan pasca peresmian), e-Warong di Kabupaten Kediri belum mendapatkan dana tersebut. Untuk menyukseskan peresmian e-Warong di Kabupaten Kediri, pendamping PKH terlebih dahulu menalangi biaya pembangunan e-Warong.

Pengelola dana tersebut berbeda di tiap lokasi. Batam dan Malang dikelola pendamping PKH, di Balikpapan dikelola pejabat Kemensos yang datang untuk mempersiapkan peresmian, dan di Kota Denpasar dikelola oleh BNI. Di Denpasar, dana pendirian e-Warong baru diterima pascaperesmian sehingga biaya pendirian e-Warong sebelumnya ditalangi BNI.<sup>31</sup>

Pelaksanaan pendirian (renovasi) bangunan e-Warong di tiap lokasi juga bervariasi. Di Kota Malang dan Balikpapan bersifat swadaya, yaitu dilakukan secara bergotong royong oleh para suami KPM PKH/anggota Kube Jasa. Di Batam, Denpasar, dan Kediri, pengelola dana menggunakan jasa buruh bangunan. Meskipun di Batam ada yang menggunakan jasa para suami anggota Kube Jasa, mereka tetap dibayar sebagai tukang bangunan.

Pendirian e-Warong di sebagian lokasi meninggalkan permasalahan tersendiri. Di Kota Malang, anggota Kube Jasa yang meminjamkan bagian rumahnya untuk kios e-Warong kini mempertanyakan status penggunaan bangunannya dan mengharapkan agar dibuatkan kontrak yang jelas (kalau dipinjam, berapa lama dan kalau disewa, berapa harganya). Di Kota Denpasar, salah satu anggota Kube Jasa menyatakan merasa cukup terganggu setelah rumahnya menjadi lokasi e-Warong. Hal tersebut disebabkan banyak orang yang datang ke rumahnya sejak awal pendirian e-Warong, peresmian, hingga pascaperesmian sehingga pekerjaan utamanya terganggu (penjaga warung tetangganya). Ia menyatakan bahwa informasi awal penggunaan bangunan yang diperolehnya berbeda dengan yang direalisasikan: "Aku kira gak pake warung e-Warong ini; katanya warung biasa. Cuma warung kerja sama dengan Bulog gitu. Setiap hari datang orang lain-lain dari BNI, makanya saya bingung. Aduh kok gini ya, kayak orang terganggu saya kerja, makanya saya kena marah di sana. Itu makanya saya bingung. Sampe-sampe saya mau keluar dari kelompok. Soalnya saking bingungnya. Katanya dibilang nitip barang aja" (anggota Kube Jasa Kelurahan 1, Kota Denpasar).

Berbagai pemaparan tentang proses pendirian dan informasi tentang e-Warong disajikan dalam Tabel 5.

<sup>31</sup> Berdasarkan nominal yang tertera dalam kuitansi penggunaan dana, pihak BNI menghabiskan dana pendirian e-Warong (@Rp8.500.000). Namun, pihak Dinsos menyatakan bahwa mereka telah membayarkan uang penggantian dana talangan sebesar Rp10.000.000 per e-Warong kepada BNI. Menurut kerkot, selisih dana tersebut telah digunakan oleh BNI untuk pengadaan tablet di e-Warong.

**Tabel 5. Rangkuman Proses Pembentukan e-Warong Kube-PKH**

	Batam	Malang	Kediri	Denpasar	Balikpapan
Pemberitahuan program sebelum peresmian	2 minggu	2 minggu	2 minggu	2 minggu	1 minggu
Lama pendirian	3–4 hari	2 hari	6–7 hari	3–5 hari	2 hari
Syarat pendirian	Lokasi mudah dijangkau Rumah milik KPM/bukan ruli Sinyal bagus	Lokasi strategis Rumah KPM –anggota Kube Jasa /PKH	Lokasi mudah diakses Boleh di rumah pendamping	Lokasi strategis Tanah dan bangunan milik KPM	Lokasi strategis (dekat jalan besar) Tanah milik sendiri KPM
Verifikator & penentu lokasi	Kemensos	Sekretaris Dinsos	Rapat pengurus UP-PKH	Dinsos & Kemensos	Kemensos
Lokasi e-warong	Di rumah ketua Kube Jasa	Di rumah sekretaris Kube Jasa dan ketua kelompok PKH	Di rumah pendamping	Di rumah ketua Kube dan KPM	Di rumah ketua Kube
Proses pembuatan proposal	Dibuat oleh korkot	Tanpa proposal	Belum mengajukan	Dibuat oleh korkot	Dibuat oleh Kemensos
Pengelolaan Pembiayaan pendirian e-Warong	Dikelola pendamping PKH	Dikelola pendamping PKH	Ditalangi & dikelola pendamping PKH (dana belum cair)	Ditalangi & dikelola oleh BNI (dana cair pasca-peresmian)	Dikelola Kemensos
Proses pendirian e-Warong	Membayar buruh bangunan	Swadaya suami anggota Kube Jasa	Membayar buruh bangunan	Membayar buruh bangunan	Swadaya suami anggota Kube Jasa
Status e-Warong pasca-peresmian	Tutup, belum pernah ada transaksi	Tutup, pernah ada transaksi (<1 bulan)	Tutup, belum pernah ada transaksi	Tutup, belum pernah ada transaksi	Buka, seluruh pemilik KKS sudah bertransaksi

Sumber: Narasumber di lapangan.

### 3.4.3 Kapasitas yang Dimiliki e-Warong

Berdasarkan ketentuan program, satu e-Warong melayani 500–1000 orang penerima manfaat program bansos nontunai. Hingga studi ini dilaksanakan, pemanfaat e-Warong hanya sekitar 14–50 orang, yaitu mereka yang telah menerima KKS dalam rangka peresmian program e-Warong (belum ada bantuan PKH yang disalurkan melalui e-Warong).

Dilihat dari pengelola e-Warong, secara umum para anggota Kube Jasa belum memiliki pemahaman lengkap tentang konsep dan tujuan program ini. Para anggota Kube Jasa juga belum mempunyai kesepakatan formal tentang cara mengelola e-Warong. Hampir seluruh kegiatan e-Warong dilaksanakan berdasarkan arahan korkot dan pendamping PKH (yang juga belum siap mengelola e-Warong maupun Kube Jasa).

Operator e-Warong secara umum sudah memiliki kemampuan teknis yang memadai untuk melayani transaksi pembelian sembako dengan menggunakan EDC dan mencatatnya di tablet. Bahkan di sebagian lokasi, operator mampu mempraktikkan transfer uang antar-e-wallet, cek saldo, pembayaran voucher pulsa telepon/listrik, dan lain-lain. Namun, kemampuan ini belum tersebar merata di antara seluruh anggota Kube Jasa. Edukasi yang diberikan oleh pihak bank hanya sekadar untuk dapat beroperasi pada saat peresmian e-Warong dan belum ada edukasi lebih lanjut. Salah satu ungkapan operator di Batam tentang hal yang pernah dipelajarinya terkait teknis pengoperasian TIK e-Warong adalah sebagai berikut: “Belajar sebentar aja, tak pandai sangat lah kami pakek colek-colek tu (tablet); sekarang pun sudah banyak lupa.”

