

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peningkatan masyarakat miskin di Indonesia pada tahun 2019 yang mencapai 0,56%(BPS Indonesia, 2023). Pada awal nya program bantuan sosial pangan di kenal dengan sebutan Subsidi rastra lalu di transformasikan menjadi Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) pada tahun 2017 di beberapa kota terpilih. Kemudian pada tahun 2018 program bantuan ini dilakukan di semua Kabupaten/ Kota di Indonesia. Hal ini menjadi salah satu upaya pemerintah untuk mengembangkan bantuan pangan non tunai menjadi penggunaan kartu elektronik untuk pada penerima bantuan dan dikenal dengan Kartu Penerima Manfaat (KPM). Bantuan ini disalurkan melalui Bank penyalur yang bekerjasama dengan BPNT lalu uang yang disalurkan itu dimanfaatkan untuk membeli kebutuhan pangan seperti beras, telur, tempe dan kebutuhan pokok lainnya di agen e-warong. Sehingga dengan adanya hal tersebut memungkinkan untuk terciptanya pemenuhan kebutuhan gizi yang seimbang di masyarakat.

Program Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) merupakan bantuan yang di berikan oleh pemerintah untuk masyarakat dalam bentuk non tunai diberikan sesuai dengan yang di kategorikan sebagai Keluarga Penerima Manfaat (KPM) tiap bulan nya dengan kisaran Rp.110.000 yang hanya bisa digunakan untuk membeli bahan pangan yang bekerja sama di Bank penyalur atau disebut juga dengan e - warung. Bahan yang dimaksud berupa sumber karbohidrat (beras, jagung, sagu), sumber protein hewani seperti (telur, daging ayam, ikan) sumber protein nabati (tempe dan

tahu), serta sumber vitamin. Dengan adanya program BPNT yang ditujukan kepada masyarakat miskin diharapkan mampu memenuhi asupan gizi yang seimbang dan mendorong pemberdayaan masyarakat sehingga dapat mengoptimalkan anggaran.

Landasan hukum pelaksanaan BPNT telah diatur dalam berbagai regulasi, di antaranya Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin, Peraturan Presiden Nomor 42 Tahun 2016 tentang Gerakan Nasional Non Tunai, Peraturan Presiden Nomor 63 Tahun 2017 tentang Penyaluran Bantuan Sosial Secara Non Tunai, serta Peraturan Menteri Sosial Nomor 20 Tahun 2019 tentang Penyaluran Bantuan Pangan Non Tunai. Selanjutnya, pemerintah juga menerbitkan Permensos Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Program Sembako sebagai penyempurnaan dari BPNT. Regulasi tersebut sejalan dengan Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2016 tentang Strategi Nasional Keuangan Inklusif, yang mendorong masyarakat berpenghasilan rendah untuk mengakses layanan keuangan formal melalui penyaluran bansos non-tunai.

Dengan adanya dasar hukum yang jelas, diharapkan pelaksanaan BPNT dapat berjalan tepat sasaran, transparan, dan memberikan dampak positif terhadap kesejahteraan masyarakat. Namun, efektivitas program ini tetap perlu dievaluasi, terutama terkait kepuasan masyarakat sebagai penerima manfaat. Hal inilah yang mendorong peneliti untuk meneliti lebih jauh mengenai pengaruh kebijakan BPNT terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Cipedes.

Dari pasal-pasal diatas, yang berkaitan untuk penanggulangan kemiskinan dalam berbagai sector. Dalam kenyataan nya tidak direalisasikan dengan baik

dikarenakan berbagai faktor salah satunya sumber daya manusia yang kurang memadai yang disebabkan oleh sikap berdiam diri dan tak ingin berusaha serta peran penting pemerintah sangat diperlukan untuk mengordinasikan bantuan secara tepat.

Penyaluran BPNT memiliki sasaran yang diperbolehkan untuk menerima bantuan yaitu, terdaftar sebagai Keluarga Penerima Manfaat (KPM) yang bersumber dari Data Terpadu Program Penanganan fakir Miskin (DT-PPFM). Namun, seharusnya masyarakat miskin disalurkan untuk mendapat program bantuan sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan mendorong perekonomian dan mengurangi angka kemiskinan.

