

EFEKTIVITAS PENGGUNAAN MYPERTAMINA DALAM PENYALURAN BBM BERSUBSIDI PADA MASYARAKAT ACEH

Ayu Suraya^{1*}, Salsabila Zahira Putri², Nurul Kamaly³

University Syiah Kuala^{1,2,3}

ayu632277@gmail.com, salsabilazahiraap26@gmail.com, nurulkamaly@usk.ac.id

Received: 28-05- 2025

Revised: 01-06-2025

Approved: 14-06-2025

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas penggunaan aplikasi MyPertamina dalam penyaluran bahan bakar minyak (BBM) subsidi di Kota Banda Aceh, serta memahami dampak dan kendala yang dihadapi oleh masyarakat dan pelaku terkait. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif evaluatif melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi MyPertamina memberikan kemudahan dalam pencatatan dan distribusi BBM subsidi, namun masih terdapat kendala teknis seperti proses pendaftaran, literasi digital yang rendah, serta keterbatasan infrastruktur di beberapa wilayah. Selain itu, persepsi masyarakat terhadap aplikasi ini beragam, di mana sebagian merasa terbantu namun sebagian lain menghadapi hambatan yang mempengaruhi aksesibilitas subsidi. Simpulan penelitian menegaskan bahwa meskipun aplikasi MyPertamina berkontribusi pada peningkatan transparansi dan efisiensi penyaluran BBM subsidi, keberhasilan implementasi kebijakan ini sangat bergantung pada perbaikan teknis, edukasi digital, dan dukungan infrastruktur yang merata agar subsidi dapat tepat sasaran dan memberikan manfaat optimal bagi masyarakat.

Kata Kunci : *MyPertamina, BBM Subsidi, Digitalisasi Pelayanan Public, Literasi Digital*

PENDAHULUAN

Subsidi bahan bakar minyak (BBM) merupakan salah satu kebijakan strategis pemerintah Indonesia untuk menjaga daya beli masyarakat, khususnya kelompok berpenghasilan rendah, serta menstabilkan harga energi di pasar domestik. Melalui subsidi ini, pemerintah berupaya mengurangi beban biaya produksi dan konsumsi, sehingga masyarakat dapat mengakses BBM dengan harga yang lebih terjangkau (Dinas Perhubungan Aceh, 2023). Namun, dalam implementasinya, distribusi subsidi BBM sering kali tidak tepat sasaran. Data menunjukkan bahwa sekitar 80% dari total subsidi energi dinikmati oleh kelompok masyarakat kaya, sementara hanya 20% yang benar-benar sampai kepada masyarakat miskin yang seharusnya menjadi target utama kebijakan ini (Safitri, 2024). Ketidaktepatan ini tidak hanya menyebabkan pemborosan anggaran negara, tetapi juga menimbulkan ketimpangan sosial dan ekonomi. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, pemerintah melalui PT Pertamina (Persero) meluncurkan aplikasi MyPertamina sebagai alat bantu digital dalam penyaluran BBM bersubsidi. Aplikasi ini dirancang untuk memastikan bahwa subsidi BBM benar-benar diterima oleh pihak yang berhak, dengan sistem pendaftaran dan verifikasi yang ketat menggunakan QR code (Andri, 2023). Melalui digitalisasi ini, diharapkan proses distribusi menjadi lebih transparan, akuntabel, dan efisien.

Di Provinsi Aceh, implementasi MyPertamina menghadapi tantangan tersendiri. Kondisi geografis yang beragam, infrastruktur digital yang belum merata, serta tingkat literasi teknologi masyarakat yang masih rendah menjadi hambatan utama dalam penerapan sistem ini. Banyak masyarakat, terutama di daerah pedesaan, mengalami kesulitan dalam mengakses dan menggunakan aplikasi MyPertamina, yang pada

akhirnya dapat menghambat tujuan utama dari kebijakan subsidi tepat sasaran (Sumardi, 2025). Selain itu, terdapat pula kekhawatiran bahwa sistem digital ini dapat membuka celah bagi praktik penyalahgunaan, seperti manipulasi data atau penyelewengan distribusi BBM bersubsidi. Kasus-kasus penyalahgunaan yang terjadi di beberapa Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) di Aceh menunjukkan bahwa pengawasan dan regulasi terhadap distribusi BBM subsidi masih menghadapi tantangan besar (Sumardi, 2025).

