

PENGARUH KINERJA VERIFIKATOR DAN JURU BAYAR PT POS INDONESIA KCU SURABAYA 60000 TERHADAP DATA HASIL DISTRIBUSI BANTUAN PANGAN BERAS

Hilda Zaidah Zakiiyah¹⁾, Mei Retno Adiwati²⁾

^{1),2)}Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur

Email: 22012010042@student.upnjatim.ac.id¹⁾, adiwaty66@gmail.com²⁾

***Abstract:** The performance of verifiers and paymasters is one of the keys to success in distributing rice food aid. This research aims to analyze the performance of the verifier and paymaster of PT Pos Indonesia KCU Surabaya 60000 in the 2024 rice food aid distribution process, especially on the accuracy of the aid distribution results data and its impact on the company. The research method used is descriptive qualitative, collecting data through participant observation, question and answer and discussions with related parties, as well as through official documentation. The research results show that the performance of the verifier and payer greatly influences the validity of documents resulting from aid distribution. However, in practice, errors are often found such as data discrepancies, incomplete documents, and input errors in the PGC (Pos Giro Cash) system. These errors are supported by several factors such as lack of knowledge, lack of coordination, failure of the application system, or less conducive field conditions. This has an impact on employee workload and disrupts the company's smooth operations.*

Keywords: Rice Food Assistance, Verifier, Paymaster, PT Pos Indonesia, Bulog, Performance, Distribution, KCU Surabaya 60000

Abstrak: Kinerja petugas verifikator dan juru bayar menjadi salah satu kunci keberhasilan dalam distribusi bantuan pangan beras. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja verifikator dan juru bayar PT Pos Indonesia KCU Surabaya 60000 pada proses distribusi bantuan pangan beras 2024, khususnya pada akurasi data hasil distribusi bantuan serta dampaknya bagi perusahaan. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, dengan mengumpulkan data melalui observasi partisipatif, tanya jawab dan diskusi dengan pihak terkait, serta melalui dokumentasi resmi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja verifikator dan juru bayar sangat berpengaruh terhadap validitas dokumen hasil distribusi bantuan. Namun pada prakteknya masih sering ditemukan kesalahan seperti ketidak sesuaian data, dokumen tidak lengkap, dan kesalahan input pada sistem PGC (*Pos Giro Cash*). Adanya kesalahan tersebut didukung oleh beberapa faktor seperti minimnya pengetahuan, kurangnya koordinasi, kegagalan sistem aplikasi, ataupun kondisi lapangan yang kurang kondusif. Hal ini berdampak pada beban kerja karyawan serta terganggunya kelancaran operasional perusahaan.

Kata Kunci: Bantuan Pangan Beras, Verifikator, Juru Bayar, PT Pos Indonesia, Bulog, Kinerja, Distribusi, KCU Surabaya 60000

PENDAHULUAN

Pemerintah merupakan badan atau lembaga yang berwenang mengatur, mengelola, dan mengawasi berbagai aspek kehidupan masyarakat dalam suatu wilayah tertentu. Sebagai pemegang kekuasaan, pemerintah memiliki tanggung jawab besar dalam menciptakan kesejahteraan masyarakat.

Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah yaitu dengan menyediakan program bantuan pangan beras bagi masyarakat yang membutuhkan. Program ini merupakan bagian dari upaya pemerintah untuk membantu masyarakat meringankan beban pengeluaran, khususnya di tengah kenaikan harga bahan pangan pokok. Distribusi beras ini diharapkan dapat membantu masyarakat yang membutuhkan dan mengatasi kesulitan ekonomi yang dihadapi.