Berbagai masalah yang terjadi dalam pelaksanaan penyaluran program bantuan pangan non tunai dibuktikan dengan masih adanya masyarakat yang jika dilihat dari segi ekonominya mampu. Namun, masih memperoleh bantuan tersebut. Disebutkan dalam Pasal 5 Peraturan Menteri Sosial RI Nomor 20 tahun 2019 Tentang Penyaluran Bantuan Pangan Non tunai yang menjelaskan bahwa untuk penerima BPNT ini haruslah terdata dalam Data Terpadu Program Penanganan Fakir Miskin, dan Keluarga Penerima Manfaat (KPM) Bantuan Pangan Non Tunai sebagaimana yang dimaksud dalam ayat (1) diutamakan berasal dari peserta Program Keluarga Harapan.

Pemerintah meluncurkan program ini sebagai transformasi dari beras untuk keluarga sejahtera. rendahnya tingkat kesejahteraan masyarakat di beberapa wilayah mencerminkan ketimpangan akses terhadap berbagai sumber daya dan

layanan publik yang esensial (Firdha Kusuma Wardani, 2024). dalam upaya mengurangi angka kemiskinan dan meningkatkan kesejahteraan sosial masyarakat, pemerintah Indonesia telah menggulirkan berbagai program bantuan sosial, salah satunya adalah Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT). Pemerintah Indonesia terus berupaya menanggulangi masalah kemiskinan dan kesenjangan sosial melalui berbagai kebijakan perlindungan sosial. Salah satu strategi utama yang diluncurkan adalah program Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT), yang merupakan reformasi dari program subsidi beras untuk rakyat miskin (Raskin) menjadi bantuan pangan berbasis sistem non-tunai.

Program ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akurasi penyaluran bantuan kepada masyarakat miskin dan rentan. Sementara itu, di wilayah Kelurahan Cipedes, Kecamatan Cipedes, Kota Tasikmalaya, program BPNT telah diterapkan selama beberapa tahun terakhir. Berdasarkan Data Penerima Bantuan Pangan Non Tunai sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Data penerima program BPNT kelurahan Cipedes

KECAMATAN	KELURAHAN	SEMPAKO/BPNT
Cipedes	Panglayungan	2060
Cipedes	Cipedes	1596
Cipedes	Nagarasari	2391
Cipedes	Sukamanah	2512

Sumber : Dinas Sosial Kota Tasikmalaya

Berdasarkan data penerima Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) di Kota Tasikmalaya tahun 2024, tercatat bahwa program ini telah menjangkau hampir seluruh kelurahan di sepuluh kecamatan. Total jumlah penerima di setiap kelurahan bervariasi, mencerminkan tingkat kebutuhan sosial dan sebaran demografis di

masing-masing wilayah. Dalam konteks ini, Kelurahan Cipedes yang berada di bawah Kecamatan Cipedes menjadi salah satu titik strategis untuk penelitian ini karena memiliki jumlah penerima BPNT yang cukup tinggi, yaitu sebanyak 1.596 Keluarga Penerima Manfaat (KPM).

Jika dilihat dari data, Kecamatan Cipedes secara keseluruhan mencatat total penerima sebesar 8.559 KPM, yang tersebar di empat kelurahan: Panglayungan (2.060), Cipedes (1.596), Nagarasari (2.391), dan Sukamanah (2.512). Jumlah ini menunjukkan bahwa Kecamatan Cipedes termasuk dalam kelompok wilayah dengan konsentrasi penerima yang tinggi dibandingkan dengan beberapa kecamatan lain seperti Tawang, Indihiang, atau Cibeureum.

Pemilihan Kelurahan Cipedes sebagai lokasi penelitian didasarkan pada tiga alasan utama. Pertama, jumlah penerima BPNT yang besar mencerminkan pentingnya program ini dalam struktur sosial ekonomi masyarakat setempat. Kedua, dengan jumlah penerima yang tinggi, potensi permasalahan teknis dan administratif juga lebih kompleks, mulai dari keterlambatan distribusi, persepsi masyarakat terhadap kualitas bantuan, hingga persepsi terhadap pelayanan pemerintah sebagai pelaksana kebijakan. Ketiga, dari sisi administratif, Cipedes merupakan wilayah yang representatif secara sosial dan demografis, karena mencerminkan lingkungan masyarakat perkotaan menengah ke bawah yang menjadi sasaran utama program BPNT.