Dengan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penggunaan aplikasi MyPertamina dalam penyaluran BBM bersubsidi di Provinsi Aceh. Penelitian ini akan mengkaji sejauh mana aplikasi ini mampu mencapai tujuan distribusi yang tepat sasaran, serta mengidentifikasi hambatan-hambatan yang dihadapi dalam implementasinya di lapangan. Peluncuran aplikasi MyPertamina sebagai alat bantu digital dalam penyaluran BBM bersubsidi merupakan bagian dari reformasi kebijakan subsidi energi di Indonesia, yang bertujuan meningkatkan ketepatan sasaran dan mengurangi kebocoran anggaran (Andri, 2023). Namun demikian, efektivitas implementasi aplikasi ini di daerah-daerah dengan karakteristik sosial dan geografis tertentu seperti Aceh masih menjadi pertanyaan yang relevan untuk diteliti. Efektivitas kebijakan publik tidak hanya ditentukan oleh desain sistem, tetapi juga oleh sejauh mana sistem tersebut dapat beroperasi secara optimal di tengah realitas sosial masyarakat (Safitri, 2024). Beberapa studi mencatat bahwa teknologi digital kerap kali tidak efektif di wilayah yang memiliki keterbatasan infrastruktur dan literasi digital (Dinas Perhubungan Aceh, 2023).

Tingkat adopsi teknologi sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti ketersediaan jaringan internet, keterampilan digital, serta budaya penggunaan teknologi dalam kehidupan sehari-hari (Sumardi, 2025). Di daerah seperti Aceh, di mana akses digital belum merata, tantangan tersebut semakin kompleks (Safitri, 2024). Tujuan utama digitalisasi dalam distribusi subsidi adalah mengurangi penyimpangan distribusi, namun efektivitasnya harus dikaji secara empiris berdasarkan data di lapangan (Andri, 2023). Evaluasi terhadap ketepatan sasaran ini penting untuk menilai apakah sistem digital seperti MyPertamina benar-benar mampu menutup celah penyalahgunaan subsidi (BPS Aceh, 2024). Penggunaan teknologi digital seperti aplikasi MyPertamina merupakan upaya pemerintah dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam distribusi subsidi BBM, sehingga lebih tepat sasaran (Meliala, 2014; Sampe, 2023). Evaluasi terhadap efektivitas ini penting untuk melihat apakah sistem digital mampu menggantikan skema manual yang selama ini rawan penyelewengan dan ketidaktepatan distribusi (Kusuma & Diana, 2023; Wulandari, Pratikto, & Dewi, 2021).

Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi berbagai faktor penghambat dan pendukung dalam penggunaan aplikasi MyPertamina di kalangan masyarakat Aceh. Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kendala dalam penggunaan teknologi semacam ini bisa berasal dari rendahnya literasi digital, keterbatasan infrastruktur teknologi, hingga ketidakpercayaan terhadap sistem baru (Febriyanti & Fahlevi, 2022; Sufi, Safriana, & Iryani, 2021). Dengan memahami hambatan-hambatan tersebut, maka strategi perbaikan kebijakan dan pendekatan edukatif dapat dirancang secara lebih tepat (Mulyani, Sudirman, & Yuliarmi, 2015; Saputra, Sulistyanto, & Isnaini, 2022).

Efektivitas layanan publik merupakan isu sentral dalam reformasi birokrasi dan tata kelola pemerintahan modern. Teori efektivitas layanan publik menekankan pada

tiga prinsip utama, yakni efisiensi, akuntabilitas, dan kemudahan akses. Efisiensi menuntut pemanfaatan sumber daya secara optimal agar hasil pelayanan maksimal dapat dicapai. Akuntabilitas menekankan pertanggungjawaban terhadap publik atas segala proses dan hasil kebijakan, sementara kemudahan akses berkaitan erat dengan kemampuan masyarakat dalam menjangkau layanan secara adil dan merata (Meliala, 2014). Dalam konteks kebijakan subsidi bahan bakar minyak (BBM), digitalisasi telah menjadi strategi kunci untuk meningkatkan efektivitas distribusi dan menekan potensi penyimpangan. Penggunaan aplikasi MyPertamina merupakan salah satu bentuk transformasi digital yang diterapkan oleh pemerintah untuk memastikan subsidi BBM tepat sasaran. Studi oleh Kusuma dan Diana (2023) menunjukkan bahwa aplikasi ini membantu mempercepat proses verifikasi data penerima dan mengurangi antrean di SPBU, meskipun masih terdapat kendala dalam implementasi, khususnya di wilayah yang memiliki keterbatasan infrastruktur teknologi.

Beberapa penelitian terdahulu menggarisbawahi dinamika dalam implementasi digitalisasi penyaluran subsidi. Studi oleh Syamsir et al. (2022) di wilayah Sumatera menemukan bahwa meskipun aplikasi MyPertamina memudahkan proses administratif, masih terdapat resistensi dari masyarakat akibat keterbatasan literasi digital dan ketimpangan akses internet. Senada dengan itu, Zahra (2022) melalui analisis sentimen terhadap penggunaan aplikasi ini, mengidentifikasi adanya perbedaan pandangan di masyarakat, di mana sebagian besar pengguna menyatakan manfaat efisiensi, sementara yang lain merasa dirugikan akibat ketidaksiapan teknis dan keterbatasan informasi. Lebih lanjut, tantangan serupa juga ditemukan dalam studi empiris lainnya, seperti yang dilakukan oleh Sufi, Safriana, dan Iryani (2021), yang menunjukkan bahwa implementasi kebijakan subsidi gas LPG bersubsidi di Aceh Utara menghadapi berbagai hambatan baik dari sisi distribusi maupun dari mekanisme pasar yang tidak sinkron dengan kebijakan pemerintah. Hal ini memperkuat temuan bahwa digitalisasi kebijakan publik, tanpa disertai infrastruktur dan kesiapan sosial-budaya, dapat menimbulkan kesenjangan baru (Wulandari, Pratikto, & Dewi, 2021).