### 3.5 Pendampingan dan Pelatihan

Pembahasan pada subbab ini erat kaitannya dengan pembahasan pada subbab 3.2 tentang fungsi e-Warong sebagai agen bank, titik distribusi bansos nontunai, atau sebagai komponen livelihood bagi masyarakat miskin. Jika e-Warong Kube-PKH ditujukan untuk menjadi entitas bisnis Kube Jasa dalam rangka peningkatan penghidupan masyarakat miskin, maka penyiapan sumber daya manusia pengelola e-Warong (Kube Jasa dan pendamping PKH) harus dilaksanakan melalui pembinaan dan pelatihan yang intensif. Namun, sejauh ini belum ada pelatihan yang khusus diselenggarakan bagi kelompok Kube Jasa maupun KPM. Satu-satunya pelatihan terkait program e-Warong yang diberikan kepada pengurus/operator Kube Jasa adalah tentang teknis bertransaksi di e-Warong (pengoperasian EDC dan tablet) dan sifatnya dalam rangka persiapan peresmian e-Warong.

Kegiatan pendampingan bagi Kube Jasa juga belum dilaksanakan. Para pendamping PKH hadir di e-Warong, terutama kalau ada masalah atau ada kunjungan dari pihak lain. Untuk permasalahan TIK, pendamping PKH melapor ke BNI, sementara untuk persoalan pasokan barang, pendamping PKH melapor ke Bulog. Namun, para pendamping PKH cukup menyadari bahwa tanggung jawabnya dalam tugas pendampingan cukup berat, termasuk dalam membangun pemahaman dan kekompakan kelompok, seperti diungkapkan salah satu pendamping PKH di Kota Denpasar: “... yang saya takutkan tidak siap adalah di tingkat kelompok. Apakah kelompok mau kompak melaksanakan ini, mau meninggalkan kebiasaannya (aktivitas sehari-hari sebelumnya) dan ikut kegiatan usaha kelompok?”

Kekhawatiran para pendamping PKH tersebut salah satunya didasarkan pada kenyataan bahwa mereka sendiri pun belum mendapatkan bekal cukup dalam mengelola e-Warong dan Kube Jasa. Terkait hal ini, beberapa pendamping PKH mengharapkan agar segera ada pelatihan/bimbingan teknis terkait pengelolaan e-Warong dan Kube Jasa. Selain itu, ada pula pendamping PKH yang menyatakan sebaiknya pendamping PKH tidak merangkap sebagai pendamping Kube Jasa. Beberapa pendamping PKH mengungkapkan hal-hal berikut.

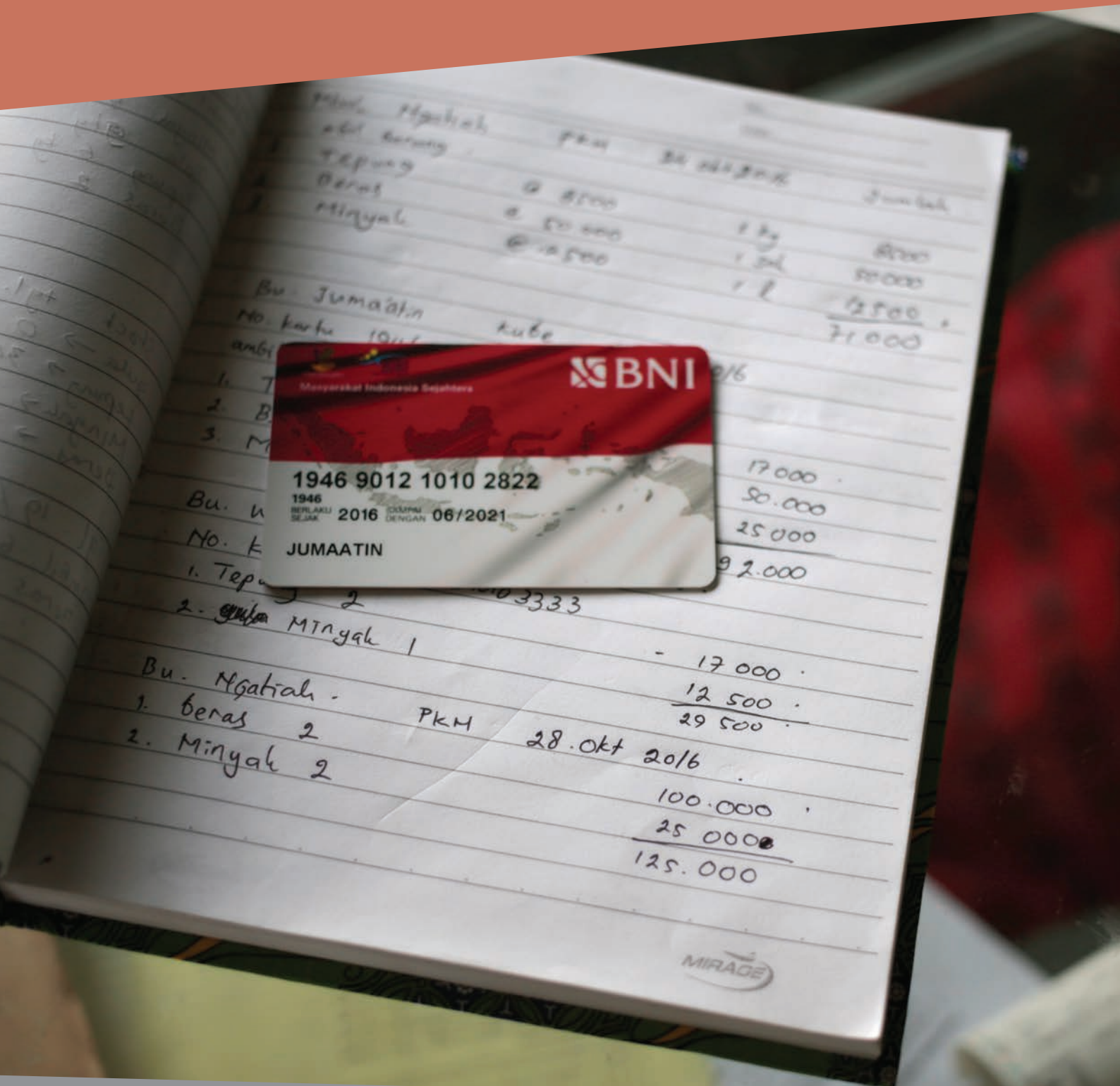
Saya sendiri gak berpengalaman loh mba. Kalau saya disuruh terjun bebas tanpa bimtek [bimbingan teknis], ya saya meraba-raba, nanya gimana baiknya. Masih banyak salahnya pasti karena masih meraba-raba. (Pendamping PKH, Kota Denpasar)

Iya jadi tambah kerjaan. Ngikut alur aja saya, Mba. Kalau ada kunjungan e-Warong Kube-PKH, saya ke sana. Kalau ada laporan disuruh stok produknya, nanti ya saya ke e-Warong. Karena mungkin kalau e-Warongnya sudah jalan, saya harus mengurus bagi keuntungan, mengurus pertemuan, pembagian sistem kerja, piket, jam buka e-warong. (Pendamping PKH, Kota Denpasar)

Kami yang membentuk kelompok dan menyampaikan proposalnya, tapi setelah mereka di-acc, ada pendamping sendiri khusus Kube walaupun mereka peserta PKH. Yang jadi pertanyaan, Kube Jasa atau e-Warong Kube-PKH ini [siapa pendampingnya] karena dia nantinya tidak terbatas peserta PKH. Selama ini, karena mereka peserta PKH, kami masih bertanggung jawab karena bagaimanapun mereka kan masih warga kami. (Korkot, Balikpapan)

Selain sebagai titik distribusi bansos, e-Warong Kube-PKH juga berperan sebagai agen bank yang mengelola aspek-aspek terkait transaksi perbankan. Oleh karenanya, pihak bank juga bertanggung jawab dalam pendampingan bagi para pengelola e-Warong sebagai agen bank tersebut. Ungkapan berikut merupakan harapan adanya peningkatan kapasitas e-Warong sebagai agen bank. “Jika bisa, setelah program berjalan harus ada pelatihan tambahan untuk operator; jangan hanya dilatih saat launching dan cuma cara gesek kartu saja” (pejabat Dinsos, Kabupaten Kediri).