Penelitian ini mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah dalam menjalankan kebijakan tersebut secara spesifik di wilayah Cipedes, yang dinilai strategis secara data dan sosial.

Namun demikian, belum banyak kajian ilmiah yang secara khusus mengevaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan program ini. Padahal, sebagai bagian dari pelayanan publik, efektivitas BPNT di tingkat kelurahan perlu dikaji secara lebih mendalam agar dapat memberikan umpan balik bagi pengambil kebijakan di tingkat lokal. Ketidakpuasan masyarakat atas kebijakan sosial berpotensi menurunkan kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah, yang pada akhirnya dapat melemahkan legitimasi dan efektivitas pemerintahan secara umum.

Sejumlah penelitian terdahulu telah membahas efektivitas BPNT di berbagai daerah. (Firmansyah, 2024) dalam penelitiannya, Kabupaten Grobogan Jawa Tengah, menyatakan bahwa program BPNT secara umum tidak memberikan pengaruh terhadap peningkatan kondisi Sosial ekonomi masyarakat.

Sementara itu, penelitian oleh (Anwar et al., 2023) di Kota Gorontalo menunjukkan bahwa BPNT berdampak signifikan terhadap penurunan angka kemiskinan, namun juga mengindikasikan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap mekanisme distribusi dan kualitas bantuan masih belum optimal. temuan-temuan ini menggarisbawahi pentingnya penelitian lanjutan yang fokus pada variabel kepuasan masyarakat sebagai indikator keberhasilan program, terutama dalam konteks kinerja dan legitimasi pemerintah lokal.

Urgensi untuk melakukan kajian mendalam terhadap hubungan antara pelaksanaan BPNT dan tingkat kepuasan masyarakat menjadi sangat penting, terutama dalam konteks lokal seperti Cipedes yang memiliki karakteristik sosial-ekonomi tertentu. Pengukuran kepuasan publik bukan hanya menjadi tolak ukur keberhasilan program, tetapi juga sebagai bahan evaluatif untuk memperbaiki kebijakan dan meningkatkan responsivitas pemerintah terhadap kebutuhan masyarakat. Hal ini juga sejalan dengan pentingnya pelayanan publik berbasis outcome dan persepsi penerima manfaat, bukan hanya berdasarkan output administratif.

Sejalan dengan teori kebijakan publik dan kepuasan masyarakat yang menjadi dasar utama dalam penelitian ini, kajian dari (Whiteley et al., 2010) menekankan pentingnya pengaruh kinerja pemerintah dan kebijakan publik terhadap kepuasan hidup warga negara. Dalam studi mereka di Inggris, Whiteley dkk membedakan dua level dampak kebijakan, yakni mikro dan makro. Level mikro berkaitan dengan pengalaman langsung individu dalam menerima layanan publik, sedangkan level makro mencakup penilaian umum terhadap efektivitas kebijakan pemerintah secara nasional. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa persepsi dan reaksi masyarakat terhadap efektivitas pelayanan publik memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan hidup, terutama ketika pelayanan tersebut langsung dirasakan oleh individu (mikro-level).

Temuan ini selaras dengan konteks penelitian yang dilakukan di Kelurahan Cipedes, di mana program Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) merupakan bentuk konkret dari kebijakan sosial yang dirasakan langsung oleh masyarakat sebagai

penerima manfaat. Oleh karena itu, dalam mengukur pengaruh BPNT terhadap kepuasan masyarakat atas pemerintah, penting untuk memperhatikan bagaimana persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan dan ketepatan penyaluran bantuan mencerminkan evaluasi mereka terhadap kinerja pemerintah secara keseluruhan. Hal ini sejalan dengan argumen Whiteley et al. bahwa kepuasan terhadap pemerintah tidak hanya dipengaruhi oleh aspek struktural kebijakan, tetapi juga oleh pengalaman personal masyarakat dalam berinteraksi dengan layanan publik yang disediakan negara.