Analisis dari Sampe (2023) juga menegaskan bahwa efektivitas kebijakan subsidi tidak semata-mata bergantung pada teknologi, tetapi juga pada kualitas perencanaan, pengawasan, dan komunikasi publik yang intensif. Ia menyoroti pentingnya sinergi antara pemerintah pusat, daerah, dan masyarakat dalam menyukseskan distribusi subsidi yang adil. Sementara itu, Putra, Ardiansah, dan Kadaryanto (2020) menyatakan bahwa penegakan hukum terhadap penyalahgunaan BBM subsidi masih belum optimal, yang menjadi tantangan tersendiri dalam menciptakan sistem distribusi yang transparan dan akuntabel. Kajian lainnya oleh Febriyanti dan Fahlevi (2022) menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap distribusi BBM subsidi di Aceh Barat dipengaruhi oleh kejelasan informasi, akses fisik terhadap SPBU, dan kecepatan layanan. Hal ini selaras dengan konsep kemudahan akses dalam teori efektivitas layanan publik.

Berbagai penelitian sebelumnya telah membahas tentang efektivitas kebijakan subsidi BBM dan dampaknya terhadap masyarakat, baik dari sisi ekonomi, distribusi, hingga aspek sosial politik. Misalnya, Sampe (2023) menyoroti efektivitas penerapan kebijakan subsidi BBM dalam konteks efisiensi anggaran dan distribusi tepat sasaran. Sementara itu, Wulandari, Pratikto, dan Dewi (2021) mengevaluasi subsidi BBM solar khusus untuk nelayan kecil, yang menunjukkan masih adanya ketimpangan distribusi dan hambatan administratif di lapangan. Di sisi lain, studi oleh Sufi, Safriana, dan Iryani (2021) memperlihatkan ketidaksesuaian antara kebijakan pemerintah dan mekanisme

pasar dalam penyaluran LPG subsidi di Aceh Utara, yang berdampak pada ketidakadilan akses bagi masyarakat miskin. Namun, dari berbagai studi tersebut, masih terdapat research gap terkait analisis menyeluruh tentang bagaimana kebijakan subsidi BBM berdampak langsung terhadap kesejahteraan warga di wilayah perkotaan tertentu, seperti Banda Aceh, dalam konteks sosial-ekonomi pasca reformasi distribusi BBM berbasis aplikasi seperti MyPertamina (Kusuma & Diana, 2023). Penelitian lain yang meninjau kepuasan masyarakat terhadap kebijakan alokasi BBM di daerah seperti Aceh Barat (Febriyanti & Fahlevi, 2022), juga belum menjangkau dinamika sosial dan psikologis warga kota yang terdampak secara langsung oleh fluktuasi kebijakan subsidi BBM dan implementasinya.

Selain itu, terdapat keterbatasan pada kajian normatif seperti yang dilakukan oleh Putra, Ardiansah, dan Kadaryanto (2020), yang menitikberatkan pada legalitas kebijakan BBM subsidi tanpa mengkaji aspek keberdayaan masyarakat sebagai subjek kebijakan. Bahkan, upaya penghematan subsidi agar tepat sasaran seperti yang diuraikan oleh Meliala (2014) masih bersifat makro dan belum menyentuh pada dimensi kesejahteraan individu atau rumah tangga. Oleh karena itu, penelitian ini menawarkan kebaruan dengan melakukan pendekatan integratif yang tidak hanya menilai implementasi kebijakan subsidi BBM dari sisi distribusi dan efisiensi, tetapi juga mengaitkannya secara langsung dengan persepsi masyarakat terhadap perubahan taraf kesejahteraan di wilayah perkotaan, khususnya Banda Aceh. Penelitian ini juga memperkaya literatur dengan mengisi celah pada pendekatan evaluasi berbasis pengalaman warga penerima manfaat kebijakan, serta mengintegrasikan dinamika digitalisasi distribusi subsidi dalam konteks lokal (Saputra, Sulistyanto, & Isnaini, 2022; Mulyani, Sudirman, & Yuliarmi, 2015). Dengan demikian, studi ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dan praktis dalam formulasi kebijakan publik yang lebih inklusif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat di daerah.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk menggali lebih dalam pemahaman dan persepsi masyarakat serta pelaku terkait, seperti pengguna MyPertamina dan petugas SPBU, mengenai implementasi aplikasi tersebut, dampaknya terhadap kesejahteraan, serta kendala yang dihadapi. Desain penelitian ini bersifat deskriptif evaluatif, yang bertujuan untuk menggambarkan dan mengevaluasi efektivitas penerapan aplikasi MyPertamina dalam mendukung distribusi BBM bersubsidi, baik dari sisi efisiensi, aksesibilitas, maupun pengaruhnya terhadap kesejahteraan warga penerima subsidi di Kota Banda Aceh. Penelitian ini dilaksanakan di Kota Banda Aceh, Provinsi Aceh. Lokasi ini dipilih karena Banda Aceh merupakan ibu kota provinsi dengan jumlah kendaraan roda empat penerima subsidi BBM yang cukup banyak dan adanya implementasi aplikasi MyPertamina yang dapat menjadi bahan kajian. Penelitian ini akan mencakup beberapa aspek terkait kebijakan subsidi BBM, khususnya yang terkait dengan penggunaan aplikasi untuk mempermudah distribusi dan memonitor pengalokasian BBM bersubsidi kepada masyarakat.