Bantuan Pangan Beras adalah program pemerintah berupa distribusi beras yang bersumber dari stok Cadangan Beras Pemerintah (CBP) yang dikelola Bulog. Program ini merupakan salah satu pemanfaatan CBP sesuai amanat Peraturan Presiden Nomor 125 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Cadangan Pangan Pemerintah (Badan Pangan Nasional, 2024). Bulog berperan sebagai operator pelaksana pada program bantuan pangan melalui penugasan dari Badan Pangan Nasional. Dalam pendistribusian ke seluruh wilayah Indonesia, Bulog berkolaborasi dengan PT Pos Indonesia (POS). Kolaborasi ini bertujuan untuk memastikan bantuan pangan dapat tersalurkan secara tepat sasaran, efektif, dan efisien di seluruh wilayah Indonesia.

PT. Pos Indonesia sendiri merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dengan jaringan terluas yang meliputi hampir setiap wilayah di Indonesia, sehingga PT Pos Indonesia memiliki peran penting dalam memperkuat distribusi bantuan pangan berupa beras agar bantuan pangan tersalurkan secara merata kepada masyarakat yang membutuhkan di seluruh negeri termasuk daerah-daerah terpencil secara tepat waktu dan tepat sasaran.

Dalam pelaksanaannya, PT Pos Indonesia memiliki peran penting dalam mekanisme distribusi, mulai dari proses verifikasi hingga penyerahan bantuan melalui sistem atau aplikasi. Proses ini melibatkan beberapa pihak, termasuk verifikator dan juru bayar, dimana masing-masing memiliki tugas penting untuk memastikan validasi untuk sah atau tidaknya seorang penerima bantuan di lapangan bisa terjamin. Verifikator

bertugas memastikan bahwa penerima bantuan adalah individu yang berhak, sesuai dengan data yang telah disahkan. Sementara itu, juru bayar bertanggung jawab dalam proses penyerahan beras kepada penerima melalui sistem berbasis teknologi, yakni aplikasi PGC (*Pos Giro Cash*) yang berfungsi untuk merekam foto penerima, foto KTP, dan foto penyerahan beras saat distribusi.

Kinerja verifikator dan juru bayar menjadi faktor penting dalam keberhasilan distribusi bantuan pangan beras. Akurasi verifikasi, kesesuaian dokumen, dan validitas data penerima berkontribusi terhadap kelancaran distribusi bantuan dan proses olah data hasil distribusi bantuan. Namun, PT Pos Indonesia KCU Surabaya 60000 menghadapi tantangan tersendiri dalam menjalankan tugas distribusi bantuan pangan beras. Kondisi lapangan dan keterbatasan pemahaman dapat mempengaruhi kinerja verifikator dan juru bayar dalam menjalankan tugasnya.

Melalui penelitian ini akan dilihat sejauh mana kinerja verifikator dan juru bayar PT Pos Indonesia KCU Surabaya 60000 dalam mempengaruhi akurasi data hasil distribusi bantuan pangan beras. Dengan ini, penelitian ini dapat memberikan kontribusi terhadap kualitas peningkatan mutu pelayanan distribusi bantuan serta sebagai rekomendasi bagi pengelolaan program bantuan pangan di masa mendatang.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif, dimana data yang diperoleh akan dikumpulkan dan diwujudkan secara langsung dalam bentuk deskripsi atau gambaran tentang suasana atau keadaan objek secara menyeluruh dan apa adanya berupa kata-kata lisan atau tertulis dari orang atau perilaku yang diamati (Moleong, 2010) dengan tujuan utama untuk menganalisis optimalisasi dan efisiensi kinerja petugas verifikator dan juru bayar terhadap data hasil distribusi bantuan pangan beras, serta dampaknya secara menyeluruh. Penelitian ini dilakukan di lokasi utama yaitu PT Pos Indonesia KCU Surabaya 60000 dengan fokus pada bidang yang menangani pendistribusian bantuan pangan beras, serta di beberapa kelurahan yang ada di kota Surabaya sebagai lokasi pendistribusian bantuan pangan.