Secara teoritis, penelitian ini didasarkan pada dua pendekatan utama. Pertama, Teori Kebijakan Publik digunakan untuk menganalisis bagaimana proses formulasi dan implementasi program BPNT dilakukan oleh pemerintah pusat hingga tingkat kelurahan. Kedua, Teori Kepuasan Masyarakat dijadikan dasar dalam mengukur persepsi subjektif penerima manfaat (KPM) terhadap kualitas layanan dan manfaat program yang diterima.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Program BPNT terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kelurahan Cipedes, serta melihat sejauh mana pelaksanaan program tersebut mencerminkan kinerja pemerintah yang responsif, adil, dan transparan dalam menyelenggarakan perlindungan sosial.

Penelitian ini *menggunakan teori Expectancy Disconfirmation Theory* dari Richard L Oliver. Teori ini akan membantu mengukur sejauh mana kebijakan pemerintah yaitu Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) dalam mempengaruhi

kepuasan masyarakat. Dengan menggunakan metode kuesioner baik secara langsung ataupun tidak langsung, penelitian ini bertujuan untuk mengukur program BPNT dalam mempengaruhi kepuasan masyarakat di kelurahan Cipedes Kota Tasikmalaya.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana arah pengaruh pelaksanaan program BPNT terhadap tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima manfaat di Kelurahan Cipedes?
2. Bagaimana besaran pengaruh pelaksanaan program BPNT terhadap tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima manfaat di Kelurahan Cipedes?

1.3 Batasan Masalah

Untuk menjaga fokus dan kejelasan dalam penelitian ini, pembahasan dibatasi pada wilayah administratif Kelurahan Cipedes, sebagai lokasi pelaksanaan Program Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT). Penelitian ini mengkaji secara spesifik pengaruh pelaksanaan program BPNT (variabel X) terhadap tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima manfaat (variabel Y). Penelitian tidak membahas dampak program bantuan lain atau aspek ekonomi makro secara menyeluruh.

Unit analisis dalam penelitian ini dibatasi pada Keluarga Penerima Manfaat (KPM) yang secara aktif menerima BPNT, serta persepsi mereka terhadap aspek teknis pelaksanaan program, seperti: sosialisasi, ketepatan sasaran, kualitas bantuan, ketepatan waktu, dan pelayanan petugas.

Variabel kepuasan masyarakat yang diteliti meliputi: kesesuaian harapan, kualitas pelayanan, kepercayaan terhadap pemerintah, dan loyalitas terhadap program sosial. Dengan batasan ini, penelitian tidak mencakup evaluasi terhadap Program Keluarga Harapan (PKH), BST, maupun program bantuan lainnya yang mungkin juga berlangsung di wilayah tersebut.

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui arah pengaruh pelaksanaan program BPNT terhadap tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima manfaat di Kelurahan Cipedes.
2. Untuk mengetahui besaran pengaruh pelaksanaan program BPNT terhadap tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima manfaat di Kelurahan Cipedes

1.5 Manfaat Penelitian

Penulis berharap penelitian ini bisa menaruh output yang berguna sesuai dengan tujuan penelitian di atas. Hasil penelitian ini juga diharapkan bisa bermanfaat secara praktis dan teoritis.

1.5.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah khazanah ilmu pengetahuan dalam bidang kebijakan publik dan pelayanan sosial, khususnya mengenai efektivitas dan dampak program bantuan sosial non tunai terhadap kepuasan masyarakat. Hasil penelitian ini juga dapat digunakan sebagai referensi akademik

untuk penelitian lanjutan yang berkaitan dengan evaluasi kebijakan sosial berbasis kepuasan publik.

1.5.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan memberikan informasi berbasis data mengenai persepsi dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan program BPNT di Kelurahan Cipedes. Temuan ini dapat menjadi bahan evaluasi praktis bagi pemerintah daerah dan pelaksana program dalam memperbaiki kualitas layanan bantuan sosial agar lebih sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasi masyarakat.

1.5.3 Manfaat Sosial

Penelitian ini dapat memberikan suara kepada masyarakat penerima manfaat dalam mengungkapkan kepuasan atau ketidakpuasan mereka terhadap layanan yang diberikan pemerintah. Dengan demikian, penelitian ini turut berkontribusi dalam mendorong pemerintahan yang lebih partisipatif, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat miskin.