Subjek penelitian ini terdiri dari pengguna MyPertamina, yaitu masyarakat yang menggunakan aplikasi tersebut untuk membeli BBM bersubsidi. Pemilik kendaraan roda empat yang terdaftar sebagai penerima subsidi BBM melalui aplikasi MyPertamina. Petugas SPBU, yaitu individu yang terlibat langsung dalam proses distribusi dan pengawasan di stasiun pengisian bahan bakar. Pihak Pertamina wilayah Aceh, yang bertanggung jawab atas pengawasan dan distribusi BBM subsidi di daerah

ini. Objek penelitian ini adalah efektivitas penggunaan aplikasi MyPertamina dalam sistem distribusi BBM bersubsidi, dengan fokus pada kemudahan akses, pengurangan antrian, pengawasan distribusi, serta dampaknya terhadap masyarakat sebagai penerima subsidi. Efektivitas ini akan diukur melalui dua dimensi utama, yaitu efisiensi dan keadilan dalam distribusi BBM yang dihasilkan dari penerapan aplikasi tersebut.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan secara kualitatif dengan menggunakan beberapa pendekatan, yaitu wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi. Wawancara mendalam dilakukan terhadap petugas SPBU, masyarakat pengguna aplikasi MyPertamina, dan pihak terkait dari Pertamina wilayah Aceh untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai pelaksanaan dan efektivitas kebijakan penggunaan aplikasi tersebut. Teknik wawancara ini bertujuan untuk menggali pengalaman, kendala, serta persepsi masyarakat secara langsung terhadap penggunaan aplikasi dalam pembelian BBM bersubsidi, sebagaimana digunakan pula oleh Sufi, Safriana, dan Iryani (2021) dalam studi penyaluran gas LPG bersubsidi. Selain itu, observasi langsung dilakukan di beberapa SPBU terpilih di Banda Aceh untuk melihat secara nyata bagaimana proses penggunaan aplikasi MyPertamina berlangsung saat transaksi pembelian BBM dilakukan. Teknik ini berguna untuk menangkap perilaku pengguna dan interaksi mereka dengan sistem digital secara kontekstual (Kusuma & Diana, 2023). Pengamatan ini juga memberikan informasi mengenai efisiensi waktu layanan, kendala teknis yang terjadi di lapangan, dan respons petugas SPBU terhadap aplikasi tersebut. Selanjutnya, dokumentasi digunakan untuk memperoleh data sekunder berupa laporan, grafik, dan statistik penggunaan aplikasi MyPertamina yang diperoleh dari pihak Pertamina. Data dokumenter ini akan memperkaya hasil observasi dan wawancara, serta membantu dalam proses triangulasi data guna meningkatkan validitas temuan (Sampe, 2023; Meliala, 2014). Dengan pendekatan kualitatif ini, penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran yang utuh dan mendalam mengenai efektivitas penggunaan aplikasi MyPertamina dalam menyalurkan BBM subsidi secara tepat sasaran.

Dalam penelitian ini, terdapat tiga variabel utama yang menjadi fokus kajian, yaitu efektivitas, penggunaan aplikasi, dan penyaluran BBM subsidi. Variabel efektivitas dipahami sebagai tingkat keberhasilan penggunaan aplikasi MyPertamina dalam mencapai tujuan kebijakan, yang diukur dari beberapa indikator seperti ketepatan sasaran penerima subsidi, kemudahan penggunaan aplikasi, waktu pelayanan, dan tingkat kepuasan pengguna. Efektivitas dalam konteks kebijakan publik mencerminkan sejauh mana kebijakan mampu memberikan manfaat sesuai tujuan yang telah ditetapkan (Sampe, 2023; Meliala, 2014). Sementara itu, variabel penggunaan aplikasi mengacu pada frekuensi masyarakat menggunakan MyPertamina saat membeli BBM, hambatan teknis yang dihadapi, dan dukungan informasi yang tersedia bagi pengguna. Penggunaan teknologi dalam pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh faktor kenyamanan, kemudahan akses, serta kejelasan informasi yang disediakan (Kusuma & Diana, 2023). Adapun variabel penyaluran BBM subsidi mengacu pada bagaimana distribusi BBM dicatat dan diawasi secara digital, termasuk jumlah BBM yang diterima pengguna, serta ketepatan pencatatan dan pelaporan melalui sistem aplikasi. Kajian sebelumnya menunjukkan bahwa sistem digitalisasi dapat memperkecil penyimpangan penyaluran dan meningkatkan transparansi distribusi subsidi (Wulandari, Pratikto, & Dewi, 2021; Febriyanti & Fahlevi, 2022). Dengan demikian, definisi operasional ini membantu dalam memberikan batasan yang jelas pada objek yang diteliti serta memudahkan proses pengumpulan dan analisis data.