Data yang dikumpulkan terdiri dari data primer dan sekunder, dimana data primer bersumber dari hasil observasi partisipatif pada proses distribusi bantuan pangan beras, mulai dari pelaksanaan di lapangan, hingga pengecekan dan penyempurnaan data hasil

distribusi bantuan, juga melalui tanya jawab dan konsultasi dengan Ibu Nur Lailiana yang menjabat sebagai kepala staf administrasi dan dokumen. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari dokumentasi resmi seperti danom (daftar nominatif) penerima bantuan, berita acara perwakilan, BAST (berita acara serah terima) pengganti, dan SPTJM (surat pertanggungjawaban mutlak).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil observasi dan konsultasi dengan kepala staf administrasi dan dokumen, ditemukan bahwa kinerja verifikator dan juru bayar berperan penting dalam proses verifikasi dokumen hingga penyerahan bantuan. Kualitas dokumen hasil distribusi bantuan pangan bergantung pada ketelitian verifikator dalam memeriksa dan memvalidasi kelengkapan data serta kecermatan juru bayar dalam merekam transaksi penyerahan bantuan sesuai dengan identitas penerima bantuan. Kesalahan pada kedua tahap ini menyebabkan ketidaksesuaian data distribusi, yang berdampak pada akurasi dan efektivitas pelaporan hasil distribusi bantuan.



Gambar 1. Ilustrasi Mekanisme Distribusi dan Penggantian

Sumber: <https://bappeda.ngawikab.go.id>

Kinerja Verifikator dalam Proses Verifikasi PBP (Penerima Bantuan Pangan)

Petugas verifikator adalah pihak yang bertanggung jawab dalam melakukan pengecekan dan validasi (verifikasi) data PBP. Tugas utama verifikator yaitu memeriksa identitas PBP dan memastikan PBP adalah orang yang bersangkutan, memvalidasi berkas atau lampiran seperti dokumen persyaratan pengambilan bantuan pangan, serta mengisi danom sesuai status PBP.

Dalam penelitian ini, terdapat 130 dari 153 dokumen hasil distribusi bantuan pangan yang memiliki kesalahan. Kesalahan yang paling sering ditemui meliputi:

- Ketidaksesuaian penulisan status PBP pada danom dengan lampiran seperti surat pertanggungjawaban mutlak, berita acara serah terima pengganti, ataupun berita acara perwakilan
- Tidak lengkapnya lampiran seperti SPTJM, BAST pengganti, dan berita acara perwakilan akan menyebabkan adanya selisih antara danom dengan data yang ada
- Ketidaksesuaian penulisan tanda tangan oleh PBP seperti menandatangani danom dengan memberikan nama terang.
- Terdapat coretan, banyak noda, dan sobekan pada danom. Danom sendiri merupakan dokumen legal yang memiliki nilai hukum yang dapat dipertanggungjawabkan isinya, sehingga penanganannya pun tidak dapat sembarangan. Maka dari itu danom harus di jaga dengan sebaik-baiknya.
- Terdapat beberapa tanda tangan ganda pada danom, yang mengartikan bahwa status PBP tersebut bukanlah PBP normal melainkan perwakilan
- Status PBP yang diwakilkan oleh 1 KK tidak dicantumkan NIK yang mewakili
- Kesalahan dalam mencatat status PBP pada danom
- Tanda tangan PBP tidak berada di kolom yang tepat
- Terdapat nama ganda pada berita acara perwakilan, berita acara serah terima pengganti, ataupun surat pertanggungjawaban mutlak
- Data yang tidak lengkap pada berita acara perwakilan, berita acara serah terima pengganti, ataupun surat pertanggungjawaban mutlak, seperti tidak menuliskan NIK PBP pengganti, tidak menuliskan alamat PBP pengganti, dan sebagainya.

Sehingga untuk menangani kesalahan-kesalahan tersebut diperlukan :

- Revisi danom jika terdapat kesalahan seperti kesalahan penulisan tanda tangan, kesalahan dalam mencatat status PBP, serta data yang tidak sesuai dengan lampiran, termasuk : berita acara perwakilan, berita acara serah terima pengganti, serta surat pertanggungjawaban mutlak.

