

**EFEKTIVITAS PROGRAM APLIKASI MYPERTAMINA DI SPBU****54.651.05 TLOGOMAS KOTA MALANG**Tarisyah Nadya Dwi Oktaviani <sup>1</sup>, Diana Hertati <sup>2</sup><sup>1,2</sup>Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Surabaya, IndonesiaCorresponding Author: [tarisyahn@gmail.com](mailto:tarisyahn@gmail.com) <sup>1</sup>, [diana.adne2021@gmail.com](mailto:diana.adne2021@gmail.com) <sup>2</sup>**Abstrak**

BBM subsidi merupakan bahan bakar minyak yang dibantu pemerintah melalui penggunaan dana Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis Efektivitas Program Aplikasi MyPertamina di SPBU 54.651.05 Tlogomas Kota Malang. Fokus penelitian ini adalah Efektivitas Program dengan menggunakan empat aspek pokok, meliputi: Ketepatan Sasaran Program, Sosialisasi Program, Tujuan Program, dan Pemantauan Program. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif. Data dianalisis melalui teknik wawancara, dokumentasi dan observasi langsung ke lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Efektivitas Program Subsidi Tepat pada Aplikasi MyPertamina di SPBU 54.651.05 Tlogomas Kota Malang sudah efektif sesuai dengan tujuan yang sudah ditetapkan. Aspek ketepatan sasaran program, Pihak SPBU 54.651.05 sudah tepat sasaran memilih pelanggan yang berhak mendapatkan BBM subsidi yang dipilih melalui regulasi yang sudah dibuat. Aspek sosialisasi program, pihak SPBU 54.651.05 memberikan sosialisasi secara berkala baik melalui poster, brosur maupun penyampaian secara langsung. Aspek tujuan program, pihak SPBU 54.651.05 sudah tercapai tujuan program yang telah ditetapkan karena sudah banyak pelanggan yang mendaftarkan kendaraannya. Aspek pemantauan program subsidi tepat dengan cara melakukan evaluasi terhadap pegawai yang mengoperasikan mesin pompa.

**Kata Kunci: Efektivitas, BBM Subsidi, MyPertamina****Abstract**

Subsidized fuel is fuel oil that is assisted by the government through the use of State Revenue and Expenditure Budget (APBN) funds. This study aims to determine, describe and analyze the Effectiveness of the MyPertamina Application Program at the 54.651.05 Tlogomas Gas Station, Malang City. The focus of this research is Program Effectiveness by using four main aspects including Program Target Accuracy, Program Socialization, Program Objectives, and Program Monitoring. This research uses a qualitative approach that is descriptive in nature. Data were analyzed through interview techniques, documentation and direct field observation. The results showed that the Effectiveness of the Right Subsidy Program on the MyPertamina Application at Tlogomas Gas Station 54.651.05 Malang City was effective according to the goals that had been set. In terms of program targeting accuracy, SPBU 54.651.05 is on target to select customers who are entitled to subsidized fuel through regulations that have been made. In the aspect of program socialization, SPBU 54.651.05 provides regular socialization through posters, brochures and direct delivery. In terms of program objectives, the SPBU 54.651.05 has achieved the stated program objectives because many customers have registered their vehicles. The aspect of monitoring the subsidy program is appropriate by evaluating employees who operate pumping machines.

**Keywords: Effectiveness, fuel subsidies, MyPertamina****History:**

Received : 15 June 2023

Revised : 20 June 2023

Accepted : 24 June 2023

Published: 28 June 2023

**Publisher:** LPPM Universitas Darma Agung**Licensed:** This work is licensed under**Attribution-NonCommercial-No****Derivatives 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0)**