Data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi akan dianalisis menggunakan pendekatan tematik untuk mengidentifikasi pola dan tema yang muncul dari hasil pengumpulan data kualitatif. Analisis tematik merupakan metode yang sistematis untuk mengorganisir, menginterpretasikan, dan mengungkapkan makna mendalam dari data naratif, terutama dalam penelitian kebijakan publik (Braun & Clarke, 2006, dalam Kusuma & Diana, 2023). Proses analisis dimulai dengan transkripsi hasil wawancara, pengkodean awal data, pengelompokan ke dalam tema, hingga penyusunan narasi yang merepresentasikan temuan utama. Validitas data dijaga melalui teknik triangulasi, yakni dengan membandingkan data dari berbagai sumber (wawancara, observasi, dan dokumentasi), serta melalui member checking kepada informan untuk memastikan kesesuaian interpretasi peneliti dengan pengalaman responden (Sugiyono, 2016). Pendekatan ini dinilai sesuai untuk memahami dinamika sosial dan respons masyarakat terhadap kebijakan penggunaan aplikasi MyPertamina, sebagaimana disarankan dalam studi evaluasi kebijakan BBM di berbagai daerah (Putra, Ardiansah, & Kadaryanto, 2020; Sufi et al., 2021). Dengan demikian, analisis tematik memberikan ruang interpretatif yang kaya dalam mengkaji kompleksitas penerapan kebijakan subsidi BBM secara digital di Aceh.

Alur penelitian ini dimulai dengan penentuan fokus masalah dan tujuan penelitian, kemudian dilanjutkan dengan penyusunan instrumen penelitian berupa pedoman wawancara dan lembar observasi. Setelah itu dilakukan pengumpulan data lapangan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi di beberapa SPBU dan kantor Pertamina wilayah Aceh. Selanjutnya data yang terkumpul ditranskripsi dan dilakukan proses pengkodean awal untuk mengidentifikasi kategori dan tema. Proses ini dilanjutkan dengan pengelompokan tema dan penyusunan narasi hasil penelitian berdasarkan pola-pola yang ditemukan. Setelah analisis selesai, dilakukan proses validasi data melalui triangulasi dan member checking. Akhirnya, hasil penelitian dituangkan dalam bentuk laporan ilmiah dan artikel jurnal sebagai bentuk diseminasi temuan penelitian. Dengan alur penelitian yang sistematis ini, diharapkan penelitian dapat memberikan kontribusi dalam mengevaluasi kebijakan distribusi BBM bersubsidi berbasis digital melalui aplikasi MyPertamina.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian yang diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi lapangan, dan studi dokumentasi menunjukkan bahwa pengguna aplikasi MyPertamina di Aceh berasal dari latar belakang sosial, ekonomi, dan demografis yang beragam. Berdasarkan data yang dikumpulkan melalui wawancara dengan informan dari lima kabupaten/kota di Aceh, mayoritas pengguna aplikasi merupakan pemilik atau pengemudi kendaraan roda dua dan roda empat yang secara rutin membeli BBM bersubsidi, khususnya jenis Pertalite dan Solar. Dari wawancara yang dilakukan, ditemukan bahwa sebagian besar informan termasuk dalam kelompok usia produktif, yaitu antara 26 hingga 40 tahun. Mereka mengaku menggunakan aplikasi MyPertamina secara rutin untuk membeli BBM, namun tetap mengalami berbagai kendala teknis, terutama pada tahap pendaftaran dan verifikasi akun. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun pengguna berada dalam kelompok usia yang relatif akrab dengan teknologi, masih terdapat hambatan dalam hal literasi digital dan kesiapan infrastruktur pendukung. Temuan ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Febriyanti dan Fahlevi (2022), di mana kelompok usia produktif merupakan pengguna dominan namun masih mengalami kendala dalam penggunaan aplikasi digital.