- Merevisi, melengkapi, ataupun membuat dokumen lampiran, seperti berita acara perwakilan, berita acara serah terima pengganti, dan surat pertanggungjawaban mutlak jika terdapat kesalahan penulisan, data ganda, dan ketidak lengkapan data.

Terdapat beberapa faktor yang dapat menyebabkan kesalahan pada proses verifikasi. Faktor-faktor tersebut adalah :

1. Minimnya pemahaman dan kompetensi akibat kurangnya pelatihan pada petugas verifikator. Perusahaan dinilai kurang dalam memberi pelatihan kepada calon petugas verifikator. Walaupun telah di sosialisasikan mengenai sistematika atau alur distribusi bantuan pangan dan tugas verifikator, tetapi perusahaan belum memberikan petunjuk teknis yang rinci bagi calon petugas. Selain itu, sosialisasi hanya di laksanakan sekali dalam 3 periode distribusi bantuan. Hal ini membuat petugas verifikator kurang matang dalam mencerna *jobdesk* nya. Terlebih lagi jika ada verifikator yang baru bergabung sebagai petugas pada pertengahan atau akhir periode distribusi bantuan, sehingga calon petugas verifikator tidak mendapatkan materi mengenai tugas verifikator. Akibatnya, petugas verifikator kurang bisa memahami tugasnya dengan jelas. Perlu di adakan pelatihan lebih lanjut untuk calon petugas verifikator. Dan saat hendak memulai distribusi bantuan kepada masyarakat, ada baiknya jika asisten koordinator lapangan memberikan arahan kembali mengenai cara kerja dan *jobdesk* verifikator agar minim terjadi kesalahan.
2. Kurangnya peran aparat setempat. Terkadang aparat setempat kurang berperan dalam kelancaran distribusi bantuan pangan, seperti kurangnya komunikasi dengan warga setempat yang membuat warga penerima bantuan tidak mendapatkan informasi yang jelas terkait jadwal distribusi, dokumen persyaratan administrasi, dan sebagainya. Hal ini tentu berpengaruh pada kelancaran proses verifikasi. Warga penerima bantuan tidak tahu menahu mengenai dokumen lampiran yang harus disertakan saat mengamil bantuan, terlebih pada kondisi khusus seperti pengganti dan perwakilan. Selain itu, kelompok penerima bantuan yang didominasi oleh lansia atau masyarakat dengan tingkat literasi rendah juga menjadi tantangan tersendiri. Banyak penerima bantuan yang tidak memahami persyaratan administrasi walaupun sudah disampaikan oleh aparat setempat, sehingga sering kali datang tanpa membawa dokumen yang diperlukan. Hal ini tentu menambah

beban kerja verifikator karena harus terlebih dahulu mengisi lampiran sesuai kondisi atau status PBP, sehingga memperlambat proses verifikasi dan juga menimbulkan antrean yang panjang.

3. Kondisi lapangan yang kurang kondusif. Pada beberapa kelurahan dengan jumlah penduduk yang padat dan jumlah PBP yang banyak seringkali terjadi riuh. Antrean yang panjang, warga yang berdesakan dan proses distribusi yang tak kunjung usai membuat petugas verifikator kewalahan dalam melayani penerima bantuan. Kondisi tersebut dapat membuat petugas verifikator kesulitan dalam berkonsentrasi dan nantinya akan berpengaruh pada data hasil distribusi bantuan.



Gambar 2. Proses Verifikasi PBP Gambar 3. Antrean Panjang Pada Proses Verifikasi

Kinerja Juru Bayar dalam Proses Penyerahan Bantuan

Juru bayar adalah pihak yang membayarkan atau mencairkan bantuan pangan beras pada PBP (Penerima Bantuan Pangan) yang berbasis teknologi melalui aplikasi atau sistem bernama PGC (*Pos Giro Cash*). Tugas utama dari juru bayar adalah mencatat dan mendokumentasikan transaksi atau proses pembayaran, termasuk status PBP dan bukti tanda terima bahwa bantuan pangan beras tersebut telah diterima oleh PBP yang bersangkutan pada aplikasi PGC.