# 4. Pendistribusian Manfaat bagi Penerima Program



## 4.1 Gambaran Proses Perubahan Penyaluran Bantuan dari Bentuk Tunai ke Nontunai

Pola pencairan bantuan PKH selama ini cukup sederhana. Ketika waktu pencairannya tiba, KPM cukup membawa kartu PKH ke kantor pos untuk mengambil seluruh bansosnya. Namun, bansos dalam bentuk tunai sering kali menimbulkan perdebatan sehingga memunculkan pro-kontra yang berkepanjangan. Saat ini, pemerintah memandang bansos tunai kurang efektif dalam mendukung capaian peningkatan kesejahteraan masyarakat miskin. Oleh karena itu, pemerintah mulai mengalihkannya menjadi bansos nontunai melalui e-Warong dengan berbagai macam pertimbangan, antara lain: (i) mendekatkan akses titik distribusi, (ii) meningkatkan ketepatan sasaran, (iii) mengurangi penyimpangan penggunaan bantuan, dan (iv) memperkenalkan dunia perbankan kepada masyarakat miskin.

Bagi KPM perubahan mekanisme dan sifat bantuan tersebut mempunyai perbedaan besar. Ketika bansos masih dalam bentuk tunai, KPM dapat menggunakannya secara fleksibel untuk keperluan apapun sesuai dengan jenis kebutuhan keluarganya, seperti sandang, pangan, jajan anak-anak, pulsa telepon genggam (HP), rokok, cicilan kredit, dan sebagainya. Pada saat nanti mereka menerima bansos nontunai, kegunaan penggunaannya menjadi berkurang. Setidaknya sampai saat ini, mereka hanya dapat menggunakan bantuan itu untuk memenuhi kebutuhan pangan dalam bentuk beras, tepung terigu, gula pasir, dan minyak goreng.

Bagi KPM-PKH yang juga sebagai penerima bansos beras bersubsidi (melalui program Rastra), keberadaan e-Warong tidak mengubah jenis bantuannya. Perbedaannya justru terletak pada mekanisme penebusannya. Pada sistem Rastra, KPM harus mempunyai uang terlebih dahulu supaya dapat mengakses Rastra. Berbagai studi tentang Rastra menunjukkan bahwa KPM tidak selalu mempunyai uang yang cukup untuk menebus jatah berasnya. Banyak kasus juga menunjukkan bahwa Rastra berubah menjadi "Rasto" (beras dibagi roto/rata di antara anggota masyarakat yang tidak tercatat sebagai KPM). Dalam banyak kasus, harga tebus Rastra juga melebihi ketentuan karena alasan untuk biaya transportasi. Melalui mekanisme pendistribusian Rastra yang baru, hal itu sepertinya tidak mungkin terjadi lagi. KPM tidak perlu lagi mempunyai uang tunai untuk mengakses Rastra dan masyarakat non-KPM tidak mungkin lagi mengakses Rastra. Dalam hal ini, KPM-PKH akan menerima KKS yang di dalam e-wallet-nya telah terisi Rp110.000 per KK tiap bulan untuk membeli beras atau kebutuhan pangan lainnya di e-Warong.

Perubahan mekanisme pendistribusian bansos PKH dan Rastra melalui e-Warong tersebut dengan sendirinya mengubah perangkat lunak dan perangkat keras bansos secara menyeluruh. Beberapa diantaranya mencakup

- i) Kemensos akan mentransfer seluruh data KPM kepada pihak bank pelaksana;
- ii) Kemensos akan mentransfer seluruh dana bansos PKH (termasuk Rastra) kepada bank pelaksana;
- iii) Kemensos perlu mengalokasikan anggaran untuk membangun puluhan ribu e-Warong agar tujuan mempermudah akses KPM dalam mencairkan bansos terpenuhi;
- iv) Bank pelaksana akan membuka jutaan rekening baru bagi seluruh KPM penerima bansos dan sekaligus menerbitkan KKS;
- v) Bank pelaksana akan mendistribusikan puluhan ribu perangkat keras transaksi elektronik, termasuk menjamin perangkat lunaknya agar mampu mendukung kinerja perangkat kerasnya;
- vi) Kemensos/KMIS akan mendistribusikan puluhan ribu tablet untuk mencatat seluruh transaksi KPM di e-Warong; dan
- vii) Kemensos/KMIS akan mempunyai kesibukan baru membina e-Warong agar para pengelolanya (Kube Jasa) dan juga Kube Produksi yang merupakan masyarakat miskin dapat memperoleh manfaat yang sebesar-besarnya dari keberadaan e-Warong.



### 4.1.1 Persepsi KPM tentang Bansos Nontunai

Di lapangan, perubahan tersebut akan berpengaruh pula pada beberapa pemangku kepentingan program. Misalnya, kantor pos tidak lagi menjadi agen pencairan PKH dan pemerintah kelurahan/desa tidak lagi terlibat dalam pendistribusian Rastra. Bagi KPM sendiri, mekanisme bansos nontunai melalui e-Warong akan dapat mengubah kebiasaan penggunaan bansos. Jika sebelumnya KPM-PKH biasa menerima uang tunai, nantinya mereka mempunyai pilihan untuk mencairkannya baik dalam bentuk tunai maupun nontunai.

Sebagian besar responden KPM menyatakan kesiapan mereka untuk menerima perubahan tersebut. Dari sisi KPM, metode ini memudahkan mereka dalam mengakses bantuan kapan saja dan tidak harus tergantung pada jadwal pengambilan yang ditentukan seperti pada saat pengambilan bantuan melalui kantor Pos (PKH) maupun kelurahan (Rastra). Bahkan banyak di antaranya yang menyatakan bahwa cara baru ini menyenangkan. Mereka menjadi tahu tentang sistem perbankan yang selama ini tidak pernah mereka bayangkan. Kalaupun ada KPM-PKH yang masih lebih suka dengan sistem lama, hal ini karena adanya informasi yang keliru. Di Balikpapan, misalnya, seorang KPM menyatakan bahwa sistem baru ini agak ribet, terutama ketika akan mencairkan bansos PKH dalam bentuk tunai. Persepsi ini muncul akibat kekeliruan penjelasan dari pendamping PKH yang menyatakan bahwa jika KPM akan mencairkan bansos secara tunai, maka KPM harus menstransfer dulu dana dari e-wallet PKH ke rekening pribadi yang terpisah dari rekening KKS (rekening lain). Padahal yang benar adalah hal ini bisa dilakukan melalui EDC di e-Warong dengan jalan mentransfer dari e-wallet PKH ke e-wallet rekening dalam KKS. Jika proses ini telah dilakukan, KPM dapat menarik uang tunai baik di e-Warong maupun di anjungan tunai mandiri (ATM).