## **Pendahuluan**

Kendaraan merupakan sarana transportasi yang digunakan untuk bermobilitas setiap manusia sebagai alat berpindah dari satu tempat ke tempat lain (Ariyanti & Hertati, 2013). Transportasi mempunyai fungsi sebagai penggerak, pendorong dan pendukung pembangunan. Meningkatkan pertumbuhan ekonomi secara langsung berpengaruh terhadap taraf hidup masyarakat. Oleh karena itu, jumlah kepemilikan kendaraan di setiap wilayah negara berubah dari waktu ke waktu. Di Jawa Timur, transportasi berperan penting dalam menghubungkan antara daerah perkotaan dan pedesaan serta antara satu kota dengan kota lainnya. Jawa Timur adalah salah satu provinsi di Indonesia dengan jumlah kendaraan bermotor yang sangat tinggi, terutama sepeda motor, dan transportasi umum seperti bus dan kereta api juga banyak digunakan oleh masyarakat. BBM subsidi merupakan bahan bakar minyak yang dibantu pemerintah melalui penggunaan dana Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN). Oleh karena itu, pemerintah juga akan terlibat langsung dalam menentukan harga BBM Pertamina sekaligus juga menjamin ketersediaannya di pasar domestik. Dengan adanya program subsidi tepat ditujukan agar penyaluran BBM Subsidi (Solar Subsidi & Peralite) tepat sesuai dengan segmen yang diatur oleh Pemerintah. Pendaftaran ini juga untuk melindungi konsumen yang berhak, dari konsumen lainnya yang tidak berhak.

Dalam Peraturan SK BPH Migas Nomor 04/P3JBT/BPHMIGAS/KOM/2020 sudah diatur batas volume pengisian per hari untuk tiap jenis kendaraan, kendaraan pribadi roda 4 maks. 60 liter/hari, kendaraan roda 4 umum dan barang maks 80 liter/hari, dan kendaraan umum dan barang roda 6 lebih 200 liter/hari. Sedangkan yang dikecualikan untuk kendaraan pengangkutan hasil kegiatan perkebunan dan pertambangan dengan jumlah roda lebih dari enam. Adapun kriteria mobil yang masih diperbolehkan menggunakan BBM subsidi jenis Peralite atau Solar memiliki kapasitas mesin di bawah 2.000 cc. Sedangkan sepeda motor dibawah 250 cc. Dengan kata lain, pemilik mobil dan motor dengan kapasitas mesin di atas angka tersebut tidak boleh membeli Peralite atau Solar.

Salah satu SPBU Pertamina di area Jawa Timur, dalam implementasi pertama ada tiga kabupaten/kota yang termasuk wilayah wajib daftar MyPertamina untuk pendataan subsidi BBM agar tepat sasaran, yaitu Kota Madiun, Kota Malang, dan Kota Mojokerto. Kota Malang dipilih menjadi salah satu wilayah perluasan pendaftaran subsidi BBM tepat sasaran karena dinilai kondusif dalam kegiatan penyaluran BBM meskipun dengan lalu lintas yang ramai. Salah satu SPBU di Kota Malang yang terpilih untuk melakukan penerapan wajib daftar melalui aplikasi MyPertamina pada 11 Juli 2022 adalah SPBU 54.651.05 Tlogomas Kota Malang. Aplikasi MyPertamina menyediakan berbagai fitur penting di dalamnya yang dapat membantu memudahkan pengguna dalam pemakaiannya, yaitu sebagai berikut:

a. **Fitur Daftar dan Transaksi Subsidi Tepat**

Merupakan konsumen Solar Subsidi dan konsumen Peralite (roda 4) yang akan mendaftarkan data diri dan kendaraan. Selanjutnya, mendownload kode QR bagi konsumen yang pendaftarannya sudah terkonfirmasi.

b. Fitur Pembayaran

Merupakan fitur yang dapat digunakan pengguna untuk melakukan pembayaran dengan cara mengscan kode QR yang terhubung langsung dengan aplikasi Link Aja. Di mana saat ini layanan *cashless* MyPertamina hanya bisa menggunakan dompet digital LinkAja, sehingga dalam hal tersebut pengguna harus menghubungkan akun MyPertamina dengan akun LinkAja.

c. Fitur Riwayat pembelian

Fitur ini merupakan suatu didalamnya dapat menampilkan berbagai informasi mengenai pembelian BBM yang pernah dilakukan.

d. Fitur Poin Anda

Pada fitur ini terdapat sejumlah poin yang didapatkan dari hasil melakukan transaksi pembelian yang mana poin tersebut dapat ditukarkan dengan berbagai voucher ataupun merchandise yang menarik.

e. Fitur *Delivery Service*

Fitur ini dapat digunakan untuk melakukan pemesanan beberapa produk Pertamina yang dapat diantarkan langsung ke lokasi pengguna.

f. Fitur *Charging Station*

Fitur ini merupakan fitur dapat menampilkan lokasi yang tersedia untuk dapat mengisi BBM kendaraan pengguna.

g. Fitur *Kios Matic Bright Gas*

Fitur ini dapat memudahkan pengguna dalam melakukan pembelian *Matic Bright Gas*.

h. Fitur *Call Center*

Fitur ini dapat digunakan sebagai layanan pengaduan jika terjadi kendala dan keluhan yang tidak dapat diatasi.