Sebagian besar informan memiliki tingkat pendidikan menengah hingga tinggi, seperti lulusan SMA dan perguruan tinggi, yang secara teoritis memiliki kemampuan memahami sistem digital. Namun demikian, dalam praktiknya, mereka tetap menemui kesulitan, terutama terkait jaringan internet yang tidak stabil dan fitur aplikasi yang kurang responsif. Dalam konteks ini, pengalaman lapangan menunjukkan bahwa aspek teknis menjadi tantangan utama dalam implementasi digitalisasi penyaluran BBM subsidi, sebagaimana juga dikemukakan oleh Kusuma dan Diana (2023). Secara sosial ekonomi, para pengguna MyPertamina yang diwawancarai umumnya berasal dari sektor informal, seperti pengemudi ojek daring, sopir angkutan umum, hingga nelayan. Kelompok ini cenderung sangat bergantung pada BBM subsidi untuk menunjang aktivitas ekonomi harian mereka. Salah satu nelayan di Pidie, misalnya, menyampaikan bahwa kendala teknis dalam penggunaan aplikasi membuatnya harus mengantri lebih lama dan kadang kehilangan kesempatan membeli BBM tepat waktu. Situasi ini memperlihatkan kerentanan kelompok rentan dalam menghadapi kebijakan digitalisasi yang tidak sepenuhnya inklusif (Sampe, 2023; Wulandari, Pratikto, & Dewi, 2021).

Dalam aspek persepsi, ditemukan bahwa sebagian informan merasa bahwa aplikasi MyPertamina tidak memberi kemudahan yang signifikan, bahkan menambah beban administratif. Seorang pengemudi angkutan umum di Banda Aceh, misalnya, menyatakan bahwa proses verifikasi data yang berbelit-belit membuatnya lebih memilih membeli BBM di luar skema subsidi. Hal ini menunjukkan bahwa kebijakan digitalisasi belum sepenuhnya memperhatikan kesiapan masyarakat pengguna, sebagaimana disoroti oleh Putra, Ardiansah, dan Kadaryanto (2020) serta Sufi, Safriana, dan Iryani (2021). Secara umum, hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan aplikasi MyPertamina di Aceh belum sepenuhnya efektif dalam mencapai tujuan kebijakan subsidi BBM yang tepat sasaran. Kendala teknis, keterbatasan infrastruktur, serta rendahnya literasi digital di sebagian kalangan masyarakat menjadi hambatan utama. Meskipun ada kesediaan dari sebagian masyarakat untuk beradaptasi, tetap diperlukan upaya perbaikan sistem dan dukungan sosial agar kebijakan ini dapat berjalan lebih adil dan efisien, sebagaimana diungkapkan oleh Meliala (2014) dan Mulyani, Sudirman, dan Yuliarmi (2015).

Tingkat Efektivitas Penggunaan Aplikasi MyPertamina dalam Pencatatan Pembelian BBM Subsidi

Digitalisasi pelayanan publik di sektor energi, khususnya terkait distribusi dan pencatatan pembelian bahan bakar minyak (BBM) subsidi, telah mengalami peningkatan melalui implementasi aplikasi MyPertamina. Penggunaan aplikasi ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan akurasi penyaluran subsidi BBM agar lebih tepat sasaran (Kusuma & Diana, 2023). Berdasarkan temuan penelitian, mayoritas pengguna mengakui bahwa aplikasi MyPertamina mempermudah proses pencatatan pembelian BBM subsidi. Hal ini menunjukkan adanya peningkatan efektivitas sistem dibandingkan metode manual sebelumnya, baik dari sisi transparansi maupun kemudahan verifikasi data transaksi. Kenyamanan dan efisiensi yang dirasakan masyarakat juga selaras dengan hasil studi terdahulu yang menyoroti pentingnya pemanfaatan teknologi informasi dalam mendukung akuntabilitas penyaluran subsidi (Meliala, 2014). Implementasi aplikasi ini dinilai mampu mengurangi potensi penyelewengan subsidi dan mendukung kebijakan penghematan anggaran negara (Sampe, 2023; Wulandari, Pratikto, & Dewi, 2021). Namun demikian, efektivitas tersebut belum sepenuhnya optimal. Masih terdapat kendala teknis yang menghambat

proses digitalisasi, di antaranya kesulitan dalam proses registrasi pengguna, keterbatasan pemahaman masyarakat terhadap prosedur digital, dan masalah akses internet di wilayah tertentu. Kendala-kendala ini memperlihatkan bahwa efektivitas tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi, tetapi juga kesiapan infrastruktur dan literasi digital masyarakat (Febriyanti & Fahlevi, 2022).

Dalam konteks ini, efektivitas kebijakan berbasis teknologi perlu mempertimbangkan aspek sosial, ekonomi, dan geografis dari pengguna akhir. Sebagai contoh, masyarakat di daerah terpencil atau dengan tingkat pendidikan rendah cenderung mengalami hambatan dalam mengakses layanan digital ini, sehingga memerlukan pendekatan pendampingan atau alternatif non-digital (Sufi, Safriana, & Iryani, 2021). Penelitian lain juga menunjukkan bahwa efektivitas penyaluran BBM subsidi erat kaitannya dengan kejelasan regulasi dan keterlibatan masyarakat dalam proses kebijakan. Ketika kebijakan hanya difokuskan pada aspek teknis, maka ketimpangan distribusi dan resistensi sosial dapat muncul (Putra, Ardiansah, & Kadaryanto, 2020; Mulyani, Sudirman, & Yuliarmi, 2015). Oleh karena itu, evaluasi implementasi aplikasi MyPertamina harus dilakukan secara menyeluruh dengan mengukur kepuasan pengguna, kecepatan akses layanan, dan konsistensi data antara sistem digital dan realitas lapangan.