### 4.1.2 Persepsi Pemangku Kepentingan Non-KPM tentang Bansos Nontunai

Bansos nontunai sebenarnya bukan sesuatu yang baru dalam program bansos di Indonesia. Rastra (Raskin), misalnya, sejak awal merupakan bansos dalam bentuk natura. Perubahan bansos tunai ke nontunai dalam kaitannya dengan e-Warong juga dibarengi dengan mekanisme transaksinya secara digital. Aspek ini merupakan fitur utama perubahan bansos tunai ke nontunai di e-Warong. Sebagian besar responden menyatakan mekanisme demikian lebih baik dibandingkan sebelumnya. Alasannya, antara lain, adalah seperti berikut ini.

- i) Penggunaan bansos lebih terarah dan dapat mendorong masyarakat untuk menabung. KKS dapat menjadi sarana pengendalian pemanfaatan bansos. Beberapa responden memberikan alasan-alasan berikut. Pertama, mengingat KPM dapat menggunakan KKS kapan saja, maka hal ini cenderung akan membuat mereka menggunakannya pada saat benar-benar membutuhkan baik uang tunai maupun nontunai. Kedua, sisa bansos yang tidak mereka gunakan pada periode pencairan tertentu dapat terakumulasi sehingga sadar atau tidak praktik ini akan menjadikan KKS sebagai alat menabung. Kondisi demikian tentu berbeda dengan mekanisme sebelumnya yang mengharuskan mereka untuk mencairkan bansos sekaligus sehingga memberi peluang membelanjakannya pada saat itu juga. “Dana tunai cenderung cepat ludes” (KPM nonpenerima KKS, Malang). Terkait kegiatan menabung, bank mitra di Denpasar bahkan mensosialisasikan secara terus-menerus kegiatan menabung kepada KPM, baik secara langsung maupun melalui pendamping PKH, agar mereka menyisihkan dana bantuan yang diterimanya untuk ditabung melalui rekening KKS.
- ii) Pencairan bansos hanya bisa dilakukan oleh pemilik KKS sehingga peluang penyelewengan penerimaan bansos kepada yang tidak berhak tertutup.
- iii) Mekanisme ini memudahkan tugas administratif pendamping PKH karena pencairan bansos tidak perlu lagi melibatkan mereka.

## 4.2 Proses Penerbitan-Pendistribusian-Edukasi Penggunaan KKS

Pemangku kepentingan yang mempunyai otoritas untuk menerbitkan KKS adalah bank pelaksana di tingkat pusat. Pihak bank menerbitkan KKS berdasarkan permintaan dan data dari Kemensos. Pengaktifan dan pendistribusian KKS kepada KPM menjadi tanggung jawab cabang bank di daerah. Mengingat proses transaksi digital dan semua perangkatnya (lunak dan keras) menjadi otoritas bank, maka semua kegiatan yang terkait dengan aspek ini juga menjadi tanggung jawab bank. Di lapangan, umumnya kantor cabang bank menyerahkan KKS kepada pendamping PKH, bukan kepada masing-masing KPM yang namanya tercantum dalam KKS. Pendamping PKH kemudian membagikan KKS kepada KPM. Di daerah sampel (kecuali Kediri), pendamping PKH menyerahkan semua kartu kepada KPM.

Ketika acara peresmian e-Warong akan berlangsung, tugas bank yang penting adalah menjelaskan dan melatih operator e-Warong, pengurus Kube Jasa, dan KPM yang akan mendemonstrasikan transaksi pencairan bansos melalui e-Warong. Di daerah sampel, pelaksanaan pelatihan itu umumnya terlaksana 1–2 hari sebelum acara peresmian. Khusus di Denpasar, pelatihannya berlangsung seminggu sebelum peresmian dan berlangsung beberapa kali. Proses pelatihan dan simulasi praktik penggunaannya tidak memerlukan waktu lama, rata-rata hanya sekitar 2 jam. Saat peresmian e-Warong, semua demonstrasi transaksi berjalan lancar. Setelah peresmian, KPM yang kemudian melakukan transaksi di e-Warong juga tidak mengalami kesulitan. Mereka hanya menyerahkan KKS kepada operator dan menyampaikan barang apa saja yang mau dibeli.

# 5. Pengaturan Pasokan Barang



Sebagaimana telah diuraikan pada Bab 3, e-Warong didesain sebagai titik penyaluran bansos natura dan keuangan dengan sistem nontunai kepada KPM. Sebagai titik penyaluran bansos natura, di e-Warong disediakan sejumlah bahan pangan pokok yang bisa dibeli secara nontunai oleh KPM dengan menggunakan KKS. Sebagai titik penyaluran bansos keuangan, e-Warong menjadi salah satu tempat pencairan dana bantuan yang sudah ditransfer pemerintah ke rekening KPM dalam setiap KKS.

## 5.1 e-Warong Kube-PKH sebagai Titik Penyaluran Bansos Natura

Dalam menjalankan fungsinya sebagai tempat penyaluran bansos natura, bahan pangan pokok yang tersedia di e-Warong pada semua lokasi studi dipasok oleh Bulog. Kecuali di Denpasar, bahan pokok yang dipasok oleh Bulog terdiri atas empat jenis, yaitu minyak goreng (dalam kemasan 1 dan 2 liter), gula pasir (1 kg), tepung terigu (1 kg), dan beras (5 kg). Beras terdiri atas dua jenis, yaitu kualitas super dan medium.<sup>32</sup> Di Denpasar, bahan pangan pokok yang dipasok hanya tiga jenis. Bulog Divre Bali tidak memasok tepung terigu karena bukan merupakan komoditi yang umum dikonsumsi masyarakat Bali.

Di semua lokasi studi, bahan pokok dipasok oleh Bulog sesuai surat pemesanan dari KMIS. Oleh karenanya, di masing-masing kota/kabupaten lokasi e-Warong ditemukan jumlah pasokan yang berbeda. Bahkan di Malang, pasokan untuk masing-masing e-Warong jumlahnya berbeda. Jumlah paket bahan pangan pokok yang dipasok oleh Bulog pada masing-masing kabupaten/kota bisa dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 6. Perbandingan Jumlah Pasokan Bulog pada Setiap e-Warong Kube-PKH**

Kota/Kabupaten	Beras** (5 kg/kantong)	Gula Pasir (1 kg/kantong)	Minyak Goreng (1 liter/kantong)	Tepung Terigu (1 kg/kantong)
Malang 1*	60	60	60	60
Malang 2*	10	10	10	10
Kediri	100	100	100	100
Denpasar	30	40	20***	0
Batam	50	50	50	50
Balikpapan	50	40	40	10

Keterangan: \*Ada perbedaan jumlah pasokan pada peresmian tahap 1 (Juni 2016) dan tahap 2 (Juli 2016).

\*\*Terdiri atas dua kategori yang berbeda kualitasnya. Pada masing-masing kabupaten/kota, jumlah tiap kategorinya berbeda.

\*\*\*Kemasan dibuat per 2 liter.

Sumber: Narasumber di lapangan.

Harga bahan-bahan pokok yang dijual di e-Warong di setiap kabupaten/kota berbeda. Dalam hal ini, harga jual ditentukan oleh Bulog divre masing-masing (lihat Tabel 7).