Berdasarkan data penelitian, ditemukan bahwa sekitar 30% kesalahan dan juga kendala dalam distribusi terjadi pada tahap penyerahan bantuan pangan. Kesalahan ini mencakup:

- Ketidaksesuaian status PBP yang tercatat pada sistem PGC dengan status PBP pada danom. Ketidaksesuaian ini menyebabkan selisih jumlah status PBP, sehingga harus

di lakukan revisi pada proses olah data dengan melakukan pengajuan ubah status PBP pada kantor pos regional.

- Data penerima terbaru belum terinput dalam sistem PGC. Beberapa data PBP mengalami kekeliruan berupa data PBP terbaru tidak muncul pada sistem saat *barcode* undangan dipindai. Hal ini menyebabkan penundaan dalam proses penyerahan dan memerlukan waktu yang sedikit lama untuk mengatasinya, sehingga mungkin antrean penyerahan bantuan dapat tertunda dan tidak berjalan lancar.

Sehingga untuk menangani kesalahan-kesalahan tersebut diperlukan adanya revisi status PBP pada web banpang dan disesuaikan dengan data fisik danom. Untuk merevisi status PBP sendiri diperlukan pengajuan kepada kantor pos regional terlebih dahulu hingga pengajuan tersebut disetujui.

Terdapat pula faktor-faktor yang menyebabkan kesalahan pada proses penyerahan. Faktor-faktor tersebut antara lain:

1. Masalah teknis pada sistem PGC (*Pos Giro Cash*). *Error* teknis seperti kegagalan sistem saat memindai *barcode* atau lambatnya akses ke data penerima sering kali mengganggu kelancaran distribusi. Akibatnya, antrean semakin memanjang dan membuat juru bayar kewalahan dalam melayani penerima bantuan pangan. *Error* pada sistem juga berdampak pada data non-fisik hasil distribusi bantuan. Hal ini dapat dikarenakan juru bayar mengambil jalan pintas dengan cara menginput status PBP tidak sesuai dengan data aslinya untuk mempercepat distribusi sekaligus mengurangi penumpukan antrean.
2. Kurangnya komunikasi antar tim. Komunikasi berperan penting pada kelancaran suatu pekerjaan, terlebih lagi pada verifikator dan juru bayar. Kurangnya komunikasi antara verifikator dan juru bayar menimbulkan adanya selisih antara data fisik pada danom dengan data non-fisik pada sistem PGC. Seharusnya, verifikator dan juru bayar selalu mengonfirmasi satu sama lain mengenai setiap status PBP, sehingga tidak terjadi selisih status antara data fisik dengan data non-fisik.
3. Antrean panjang pada lokasi distribusi bantuan pangan juga menambah tekanan kerja bagi juru bayar. Kondisi ini dapat membuat mereka kurang fokus, sehingga risiko kesalahan dalam menginput data meningkat. Untuk menyelesaikan proses

penyerahan, juru bayar harus memotret penerima bantuan dan lampiran seperti KTP, KK, atau berita acara dan proses ini membutuhkan waktu yang tidak sedikit.

Selain faktor-faktor di atas, ada pula faktor lain yang mempengaruhi kinerja baik petugas verifikator maupun petugas juru bayar, seperti kepemimpinan yang lemah serta kurangnya koordinasi. Di dalam beberapa kasus, asisten koordinator lapangan yang fungsi utamanya adalah sebagai asisten penanggung jawab serta memantau seluruh kegiatan untuk memastikan kelancaran distribusi bantuan, justru terkadang menyepelkan tugasnya. Terdapat beberapa oknum yang dinilai kurang bertanggung jawab atas pekerjaannya. Contoh dari kasus tersebut yaitu seperti ketika status PBP seseorang adalah perwakilan 1 KK, namun asisten koordinator lapangan mengarahkan untuk mendata status tersebut sebagai PBP normal pada danom agar tidak memakan waktu lama untuk menuliskan NIK serta nama orang yang mewakili. Dan saat PBP beralih ke juru bayar, juru bayar akan merekam PBP tersebut sebagai perwakilan 1 KK sesuai data yang dibawa oleh PBP. Disinilah terjadi selisih antara data verifikator dengan data juru bayar. Selain itu, saat distribusi telah selesai, koordinator lapangan terkadang lalai dalam menyimpan data hasil distribusi yang telah terkumpul. Akibatnya beberapa dokumen mungkin hilang, yang menimbulkan adanya selisih antara danom dengan lampiran seperti SPTJM, BAST pengganti, ataupun berita acara perwakilan. Akibatnya, harus dilakukan revisi danom dengan menyesuaikan pada lampiran yang ada.

