

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong transformasi digital di berbagai sektor, termasuk dalam penyediaan pelayanan publik dan kebijakan pemerintah guna meningkatkan efektivitas dan transparansi layanan kepada masyarakat. Salah satu bentuk implementasi digitalisasi dalam kebijakan publik adalah pada sistem penyaluran Bahan Bakar Minyak (BBM) bersubsidi di Indonesia. Selama bertahun-tahun, penyaluran BBM bersubsidi mengalami permasalahan klasik seperti ketidaktepatan sasaran penerima, penyalahgunaan oleh kelompok yang tidak berhak, dan distribusi yang tidak efisien, sehingga menimbulkan beban besar pada anggaran negara dan mengurangi manfaat subsidi untuk kelompok masyarakat kurang mampu (Anggita Meylinda, 2025). Subsidi BBM merupakan bagian dari kebijakan fiskal penting, dengan alokasi anggaran subsidi energi nasional mencapai ratusan triliun rupiah, namun masih terdapat indikasi ketidaktepatan penyaluran yang dirasakan selama ini oleh publik dan juga pengamat kebijakan publik (Riza Dian Triwibowo, 2025).

Sebagai respons terhadap berbagai persoalan tersebut, PT Pertamina (Persero) bersama pemerintah memperkenalkan inisiatif digitalisasi pendistribusian BBM bersubsidi melalui Program Subsidi Tepat, dengan memanfaatkan aplikasi MyPertamina dan penerapan QR Code saat melakukan pembelian BBM di Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU). Langkah ini bertujuan untuk mendata secara digital setiap kendaraan yang berhak menerima BBM bersubsidi, memantau transaksi penyaluran secara real time, serta menjamin agar bantuan subsidi tersebut sampai kepada kelompok yang berhak. Melalui digitalisasi, Pertamina dan pemerintah berharap dapat menekan praktik penyalahgunaan subsidi dan meningkatkan efisiensi sistem distribusi BBM (Ida Nurcahyani, 2022).

Fakta terkini menunjukkan bahwa digitalisasi SPBU melalui integrasi data dan sistem QR Code dapat meningkatkan akurasi distribusi BBM bersubsidi secara nasional, serta memberikan manfaat dalam pemantauan stok dan transaksi secara real time. Sejumlah SPBU telah terkoneksi dengan aplikasi digital tersebut untuk mendukung pengawasan data penyaluran BBM bersubsidi oleh berbagai pihak berwenang seperti BPH Migas dan instansi energi lainnya. Namun di sisi lain, proses digitalisasi juga menghadirkan tantangan teknis dan sosial yang signifikan. Sejumlah dokumen dan laporan menunjukkan bahwa hambatan seperti literasi teknologi yang rendah, masalah infrastruktur, keterlambatan verifikasi data, dan aksesibilitas teknologi di berbagai wilayah dapat menghambat efektivitas digitalisasi dalam pengawasan distribusi BBM. (Owo, 2025).

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi digitalisasi penyaluran BBM bersubsidi tidak hanya ditentukan oleh kesiapan sistem teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh berbagai faktor yang berasal dari masyarakat sebagai pengguna, khususnya pemilik kendaraan roda empat (mobil) sebagai salah satu sasaran utama kebijakan ini. Faktor-faktor tersebut dapat berupa aspek pendorong seperti kemudahan penggunaan sistem, manfaat yang dirasakan dalam proses pembelian BBM, serta dukungan dari pihak SPBU, maupun faktor penghambat seperti keterbatasan literasi digital, kendala jaringan internet, serta kebiasaan pengguna mobil yang sebelumnya terbiasa dengan sistem manual tanpa verifikasi digital. Perbedaan kondisi ini menunjukkan bahwa setiap pengguna kendaraan mobil memiliki pengalaman dan respons yang beragam dalam menghadapi inovasi digital tersebut, sehingga penting untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi persepsi masyarakat terhadap program digitalisasi penyaluran BBM bersubsidi.

Dalam konteks tersebut, persepsi masyarakat terhadap program digitalisasi penyaluran BBM bersubsidi menjadi isu penting untuk dikaji. Persepsi adalah proses pengolahan informasi dalam diri individu yang menghasilkan penafsiran dan makna terhadap pengalaman atau stimuli yang mereka alami. Persepsi masyarakat berkaitan erat dengan bagaimana mereka memahami dan mengevaluasi program