<sup>32</sup> Terdapat perbedaan jenis beras yang didistribusikan Bulog di beberapa kabupaten/kota. Di Balikpapan, beras yang dipasok terdiri atas beras super dan beras medium. Di Denpasar, beras yang dipasok adalah jenis beras medium C4 dan beras murah.



**Tabel 7. Perbandingan Harga Bahan Pokok yang Dijual di e-Warong Kube-PKH**

Kota/Kabupaten	Beras (Rp/kantong)	Gula Pasir (Rp/kantong)	Minyak Goreng (Rp/kantong)	Tepung Terigu (Rp/kantong)
Malang*	Premium: 50.000	13.500	12.400	8.500
Kediri	Premium: 43.750 Medium: 38.500	12.200	11.800	7.800
Denpasar	Medium C4: 47.000 Murah: 39.500	12.500	24.500**	-
Batam	Premium: 43.000 Medium: 38.000	12.200	9.400	7.200
Balikpapan	Super: 44.000 Medium: 39.500	12.500	12.500	8.000

\*Peresmian e-Warong pada Juni–Juli 2016 bertepatan dengan hari-hari menjelang Lebaran sehingga harganya lebih mahal dibanding bahan-bahan pokok di e-Warong daerah lain.

\*\*Harga per 2 liter.

Sumber: Narasumber di lapangan.

Di sebagian lokasi, harga jual yang ditetapkan Bulog diakui para KPM memang lebih murah dibanding harga pasar. Kondisi ini ditemukan di Balikpapan, Kediri, dan Batam. Namun, di sebagian lokasi yang lain, kondisinya berbeda. Harga bahan pokok yang dijual e-Warong di Malang bahkan lebih mahal dibanding yang dijual pasar/warung sekitar. Harga bahan pokok Bulog di Denpasar tidak berbeda signifikan dengan harga pasar, terutama untuk minyak goreng. Hal ini diakui oleh Bulog karena memang Bulog pun membeli dari agen (tidak ada pabrik minyak goreng di Bali). “Minyak goreng harga sangat mepet karena tidak ada pabrik minyak di Bali; jadi Bulog membeli di agen. Jadi harga tidak bisa ditekan, tapi memang diusahakan lebih murah dari harga pasar” (Bulog Divre Bali).

Di sebagian kota/kabupaten yang dikunjungi, e-Warong tidak beroperasi setelah diresmikan. Hanya e-Warong di Balikpapan dan dua e-Warong di Malang yang melakukan transaksi setelah peresmian. Di Balikpapan, kedua e-Warong yang diresmikan tidak mengalami kesulitan dalam melayani transaksi dengan para pemegang KKS. Seluruh bahan pokok, kecuali beras, yang dipasok oleh Bulog sudah habis terbeli oleh para pemegang KKS. Semua transaksi dilakukan dengan menggunakan EDC dan dicatat dalam tablet yang tersedia. Di salah satu e-Warong di Malang, transaksi awalnya menggunakan EDC. Ketika EDC macet, pengelola menjalankan transaksi secara tunai dan dicatat sebagai utang yang akan dibayar setelah EDC diperbaiki. Di e-Warong yang lain, setelah saldo pada KKS KPM habis, transaksi dilanjutkan dengan menggunakan cara tunai.

Di Batam, Denpasar, dan Kediri, e-Warong tidak aktif pascaperesmian. Transaksi di e-Warong di tiga daerah ini tidak berlanjut. Alhasil, bahan pokok yang dipasok Bulog masih menumpuk di kios e-Warong. Penyebab tidak aktifnya e-Warong pascaperesmian bermacam-macam. Di Kediri, penyebabnya karena pendamping PKH masih belum membagikan KKS. Alasan yang dikemukakan pendamping adalah belum ada kejelasan juklak/juknis dari Kemensos. Di Batam, e-Warong tak bisa beroperasi karena tidak terdapat aplikasi e-Warong di tabletnya. Tablet yang digunakan saat peresmian diganti dengan tablet baru yang belum berisi aplikasi. Di Denpasar, e-Warong tidak aktif karena para pendamping menganggap e-Warong baru akan aktif pada 2017.

Di semua lokasi studi, pasokan bahan pokok oleh Bulog ke e-Warong hanya dilakukan sekali, itu pun pada malam hari sebelum hari-H peresmian. Akibatnya, di beberapa e-Warong yang sudah bisa menjalankan transaksi, bahan pokok yang sudah terjual habis tak kunjung mendapat tambahan pasokan. Hal ini terjadi di Malang dan Balikpapan.

Di Malang, ketika barang di warungnya mulai habis, kelompok Kube pengelola e-Warong mencoba mengajukan order (pesanan) pembelian (formulir Bulog) yang ditandatangani oleh ketua dan sekretaris kelompok, serta pendamping PKH, tetapi tidak ada tindak lanjutnya. Di Balikpapan, pengelola e-Warong Kube-PKH, melalui pendamping PKH, sudah beberapa kali menanyakan kapan lagi Bulog akan memasok barang. Namun, Bulog belum bisa memberi kepastian. Alasannya, karena pasokan sebelumnya belum dibayar oleh KMIS.

Mandeknya pemasokan barang ke e-Warong sebenarnya tidak akan terjadi jika penggunaan peralatan yang sudah terkoneksi secara online (daring) antara e-Warong dan KMIS berjalan. Sebagaimana dijelaskan oleh pihak Kemensos sebelum pengumpulan data ke lapangan, dengan penggunaan peralatan yang sudah terkoneksi tersebut, KMIS akan langsung bisa membaca kuantitas barang di e-Warong secara real time (waktu sebenarnya). Dengan demikian, KMIS akan bisa langsung mengeksekusi kebutuhan e-Warong, misalnya meminta Bulog untuk menambah pasokan. Namun, saat studi ini dilakukan, mekanisme tersebut sama sekali belum terlihat. Bahkan, inisiatif pengurus e-Warong dan pendamping PKH untuk menghubungi Bulog untuk meminta tambahan pasokan mencerminkan belum adanya informasi yang jelas bagaimana mekanisme pemesanan dan pembayaran pasokan bagi e-Warong.

Para pemangku kepentingan menyayangkan tersendatnya keberlanjutan program e-Warong ini. Lurah di salah satu lokasi, misalnya, melihat program ini seakan sekadar ada, tanpa ada kejelasan bagaimana kelanjutannya. "Programnya memang bagus, tetapi pelaksanaannya belum jalan sebagaimana harapannya. Ini kan kayak dadakan gitu, yang penting jadi dulu. Stoknya [setelah habis] juga ngga ada. Kalau stoknya belum ada, mau belanja apa, kan?" (Lurah, Balikpapan)

Di sisi lain, Bulog di masing-masing lokasi mengeluhkan bahwa cara pemesanan yang dilakukan KMIS mendadak dan tidak mengindahkan prosedur Bulog. Di Batam, misalnya, pemesanan hanya dilakukan secara lisan oleh KMIS kepada Bulog saat rapat persiapan peresmian e-Warong. Di Balikpapan, surat pemesanan ke Bulog Divre Kalimantan Timur beberapa kali direvisi karena jumlahnya berubah dan tidak ditandatangani pihak KMIS.