Dengan adanya latar belakang maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis Efektivitas Program Subsidi tepat pada aplikasi MyPertamina di SPBU 54.651.05 Tlogomas Kota Malang.

Dalam penelitian ini, teori-teori yang menjadi landasan dalam penelitian, selain itu kajian pustaka juga melalui jurnal-jurnal nasional. Deden Haria Garmana, Afif Sugihartiawan, Neni Nuraeni, Rosa Adinda Rahayu, Sri Megayani, Yuyun Yulaeha, Torik Aziz. 2022. "Efektivitas Program Tanda Tangan Elektronik Di Diskominfosanditik Kabupaten Sumedang". *Journal of Regional Public Administration (JRPA)*, Vol. 7 No. 1, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sebelas April. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi, menganalisis dan memperoleh data dan informasi yang obyektif mengenai Efektivitas Program Tanda Tangan Elektronik pada Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik (Diskominfosanditik) Kabupaten Sumedang. Untuk mengukur sejauh mana suatu program berjalan dapat dilihat dari tercapai atau tidaknya tujuan dari program tersebut. Metode yang digunakan dalam proses penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan pengumpulan data, langkah observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan dengan teknik validasi data dilakukan melalui triangulasi

data. Hasil kajian menunjukkan efektivitas implementasi Program Tanda Tangan Elektronik pada Dinas Komunikasi dan Informatika, Sandi dan Statistik (Diskominfosanditik) Kabupaten Sumedang sudah cukup efektif sesuai dengan perencanaan terutama dalam membidik sasaran yang tepat, pencapaian tujuan program, evaluasi dan pemantauan pelaksanaan program. Namun, dari segi sosialisasi program masih belum optimal, kurangnya partisipasi dari pemerintah desa dalam hal kehadiran pada pelaksanaan sosialisasi tersebut.

### **Metode Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah secara kualitatif melalui metode pendekatan deskriptif, Menurut (Anggito & Setiawan, 2018) penelitian kualitatif adalah suatu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah di mana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purposive, teknik pengumpulan dengan triangulasi, analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Teknik pengumpulan data yang dipakai dalam penelitian adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis datanya menggunakan model analisis data menurut (Hebecci et al., 2020) melalui beberapa tahap, yaitu pengumpulan data (*Data Collection*), kondensasi data (*Data Condensation*), tampilan data (*Data Display*), serta penarikan kesimpulan atau verifikasi (*Conclusion: drawing/verifying*). Lokasi penelitian merupakan wilayah di mana penelitian ini dilaksanakan agar peneliti dapat memahami keadaan yang sebenarnya mengenai apa yang akan diteliti, yaitu di SPBU 54.651.05 Tlogomas Kota Malang dengan fokus dalam penelitian, yaitu Efektivitas Program subsidi tepat pada aplikasi MyPertamina menurut (Budiani, 2007), dalam menilai sebuah efektivitas diperlukan beberapa aspek yang diukur dengan menghubungkan tujuan dari program dalam jangka waktu yang telah ditentukan.

### **Hasil Dan Pembahasan**

Berlandaskan hasil penelitian yang sudah diperoleh, bisa dilakukan penjelasan penerapan aspek-aspek efektivitas program di SPBU 54.651.05 Tlogomas Kota Malang dengan menggunakan teori (Budiani, 2007) yang terdiri dari ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program, pemantauan program. Berikut uraian penerapan aspek-aspek tersebut:

#### **a. Ketepatan sasaran program**

Sasaran program merupakan target atau sasaran yang hendak dijadikan sebagai peserta program subsidi tepat di SPBU 54.651.05 Tlogomas Kota Malang dengan maksud agar program ini menjadi program yang dapat membantu masyarakat yang berhak mendapatkan BBM subsidi dari pemerintah. Dengan adanya aspek ketepatan sasaran program diketahui bahwa Pihak SPBU 54.651.05 Tlogomas Kota Malang dalam hal ini menentukan sasaran program sudah efektif dikarenakan sudah banyak pelanggan yang

mendaftarkan kendaraannya melalui aplikasi MyPertamina dan yang menentukan pelanggan tersebut berhak mendapatkan BBM subsidi adalah pihak PT. Pertamina Pusat melalui aplikasi MyPertamina yang menentukan sesuai regulasi dan pelanggan tersebut berhak menerima BBM subsidi. Selanjutnya, terkait alur dan pelaksanaan program subsidi tepat sudah efektif dikarenakan pihak SPBU 54.651.05 sudah memberikan pendampingan terhadap pelanggan yang kesulitan mendaftar dan pihak SPBU melakukan berbagai cara agar pelanggan memahami alur dan pelaksanaan program subsidi tepat. Berdasarkan hasil wawancara dengan pelanggan SPBU 54.651.05 Tlogomas Kota Malang juga sudah memahami terkait program subsidi tepat ini alur dan pelaksanaannya tidak sesulit yang dibayangkan oleh pelanggan saat mengisi BBM.

#### **b. Sosialisasi program**

Sosialisasi Program merupakan titik awal yang menentukan keberhasilan program. Hal tersebut dilakukan untuk melihat bagaimana kemampuan penyelenggara terkait program subsidi tepat dalam melakukan sosialisasi tersebut, sehingga informasi program subsidi tepat dapat tersampaikan kepada masyarakat penerima program. sosialisasi program subsidi tepat yang dilakukan SPBU 54.651.05 Tlogomas dapat diterima dan dipahami oleh masyarakat, pihak SPBU 54.651.05 Tlogomas berkali-kali melakukan sosialisasi dengan berbagai cara yang pertama membuat poster di dalam SPBU dan di area sekitar SPBU 54.651.05. Selanjutnya, cara yang dilakukan SPBU adalah membagikan brosur kepada pelanggan yang sedang mengisi BBM. Upaya yang terakhir dilakukan oleh pihak SPBU memberikan sosialisasi melalui mulut ke mulut antara pelanggan dan pegawai operator mesin pompa, dengan berbagai cara tersebut SPBU 54.651.05 Tlogomas berhasil melakukan sosialisasi terhadap program ini karena pelanggan dapat memahami program ini dengan baik.

#### **c. Tujuan program**

Tujuan Program merupakan faktor utama dalam menentukan efektivitas suatu program, yaitu apakah tujuan yang telah direncanakan sesuai dalam pelaksanaannya. Tujuan dari program subsidi tepat ini adalah untuk menyalurkan BBM bersubsidi dari pemerintah melalui pihak Pertamina agar tepat sasaran kepada yang berhak mendapatkan sesuai regulasi yang telah dibuat, dikarenakan anggaran APBN pemerintah meningkat dari pada tahun sebelumnya. Tujuan program subsidi tepat dinilai sudah tercapai tujuannya dengan maksimal dikarenakan peneliti melihat keadaan di lapangan sendiri pelanggan yang membeli BBM subsidi sudah banyak yang terdaftar melalui aplikasi MyPertamina, hanya saja masih ada 1 atau 2 orang per hari yang belum mendaftar kendaraannya. Hambatan yang terjadi di lapangan itu dari pelanggan karena tidak mau mendaftar kendaraannya melalui sistem tetapi ingin membeli BBM subsidi. Kalau dari aplikasi MyPertamina sudah efektif dan maksimal karena pendaftaran terverifikasi oleh sistem hanya 1 jam dibandingkan dengan awal diterapkannya pendaftaran melalui aplikasi MyPertamina menunggu 7-14 hari kerja.