digitalisasi ini apakah masyarakat merasa sistem digital lebih efektif, lebih adil, atau justru dirasakan rumit dan membingungkan (Walgito, 2010). Hal ini relevan karena persepsi dapat memengaruhi sikap, tingkat kepatuhan, serta keterlibatan pengguna dalam program tersebut. Meski kebijakan digitalisasi penyaluran BBM bersubsidi telah ditinjau dalam beberapa studi, Sebagian besar penelitian terdahulu cenderung menitikberatkan pada efektivitas teknis, ketepatan data, serta kajian kebijakan dalam lingkup makro, dan belum banyak yang mengeksplorasi secara mendalam bagaimana masyarakat di tingkat basis memahami dan merespons perubahan sistem ini di tingkat SPBU. Sebagai contoh, sebuah studi di Aceh mengevaluasi sejauh mana aplikasi MyPertamina efektif dalam proses distribusi BBM bersubsidi dan menemukan kemudahan sistem tetapi masih terdapat kendala teknis dan literasi digital yang rendah di antara masyarakat. (Suraya et al., 2025).

Dari kajian penelitian sebelumnya ini, ditemukan adanya research gap khususnya sedikitnya penelitian yang mengkaji persepsi masyarakat lokal secara kualitatif terhadap Program Subsidi Tepat di level SPBU tertentu, termasuk faktor-faktor sosial, budaya, dan pengalaman pengguna sehari-hari ketika berinteraksi dengan mekanisme digital ini. Belum ada kajian yang secara komprehensif menggabungkan persepsi masyarakat dari berbagai kelompok usia, peran petugas SPBU, dan pandangan pengelola SPBU sebagai pihak implementor di lapangan.

Urgensi penelitian ini semakin kuat mengingat digitalisasi BBM bersubsidi berdampak langsung pada kehidupan masyarakat, terutama pengguna BBM bersubsidi yang merupakan kelompok sosial ekonomi tertentu. Persepsi masyarakat dapat menjadi indikator keberhasilan atau kegagalan implementasi kebijakan digital. Jika masyarakat memiliki persepsi positif terhadap digitalisasi, maka adopsi dan kepatuhan terhadap kebijakan cenderung meningkat sebaliknya, persepsi negatif dapat memicu resistensi, ketidakpuasan, bahkan menimbulkan konflik sosial di tingkat lokal.

Penelitian ini relevan secara akademik dan praktis. Secara akademik, penelitian ini memperkaya literatur tentang persepsi masyarakat terhadap kebijakan publik berbasis digital, khususnya di sektor energi yang masih relatif baru di

Indonesia. Secara praktis, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi masukan strategis bagi PT Pertamina, pengelola SPBU, serta pembuat kebijakan untuk menyusun strategi sosialisasi, pelatihan literasi digital, dan perbaikan layanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini difokuskan untuk mengetahui bagaimana persepsi masyarakat di SPBU Sukowono Jember terhadap digitalisasi penyaluran BBM bersubsidi melalui Program Subsidi Tepat Pertamina, serta mengidentifikasi faktor pendorong dan penghambat yang memengaruhi persepsi tersebut. Pemilihan lokasi ini dilakukan karena paling relevan dengan fenomena yang diteliti dan agar mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam. Selain itu juga mempertimbangkan faktor aksesibilitas data, dan keterbukaan pihak instansi yang dimana di lokasi lain belum, tentu membuka peluang untuk pengambilan data seefektif lokasi ini. Dan tujuan penelitian ini adalah untuk menggambarkan makna dan pengalaman masyarakat dalam penggunaan sistem digital ini secara mendalam, sehingga dapat memberikan gambaran komprehensif tentang respons sosial masyarakat terhadap digitalisasi kebijakan BBM bersubsidi.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana persepsi komunikasi masyarakat di SPBU Sukowono terhadap digitalisasi penyaluran BBM bersubsidi melalui Program Subsidi Tepat Pertamina?
2. Apa saja faktor pendorong dan penghambat yang memengaruhi persepsi komunikasi masyarakat tersebut?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui persepsi komunikasi masyarakat di SPBU Sukowono terhadap digitalisasi penyaluran BBM bersubsidi melalui Program Subsidi Tepat Pertamina.
2. Untuk mengetahui faktor pendorong dan penghambat yang memengaruhi persepsi komunikasi masyarakat.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Memberikan kontribusi ilmiah terhadap pengembangan kajian tentang digitalisasi pelayanan publik, khususnya dalam sektor energi dan distribusi BBM bersubsidi.
- b. Menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya terkait digitalisasi subsidi dan penerimaan masyarakat terhadap program pemerintahan berbasis teknologi.

2. Manfaat Praktis

- a. Memberikan masukan bagi Pertamina dan pihak SPBU dalam meningkatkan efektivitas implementasi Program Subsidi Tepat, berdasarkan evaluasi dari sudut pandang masyarakat pengguna.
- b. Membantu masyarakat memahami pentingnya digitalisasi penyaluran subsidi agar lebih bijak dan tepat sasaran dalam penggunaan BBM bersubsidi.