Atas pasokan yang sudah dikirimnya, Bulog juga belum mendapat kejelasan bagaimana pembayarannya. Sampai saat ini, KMIS belum membayar semua bahan pokok yang dipasok Bulog. Kondisi ini terjadi di semua lokasi. Masing-masing divre/subdivre Bulog di lokasi studi sudah mencoba menanyakan hal ini kepada pihak KMIS, namun jawaban yang didapat sama: "Nanti akan ditransfer," tanpa ada kejelasan kapan tepatnya. Ketidaktepatan pembayaran ini tampaknya menjadi salah satu penyebab tidak berlanjutnya pasokan Bulog ke e-Warong yang sudah menjalankan transaksi dengan KPM.

Bagi para pemangku kepentingan di daerah, situasi ini cukup membingungkan. Hal ini terutama dialami oleh para pendamping. Di satu sisi, mereka kerap ditanya oleh para pengelola e-Warong atas kelanjutan pasokan bahan pokok. Di sisi lain, mereka tidak mendapat jawaban memuaskan ketika menyampaikan pertanyaan itu kepada pihak Bulog dan KMIS. "Secara konsep sudah sangat baik karena mengubah cara penyaluran yang sentralistik untuk pemasokan bantuan. Namun, secara kesiapan masih belum maksimal karena belum ada pedum dan juknis untuk menjalankan program ini. Kita di lapangan juga akhirnya bingung, apa program ini hanya untuk di peresmian lalu selesai atau dilanjutkan" (korkab, Kediri).



## 5.2 e-Warong Kube-PKH sebagai Titik Penyaluran Bansos Keuangan

Selain sebagai titik penyaluran subsidi, e-Warong juga difungsikan sebagai titik penyaluran bansos. Melalui mesin EDC yang disediakan di e-Warong, KPM dapat menggunakan kartunya untuk mengambil bantuan secara tunai. Di semua lokasi studi, pada saat peresmian, sudah dilakukan simulasi penarikan tunai dengan menggunakan KKS oleh perwakilan KPM di ATM bergerak milik bank pelaksana. Dalam penjelasannya saat peresmian tersebut, pihak bank dan Kemensos juga sudah menyampaikan bahwa KKS bisa digunakan untuk penarikan tunai.

Walaupun sudah diberi penjelasan dan dilakukan simulasi, secara konseptual pemahaman pelaksana program di lapangan (khususnya pendamping PKH) belum seragam. Sebagian menganggap bahwa semua jenis bansos harus diambil dalam bentuk nontunai (*natura*). Sebagian lagi berpendapat bahwa KPM dapat mengambilnya juga dalam bentuk tunai di e-Warong atau di ATM bank pelaksana dengan menggunakan kartu KKS. Ada juga pendamping yang berpendapat bahwa untuk bisa mengambil bansos secara tunai, KPM harus memindahkan dana bantuan ke rekening pribadinya. Karena pemahamannya itu, ia menyarankan kepada KPM yang sudah mendapat KKS untuk membuka rekening baru di bank terkait.

Hal serupa juga terjadi dalam hal pemahaman tentang informasi manfaat KKS sebagai sarana KPM untuk menabung. Akibatnya masih banyak KPM yang tidak mengetahui fungsi KKS sebagai sarana menabung, walaupun kepada mereka sudah dibagikan buku *TabunganKu*. Bahkan ada KPM yang menganggap dana bansos miliknya akan hangus jika tidak segera dihabiskan. Setelah peresmian, belum ada KPM yang memanfaatkan KKS untuk mengambil dana tunai atau menambah saldo tabungan, baik melalui e-Warong maupun bank pelaksana. “Kata pendamping, kalau ambil uang bisa juga, tapi harus dikirim ke rekening kita dulu. Jadi bikin rekening sendiri. Kalo sudah dikirim ke rekening sendiri, bisa diambil di bank. Kalau menabung kurang tahu juga” (KPM penerima KKS, Balikpapan).

Secara teknis, operator e-Warong juga menyatakan belum mendapat pembekalan dalam melayani KPM untuk melakukan transaksi menarik atau menyimpan uang dengan menggunakan EDC. Di sisi lain, pihak bank pelaksana mengatakan sudah memberi pembekalan tentang penggunaan fitur-fitur yang ada dalam EDC kepada operator. Namun, mereka mengakui bahwa proses tersebut tidak bisa sekali jadi.

## 5.3 e-Warong Kube-PKH sebagai Komponen Livelihood

Sebagaimana dijelaskan pada subbab 3.2, e-Warong dapat juga berfungsi sebagai komponen livelihood masyarakat miskin. Kube Jasa sebagai pemilik e-Warong berpeluang melakukan sinergi dengan Kube Produksi sebagai produsen dan e-Warong sebagai agen pemasaran. Pada praktiknya, kegiatan ini sama sekali belum dilakukan. Setidaknya ada dua alasan yang melatarbelakanginya. Pertama, pelaksana e-Warong (pendamping PKH, karkot/korkab) di daerah belum mendapatkan penjelasan yang memadai dari Kemensos mengenai mekanisme kerja sama usaha antara Kube Jasa dan Kube Produksi. Kedua, e-Warong di hampir semua lokasi sampel tutup/belum beroperasi pascaperesmian.

Potensi kerja sama e-Warong sebagai agen pemasaran sebenarnya tidak hanya terbatas dengan Kube Produksi saja. e-Warong dapat melakukan kerja sama dengan pemasok barang lain di luar Kube Produksi dan Bulog. Namun, dengan alasan yang sama, di lapangan belum ada yang merealisasikannya.

Terlepas dari kondisi tersebut, sebenarnya sebagian pemangku kepentingan telah memahami tentang potensi e-Warong sebagai komponen livelihood masyarakat miskin. Di Kota Malang, misalnya, pada saat peresmian e-Warong, lurah setempat berinisiatif menampilkan beberapa produk unggulan kelurahan di kios e-Warong, seperti sepatu, tas, kosmetik, dan makanan ringan. Di Denpasar dan Batam, pendamping PKH juga cukup memahami fungsi e-Warong sebagai agen pemasaran Kube Produksi ataupun pihak lain. Namun, mereka belum mengetahui secara jelas mekanisme kerja sama usaha antara Kube Jasa dan Kube Produksi karena belum mendapatkan sosialisasi atau penjelasan yang memadai dari Kemensos.

## 6. Gambaran Mekanisme Pemantauan dan Evaluasi



Menurut rancangan permensos tentang bantuan pengembangan sarana usaha melalui e-Warong Kube-PKH, pelaksanaan e-Warong dikawal dengan kegiatan pemantauan dan evaluasi. Pihak yang berwenang melakukannya adalah menteri, gubernur, dan bupati/wali kota. Kegiatan monitoring dan evaluasi (monev) minimal dilakukan satu (1) kali dalam satu (1) tahun dengan tujuan (i) mengetahui kesesuaian pelaksanaan e-Warong dengan petunjuk pelaksanaan, hambatan, dan perkembangan; dan (ii) menilai pelaksanaan e-Warong.