**d. Pemantauan program**

Pemantauan merupakan pengawasan yang dilaksanakan pada program subsidi tepat di SPBU 54.651.05 Tlogomas Kota Malang, dilakukan sebagai bentuk perhatian kepada masyarakat. Pemantauan dilakukan agar dapat diidentifikasi ketika dalam pelaksanaannya program ini berbeda dengan rencana yang sudah ditetapkan, sehingga diketahui kekurangannya dan kemudian dicarikan solusi pada permasalahan tersebut. Pemantauan program subsidi tepat melalui aplikasi MyPertamina, yaitu pemantauan terhadap pelanggan yang plat nomornya tidak sesuai dan pihak SPBU melakukan evaluasi setiap bulan dengan pegawai agar tetap waspada dengan pelanggan yang menggunakan plat nomor tidak sesuai ataupun melakukan kecurangan dengan menyalahgunakan BBM subsidi. Sehingga dapat diketahui efektivitas program yang dibuat oleh PT. Pertamina bekerjasama dengan pemerintah saat ini sudah dirasakan oleh pelanggan SPBU 54.651.05 Tlogomas Kota Malang. Hal itu juga didukung dengan pihak SPBU memberikan bantuan agar pelanggan paham akan program subsidi tepat melalui aplikasi MyPertamina dan pelanggan juga memberikan antusias yang tinggi terhadap program tersebut.

Tabel 1. Data Jumlah Kendaraan yang sudah dan belum mendaftarkan pada SPBU 54.651.05

No	Bulan	Sudah mendaftarkan BBM subsidi (%)	Belum mendaftarkan BBM subsidi (%)
1.	Februari	57.0	43.0
2.	Maret	68.0	32.0
3.	April	97.0	3.0

Sumber : SPBU 54.651.05, tahun 2023

Dapat dilihat dari data tabel di atas bahwa pelanggan yang mendaftarkan kendaraannya melalui aplikasi MyPertamina di SPBU 54.651.05 Tlogomas Kota Malang meningkat setiap bulannya dan mengalami penurunan untuk pelanggan yang belum mendaftarkan kendaraannya, yaitu pada bulan Februari sebanyak 57.0% sudah terdaftar dan 43.0% belum terdaftar sedangkan pada bulan Maret sebanyak 65.0% sudah terdaftar dan 32.0% belum terdaftar, terjadi peningkatan sangat drastis pada bulan April sebanyak 97.0% sudah terdaftar dan 3.0% belum terdaftar. Jadi, bisa disimpulkan bahwa pelanggan yang sudah mendaftarkan kendaraannya melalui aplikasi MyPertamina pada April 2023 sudah 97% kendaraan.

Gambar 1. Booth pendaftaran BBM subsidi melalui aplikasi MyPertamina



Sumber : dokumentasi penulis, tahun 2023

## **Simpulan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas program subsidi tepat melalui aplikasi MyPertamina di SPBU 54.651.05 Tlogomas Kota Malang sudah dilakukan dengan efektif. Terkait ketepatan sasaran program pihak PT. Pertamina pusat sudah memilih sesuai regulasi terhadap pelanggan yang berhak mendapatkan BBM subsidi. Selanjutnya, terkait dengan sosialisasi program pihak SPBU 54.651.05 Tlogomas Kota Malang sudah melakukan sosialisasi dengan berbagai cara agar dapat diterima oleh pelanggan. Lalu, tujuan programnya sudah sesuai dengan yang ditetapkan sebelumnya. Yang terakhir, terkait pemantauan program subsidi tepat melalui aplikasi MyPertamina, yaitu pemantauan terhadap pelanggan yang plat nomornya tidak sesuai dan pihak SPBU melakukan evaluasi setiap bulan dengan pegawai agar tetap waspada dengan pelanggan yang menggunakan plat nomor tidak sesuai ataupun melakukan kecurangan dengan menyalahgunakan BBM subsidi.

## **Daftar Pustaka**

- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif*. CV Jejak (Jejak Publisher).
- Ariyanti, R. D., & Hertati, D. (2013). Efektivitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Melalui Sistem Drive Thru Di Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo. *Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur (Submitted: 10-12-2018, Revised: 21-01-2019, Accepted: 04-02-2019) ABSTRAK*, 53(9), 1689–1699.
- Budiani, N. W. (2007). Efektivitas Program Penanggulangan Pengangguran Karang Taruna "Eka Taruna Bhakti" Desa Sumerta Kelod Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar. *Jurnal Ekonomi Dan Sosial (INPUT)*, 2(1), 49–57.
- Hebebcı, M. T., Bertiz, Y., & Alan, S. (2020). Investigation of Views of Students and Teachers on Distance Education Practices during the Coronavirus (COVID-19) Pandemic. *International Journal of Technology in Education and Science*, 4(4), 267–282. <https://doi.org/10.46328/ijtes.v4i4.113>