Meskipun implementasi MyPertamina menunjukkan hasil positif dalam meningkatkan efektivitas pencatatan pembelian BBM subsidi, keberlanjutannya sangat bergantung pada peningkatan kapasitas infrastruktur teknologi dan edukasi masyarakat pengguna. Hal ini penting agar digitalisasi layanan benar-benar mampu mewujudkan tujuan utama kebijakan subsidi, yaitu pemerataan kesejahteraan dan efisiensi anggaran (Wulandari et al., 2021; Saputra, Sulistyanto, & Isnaini, 2022).

Kendala Lapangan dalam Implementasi Kebijakan Subsidi BBM melalui Aplikasi MyPertamina

Implementasi digitalisasi dalam penyaluran subsidi Bahan Bakar Minyak (BBM) melalui aplikasi MyPertamina di Indonesia menuai berbagai respons dari masyarakat. Terlepas dari niat baik untuk meningkatkan efektivitas distribusi dan mencegah penyimpangan, berbagai kendala lapangan ditemukan, terutama di daerah pelosok dan kelompok masyarakat tertentu.

Kurangnya Sosialisasi di Daerah Pelosok

Salah satu kendala utama adalah minimnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak terkait di daerah terpencil. Masyarakat di wilayah-wilayah seperti desa terpencil atau wilayah pegunungan belum banyak mendapatkan informasi memadai tentang mekanisme pendaftaran dan penggunaan aplikasi MyPertamina. Akibatnya, mereka kesulitan mengakses subsidi BBM yang seharusnya mereka peroleh. Hal ini diperkuat dalam penelitian oleh Kusuma dan Diana (2023), yang menunjukkan bahwa rendahnya literasi kebijakan di tingkat masyarakat menyebabkan terhambatnya efektivitas penyaluran BBM bersubsidi di beberapa SPBU di wilayah non-perkotaan. Selain itu, kurangnya keterlibatan pemerintah daerah dalam menyosialisasikan kebijakan ini menjadi faktor penghambat utama. Wulandari, Pratikto, dan Dewi (2021) menekankan bahwa efektivitas suatu kebijakan sangat dipengaruhi oleh dukungan dari aktor lokal yang berinteraksi langsung dengan kelompok sasaran.

Rendahnya Literasi Digital pada Kelompok Usia Lanjut

Faktor lain yang signifikan adalah rendahnya literasi digital, terutama pada kelompok masyarakat usia lanjut. Banyak dari mereka yang tidak memiliki ponsel pintar atau kesulitan menggunakan aplikasi, sehingga tidak dapat mendaftar untuk mendapatkan BBM subsidi. Hal ini menyebabkan ketimpangan dalam akses terhadap subsidi yang seharusnya merata untuk semua kelompok masyarakat. Menurut Sufi, Safriana, dan Iryani (2021), faktor pendidikan dan kemampuan menggunakan teknologi menjadi hambatan utama dalam program digitalisasi layanan publik di daerah. Febriyanti dan Fahlevi (2022) juga mengemukakan bahwa kelompok usia lanjut cenderung bergantung pada pihak lain untuk melakukan pendaftaran MyPertamina, yang berisiko menimbulkan praktik percaloan atau manipulasi data.

Infrastruktur Pendukung di SPBU Belum Merata

Kendala ketiga adalah ketidaksiapan infrastruktur di berbagai SPBU. Masih banyak SPBU yang belum dilengkapi dengan sistem verifikasi barcode MyPertamina atau jaringan internet yang memadai untuk menjalankan sistem secara optimal. Hal ini mengakibatkan antrean panjang dan penolakan terhadap kendaraan yang belum terdaftar, meskipun pemiliknya termasuk dalam kelompok yang berhak menerima subsidi (Sampe, 2023). Dalam evaluasinya, Meliala (2014) menyatakan bahwa ketersediaan infrastruktur sangat menentukan keberhasilan implementasi kebijakan subsidi, terutama yang bersifat digital. Tanpa infrastruktur yang memadai, kebijakan akan menimbulkan friksi sosial di lapangan dan memperlebar kesenjangan layanan antarwilayah. Selain itu, analisis oleh Setiawan, Putra, dan Purba (2020) menemukan bahwa keberadaan sistem digital tidak selalu diterima secara baik oleh pengguna SPBU di daerah, karena adanya resistensi terhadap perubahan serta ketergantungan pada cara manual yang telah berlangsung lama.