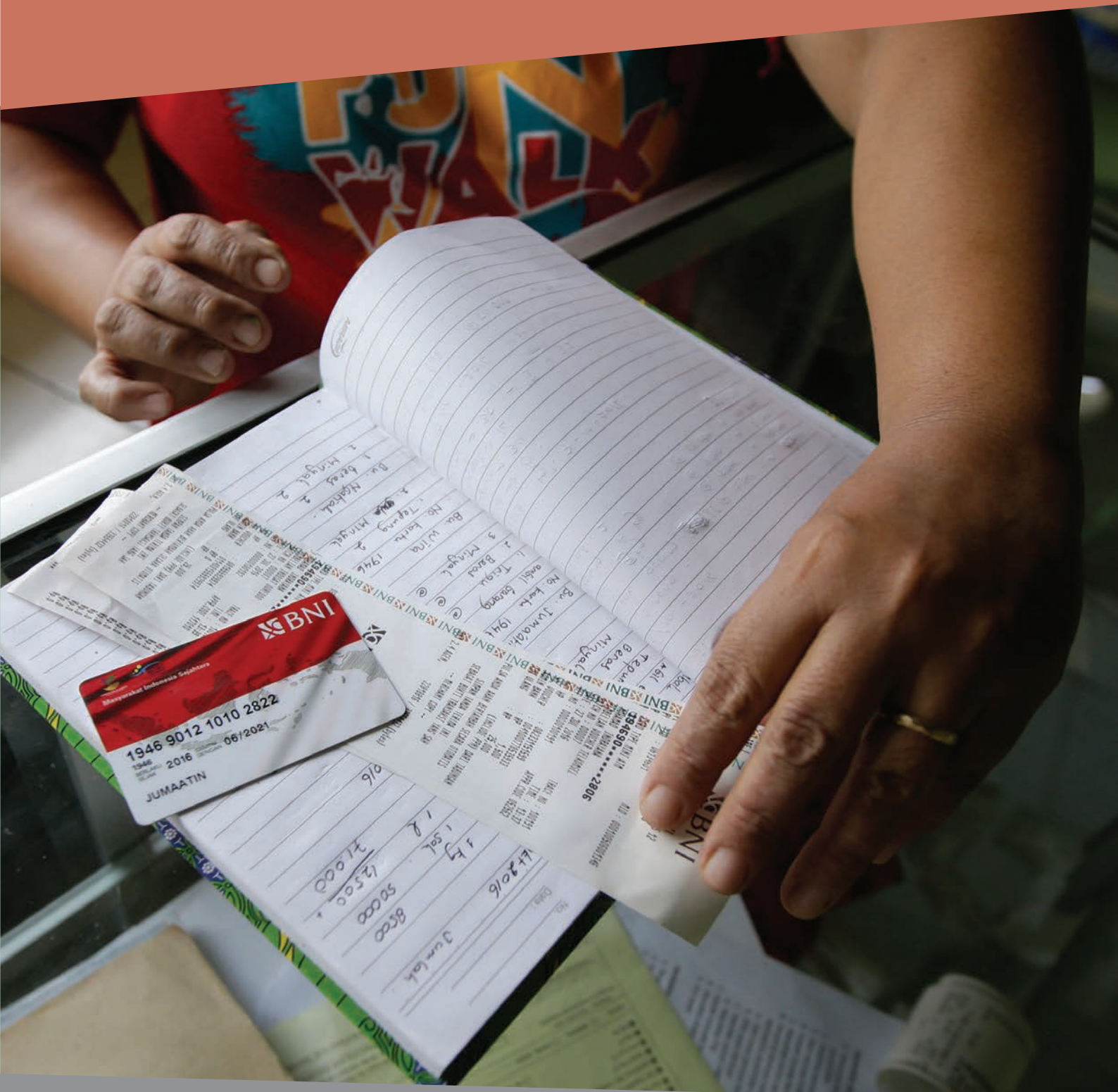
Mengingat pelaksanaan e-Warong masih baru dan perangkat regulasinya belum tersedia, maka belum ada kegiatan monev. Meskipun demikian, dalam rangka melaksanakan tugasnya, pendamping PKH merasa bertanggung jawab untuk melakukan pengawasan sehari-hari atas operasi e-Warong. Dalam hal ini, pada umumnya mereka hanya berkomunikasi dengan pengelola/operator e-Warong ketika ada masalah, terutama mengenai pasokan barang Bulog dan TIK bank.

Pendamping dan pengelola e-Warong pun menyatakan keheranannya atas ketiadaan informasi dari pusat tentang keberlanjutan e-Warong. Mereka mengatakan sampai saat ini belum jelas siapa yang bertanggung jawab dalam membina kelompok Kube Jasa dan e-Warong. Mereka selama ini berperan dalam peresmian dan pengoperasian program e-Warong semata-mata karena kelompok pengelolanya adalah peserta PKH dampingan mereka. Permintaan Kemensos kepada pendamping sejauh ini hanya membuat laporan pelaksanaan peresmian e-Warong. Karena singkatnya operasi e-Warong sesudah peresmiannya, pendamping belum bisa menilai prospek e-Warong ke depan, sebagaimana disampaikan salah seorang pendamping, “Kalau arahnya nanti akan full [penuh] nontunai, masih harus dilihat dulu bagaimana mereka nanti menabung, ambil tunai, dan sebagainya. Dalam hal ini yang menangani kelompok. Dalam kelompok ini ada keterbatasan, seperti masalah pendidikan, pengetahuan. Itu yang masih jadi pertimbangan juga. Kita belum bisa melihat ke depannya gimana. Intinya sih kita belum jalan, masih meraba-raba” (pendamping PKH, Denpasar).

Di pihak lain, gubernur/bupati/walikota juga belum melakukan langkah apapun untuk mengawasi kegiatan e-Warong karena (i) e-Warong baru berada pada tahap penyiapan infrastruktur dan (ii) belum tersedia regulasi yang mengatur mekanisme monev. Terkait monev e-Warong, pihak Dinsos, pendamping PKH, dan aparat/tokoh kelurahan/desa menghendaki agar nantinya e-Warong dikawal dengan sistem monev secara internal maupun eksternal. Menurut mereka, monev sangat diperlukan karena e-Warong merupakan program baru yang melibatkan banyak pihak (paling tidak Kemensos, KMIS, Dinsos, bank, dan Bulog), dan menggunakan dana APBN. Mekanisme monev e-Warong harus mampu mengawal pelaksanaan program ini dalam mencapai tujuannya karena mekanisme pendistribusian bansos dan subsidi melalui e-Warong sebenarnya lebih kompleks dibanding mekanisme sebelumnya. Seorang tokoh masyarakat di Pare, Kediri, misalnya, mengatakan, “Jika program ini berjalan, sepertinya desa akan membuka posko pengaduan di kantor desa dan di setiap dusun agar program ini berjalan.”



# 7. Catatan Penutup



Kebijakan Bantuan Pangan Non Tunai akan mulai dilaksanakan pada 2017, jika e-Warong KUBE PKH akan dijadikan salah satu agen penyalur bantuan sosial, maka beberapa hal yang perlu mendapatkan perhatian adalah sebagai berikut:

### A. Aspek kelembagaan e-Warong ke depan

- a. Segera merampungkan regulasi program: MoU, perjanjian kerja sama, pedum, PTO, dan modul
- b. Sosialisasi di daerah
 

Tujuan sosialisasi terutama adalah untuk memberikan pemahaman kepada semua pemangku kepentingan agar mendapatkan dukungan dari mereka dalam pelaksanaan e-Warong.