Perlu di adakan evaluasi kinerja karyawan secara berkala, terutama bagi karyawan yang ditugaskan pada proses distribusi bantuan pangan seperti verifikator, juru bayar, hingga koordinator lapangan maupun asisten koordinator lapangan. Tujuannya untuk menilai kinerja masing-masing individu, juga mengidentifikasi terkait kendala selama proses distribusi Perusahaan dapat memberikan peringatan kepada karyawan yang kurang maksimal dalam pekerjaannya, baik karena kelalaian, kurangnya pemahaman, ataupun ketidaksesuaian dengan prosedur yang ada. Namun, jika peringatan tersebut tidak membuahkan hasil yang signifikan, maka perusahaan perlu mempertimbangkan mengenai adanya rotasi tugas.

Dengan adanya evaluasi ini, karyawan akan lebih terbantu jika terdapat kendala yang mungkin tidak mereka sampaikan sebelumnya. Perusahaan dapat memberikan solusi seperti pelatihan ulang ataupun bimbingan khusus untuk meningkatkan kompetensi

karyawan. Langkah ini juga dapat meningkatkan kesadaran mereka mengenai pentingnya tanggung jawab saat menjalankan tugas. Dengan ini, diharapkan akan menciptakan lingkungan kerja yang lebih professional, transparan, dan efisien kedepannya.

Implikasi Terhadap Operasional Perusahaan

Kesalahan dalam tahap verifikasi dan penyerahan memberikan dampak langsung terhadap proses penyempurnaan dokumen. Dokumen fisik yang tidak akurat atau tidak lengkap memerlukan perbaikan manual, sedangkan untuk data pada sistem yang tidak sesuai memerlukan perbaikan dengan mengolah data dan mengajukan revisi status pada kantor pos regional. Proses ini tidak hanya membutuhkan waktu tambahan, tetapi juga mempengaruhi efisiensi operasional perusahaan. Berdasarkan hasil observasi, rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan revisi dokumen fisik per periode adalah 3 hingga 4 minggu setelah proses distribusi selesai, dan untuk merevisi data non-fisik diperlukan waktu 7 hingga 10 hari setelah proses revisi dokumen fisik selesai. Akibatnya, pelaporan dokumen hasil distribusi bantuan pangan kepada kantor pusat, juga kepada perum bulog akan tertunda karena diharuskan untuk menyelesaikan revisi dokumen terlebih dahulu hingga dokumen tersebut valid, sehingga akan berdampak pada evaluasi dan perencanaan program distribusi bantuan berikutnya.

Hal ini dapat meningkatkan beban kerja pada tim yang ditugaskan, terutama jika mereka harus bekerja lembur secara terus-menerus untuk menyempurnakan dokumen. Lembur yang berlebihan justru dapat menyebabkan kelelahan fisik serta mental. Karyawan akan cenderung merasa tertekan dan stres, akibatnya produktifitas akan menurun dan gangguan kesehatan akan meningkat. Selain itu, tekanan kerja dan tuntutan waktu yang sempit dapat mengurangi motivasi karyawan dan menciptakan ketidakseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi

Kesalahan ini juga mengganggu efisiensi kerja karena perusahaan harus mengalokasikan waktu dan sumberdaya tambahan untuk memperbaiki dokumen yang bermasalah. Akibatnya, biaya operasional perusahaan semakin meningkat. Sebagai contoh, diperlukan stock kertas dalam jumlah yang besar untuk mencetak ulang dokumen yang memiliki kesalahan. Kemudian adanya pembengkakan biaya akibat penggunaan listrik secara terus-menerus diluar jam kerja perusahaan untuk menunjang aktifitas lembur karyawan, seperti mesin printer, perangkat komputer, kebutuhan penerangan,

serta pendingin ruangan yang terus menyala selama jam lembur. Selain itu, perusahaan juga harus mengalokasikan dana lebih untuk membayar upah lembur karyawan. Ini membuktikan bahwa kesalahan dalam distribusi bantuan pangan akan berdampak signifikan terhadap efisiensi dan operasional perusahaan secara menyeluruh.

KESIMPULAN

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa kinerja verifikator dan juru bayar sangat mempengaruhi kelancaran proses distribusi bantuan pangan beras dan kualitas data yang dihasilkan, juga mempengaruhi efisiensi operasional perusahaan. Namun, ditemukan beberapa masalah yang menyebabkan terjadinya hambatan dalam proses distribusi hingga rekapitulasi dokumen, seperti kendala kesalahan data, kurangnya pemahaman teknis, serta koordinasi dan komunikasi yang lemah. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, diperlukan upaya peningkatan pelatihan bagi petugas baik verifikator maupun juru bayar. Pelatihan ini bisa mencakup pemahaman mendalam mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP), penggunaan teknologi pada aplikasi PGC, serta simulasi untuk mengasah kemampuan petugas dalam menangani masalah yang kompleks di lapangan.

Selain itu, perlu adanya penyempurnaan sistem PCG lebih lanjut untuk mengurangi resiko galat sistem pada proses penyerahan. Dan koordinasi yang baik perlu dibangun, baik dengan sesama petugas distribusi bantuan maupun dengan aparat desa untuk mengatasi kendala yang ada. Langkah-langkah ini diharapkan dapat meminimalisir kesalahan dalam proses distribusi bantuan sehingga efisiensi operasional perusahaan meningkat dan bantuan dapat tersalurkan kepada masyarakat dengan tepat waktu dan sesuai sasaran.

DAFTAR PUSTAKA

- (Persero), P. P. I. (2023). *Pos Indonesia Distribusikan Bantuan Bansos ke Seluruh Negeri*.
<https://www.posindonesia.co.id/>
<https://www.posindonesia.co.id/id/articles/detail/pos-indonesia-distribusikan-bantuan-bansos-ke-seluruh-negeri>
- Badan Pangan Nasional. (2024). *Ini Perbedaan Bantuan Pangan Beras dengan Bantuan Sosial Lainnya*. Badanpangan.Go.Id. <https://badanpangan.go.id/blog/post/jangan-keliru-ini-perbedaan-bantuan-pangan-beras-dengan-bantuan-sosial-lainnya>

- Dakwah, G., & Dahlan, K. H. A. (2024). Jurnal Ekonomi dan Manajemen Jurnal Ekonomi dan Manajemen. *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 6(1), 67–84.
- Lorena K. Siregar, H. V. R. Pattimukay, & Jeanly Waisapy. (2023). Evaluasi Pelaksanaan Program Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) Di Negeri Tawiri Kecamatan Teluk Ambon Kota Ambon. *MIMBAR ADMINISTRASI FISIP UNTAG Semarang*, 20(1), 127–138. <https://doi.org/10.56444/mia.v20i1.662>
- Ngawi, B. P. P. D. K. (2024). *TAHAP III DISTRIBUSI BANTUAN PANGAN BERAS*. <https://Bappeda.Ngawikab.Go.Id/>.
<https://bappeda.ngawikab.go.id/2024/08/15/tahap-iii-distribusi-bantuan-pangan-beras/>
- Pengabdian, J., Indonesia, M., & Vol, S. (2023). *1,2 1 , 2. 2(2)*.