  - i) Aspek-aspek yang perlu diperhatikan pada tahap sosialisasi.
  - ii) Perlu ada panduan yang mengatur mekanisme, materi, sasaran, dan target sosialisasi program secara jelas.
  - iii) Mendorong para pemangku kepentingan untuk menjadikan keberadaan e-Warong sebagai bagian dari upaya pengentasan masyarakat miskin di daerah.
  - iv) Memastikan KPM mengetahui dan memahami seluruh manfaat KKS dalam kaitannya dengan fungsi KKS sebagai sarana transaksi digital nontunai dan perbankan (tabungan, tarik tunai, transfer, pembelian pulsa telepon/listrik, pembayaran tagihan kredit/dll.).
  - v) Kejelasan peran pendamping PKH dalam program e-Warong (pendamping kelompok atau supervisor).
  - vi) Semua pemangku kepentingan perlu mendapat kejelasan tentang fungsi e-Warong sebagai:
    - 1) titik distribusi bansos nontunai
    - 2) agen bank
    - 3) komponen livelihood masyarakat miskin
  - vii) Kejelasan mekanisme berbagai fungsi e-Warong tersebut agar mampu memberikan nilai tambah pada peningkatan kesejahteraan anggota Kube Jasa pada khususnya dan KPM pada umumnya.
- c. Pembentukan Kube Jasa dan e-Warong
  - i) Pendirian e-Warong dan Kube Jasa dilakukan dengan pertimbangan cakupan akses wilayah, keterjangkauan KPM ke e-Warong, dan jumlah KPM serta masyarakat yang dilayani.
  - ii) Syarat pendirian lokasi e-Warong tidak harus di rumah KPM, melainkan bisa juga di rumah pendamping ataupun lokasi lainnya (misalnya, balai RT/RW/dusun/ desa/kelurahan yang memenuhi prasyarat tertentu, seperti
    - 1) faktor keamanan,
    - 2) faktor keterjangkauan, dan
    - 3) ruang penyimpanan yang memadai.
  - iii) Untuk Kube Jasa yang dibentuk secara mendadak dan menunjukkan indikasi kurang mampu menjalankan perannya sebagai pengelola e-Warong perlu perlakuan khusus, seperti
    - 1) dibentuk ulang dan
    - 2) dibina dengan lebih intensif.



- d. Pendampingan dan pelatihan
  - i) Kemensos/KMIS perlu segera melakukan pengorganisasian dan edukasi intensif bagi Kube Jasa (pengurus dan anggota) mengenai hak dan kewajiban mereka sebagai pengelola e-Warong. Khususnya, pada aspek pengembangan usaha e-Warong, termasuk bagaimana mereka mengelola margin keuntungan penjualan dan fee sebagai agen bank, maupun sebagai komponen livelihood.
  - ii) Kemensos/KMIS perlu memberikan pendampingan/pelatihan/edukasi kepada pengelola e-Warong dan KPM untuk meningkatkan kapasitasnya sehingga keberadaan e-Warong mampu mendorong mereka untuk menolong diri sendiri dalam upaya meningkatkan kesejahteraannya.
  - iii) Perlu menyediakan mekanisme insentif bagi pendamping PKH atas keterlibatannya dalam pelaksanaan e-Warong.
  - iv) Pendamping Kube Jasa bisa berasal dari pendamping PKH atau hasil perekrutan baru. Mereka perlu mendapatkan pelatihan khusus sesuai dengan berbagai fungsi e-Warong.

### **E. Pengaturan pasokan barang ke e-Warong**

- a. Pemerintah perlu membuat landasan hukum yang memungkinkan Bulog untuk melakukan mekanisme transaksi dengan e-Warong di luar prosedur standar Bulog.
- b. KMIS perlu merumuskan mekanisme pengadaan barang yang mudah dan cepat dari pemasok (non-Bulog) ke e-Warong.
- c. Pemerintah (pusat/daerah) atau KMIS perlu memfasilitasi/membangun beberapa pusat distribusi (distribution centers) dari pemasok (non-Bulog) ke e-Warong.
- d. Pemerintah (pusat/daerah) atau KMIS perlu mempersiapkan sumber daya Kube Jasa untuk mengelola e-Warong sesuai dengan fungsinya.

### **E. Monitoring dan evaluasi**

- a. Pelaksanaan e-Warong perlu dikawal dengan sistem monev internal maupun eksternal secara reguler dengan mengedepankan aspek transparansi dan akuntabilitas.
- b. Perlu dipastikan bahwa hasil monev menjadi rujukan perbaikan program yang sedang berlangsung.
- c. Perlu disediakan mekanisme complaint and handling yang mudah, cepat, dan responsif.

# Daftar Acuan

BPK (2013) Efektivitas Program Keluarga Harapan [dalam jaringan] <<http://www.bpk.go.id/news/efektivitas-program-keluarga-harapan>> [26 November 2016].

Direktorat Jenderal Penanganan Fakir Miskin Kementerian Sosial (2016) 'Elektronik Warung Gotong Royong Kube-PKH.' Bahan presentasi pada Pelatihan Peneliti Studi Kajian Awal Pelaksanaan Program e-Warung Kube-PKH, Bogor, Oktober, tidak dipublikasikan.

———. (2016) Rekap e-Warung Kube-PKH per Oktober 2016, tidak dipublikasikan.

PT Bank Negara Indonesia (2016) 'Peresmian e-Warung Kube Fakir Miskin Perkotaan di Kota Malang.' Bahan presentasi pada acara peresmian Program e-Warung Kube-PKH di Kota Malang, Malang, Juni, tidak dipublikasikan.

## **Peraturan Perundang-Undangan**

Keputusan Menteri Koperasi dan UKM No. 001782/BH/M.KUKM.2/VIII/2016 tentang Pendirian Koperasi Masyarakat Indonesia Sejahtera.

Permensos No. 25 Tahun 2016 tentang Bantuan Pengembangan Sarana Usaha.



Pada pertengahan 2016 pemerintah meluncurkan program Elektronik Warung Gotong Royong Kelompok Usaha Bersama Program Keluarga Harapan (e-Warong Kube-PKH) dalam skala perintisan. Program ini merupakan pengalihan bantuan sosial tunai ke bantuan sosial nontunai berbasis digital. Tujuan program ini adalah, antara lain, meningkatkan efektivitas bantuan sosial dan memperluas cakupan pelayanan keuangan inklusif. Pada awal November 2016, atas permintaan Bappenas dan dengan dukungan KOMPAK, The SMERU Research Institute melakukan kajian awal tentang persiapan dan pelaksanaan program e-Warong Kube-PKH di lima kota/kabupaten (Batam, Balikpapan, Denpasar, Kediri, dan Malang). Kajian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan narasumber para pemangku kepentingan di tingkat pusat dan daerah. Para pemangku kepentingan menyatakan bahwa program e-Warong Kube-PKH secara operasional layak dilaksanakan. Meskipun demikian, hasil kajian menunjukkan bahwa persiapan pelaksanaannya belum matang, antara lain, karena belum adanya kelengkapan regulasi program seperti pedoman umum, petunjuk teknis operasional maupun kejelasan kerja sama antarpihak. Selain kelengkapan regulasi, keberhasilan pelaksanaan e-Warong Kube-PKH ke depan memerlukan beberapa prasyarat terkait pembangunan dan pemantapan organisasi, pengelolaan fungsinya (sebagai titik distribusi bantuan sosial nontunai, agen bank, dan komponen *livelihood*/penghidupan masyarakat miskin), serta mekanisme pemantauan dan evaluasi yang efektif.

## **KOMPAK**

Jalan Diponegoro No. 72, Jakarta 10320 Indonesia

T: +62 21 8067 5000 F: +62 21 3190 3090

E: [info@kompak.or.id](mailto:info@kompak.or.id)

[www.kompak.or.id](http://www.kompak.or.id)