Persepsi Masyarakat terhadap Penggunaan Aplikasi MyPertamina: Antara Kemanfaatan dan Tantangan Teknis

Digitalisasi layanan publik di sektor energi, khususnya dalam distribusi Bahan Bakar Minyak (BBM) bersubsidi, menjadi strategi penting untuk menjamin ketepatan sasaran subsidi dan mencegah penyimpangan. Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah adalah melalui penggunaan aplikasi MyPertamina. Aplikasi ini memungkinkan konsumen melakukan pendaftaran untuk memperoleh BBM bersubsidi, sekaligus berfungsi sebagai alat pemantauan distribusi (Kusuma & Diana, 2023). Penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat menganggap aplikasi MyPertamina bermanfaat karena memudahkan proses administrasi dan transparansi dalam penyaluran BBM bersubsidi. Hal ini sejalan dengan temuan Febriyanti dan Fahlevi (2022), yang menunjukkan adanya kepuasan masyarakat terhadap sistem alokasi subsidi digital karena dianggap lebih adil dan efisien. Namun, persepsi positif tersebut tidak serta-merta meniadakan hambatan yang dirasakan masyarakat, terutama terkait antarmuka aplikasi dan pelayanan teknis. Beberapa responden mengeluhkan kerumitan penggunaan aplikasi, terutama bagi kelompok masyarakat yang tidak terbiasa dengan teknologi digital. Kendala teknis ini juga disoroti oleh Sufi, Safriana, dan Iryani (2021), yang menyatakan bahwa implementasi teknologi dalam distribusi subsidi perlu disertai dengan literasi digital yang memadai agar tidak menimbulkan ketimpangan akses.

Meliala (2014) juga menegaskan bahwa optimalisasi penggunaan subsidi

melalui teknologi hanya akan efektif jika disertai dengan peningkatan kapasitas teknis dan sosialisasi yang merata kepada masyarakat. Selain itu, masih ditemukan ketidaksesuaian antara data yang dimasukkan melalui aplikasi dan realisasi di lapangan, yang menjadi sumber ketidakpuasan masyarakat (Sampe, 2023). Dalam konteks desain aplikasi, masyarakat mengharapkan adanya penyederhanaan tampilan antarmuka, penambahan fitur bantuan teknis, serta peningkatan kecepatan layanan saat terjadi gangguan sistem. Hal ini penting agar tidak terjadi resistensi penggunaan yang dapat berdampak pada efektivitas kebijakan subsidi itu sendiri. Wulandari, Pratikto, dan Dewi (2021) juga menekankan bahwa keberhasilan kebijakan subsidi sangat tergantung pada respons dan keterlibatan aktif masyarakat sebagai pengguna akhir layanan. Sejalan dengan hasil evaluasi Putra, Ardiansah, dan Kadaryanto (2020), keberhasilan regulasi dalam penyaluran BBM subsidi tidak hanya terletak pada kerangka hukum dan kebijakan, melainkan juga pada sejauh mana instrumen pelaksanaannya mampu menjawab kebutuhan teknis dan sosial masyarakat. Ini mencerminkan bahwa integrasi antara pendekatan teknologi dan pendekatan humanistik menjadi kunci keberhasilan reformasi subsidi BBM melalui platform digital seperti MyPertamina.

Berdasarkan hasil penelitian ini, direkomendasikan agar pemerintah melalui Pertamina melakukan perbaikan berkelanjutan terhadap aplikasi MyPertamina, termasuk evaluasi user experience (UX), pelatihan pengguna, dan penyediaan bantuan teknis yang mudah diakses. Hal ini didukung oleh kajian Saputra, Sulistyanto, dan Isnaini (2022), yang menekankan bahwa transparansi dan efektivitas dalam kebijakan subsidi memerlukan sistem yang adaptif dan partisipatif. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa walaupun penggunaan MyPertamina dinilai bermanfaat oleh masyarakat dalam aspek efisiensi dan pengawasan subsidi, keberlanjutan manfaat tersebut bergantung pada sejauh mana sistem aplikasi ini mampu menjawab hambatan teknis dan memberikan pengalaman pengguna yang inklusif.

Tabel 1.

Data penggunaan BBM bersubsidi dengan sistem barcode MyPertamina di Aceh

Tahun/Bulan	Jumlah Total Kendaraan Terdaftar	Pengguna Pertalite	Pengguna Biosolar	Keterangan
Maret 2023	236.977 kendaraan	147.305 kendaraan	89.672 kendaraan	Data awal pendaftaran Subsidi Tepat MyPertamina di Aceh
Februari 2025	222.188 kendaraan	150.413 kendaraan	71.775 kendaraan	Update terbaru, terjadi penurunan total kendaraan terdaftar

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki persepsi yang cukup positif terhadap penggunaan aplikasi MyPertamina, khususnya dari aspek transparansi distribusi dan kemudahan akses layanan BBM bersubsidi.

Namun, aspek teknis dan tampilan aplikasi masih menjadi kendala, terutama bagi responden yang berusia lanjut atau memiliki latar belakang pendidikan rendah. Efektivitas layanan publik dapat diukur melalui lima indikator utama menurut teori Denhardt & Denhardt, yaitu aksesibilitas, keandalan, responsivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna (Madya, 2011). Dalam konteks ini, MyPertamina telah memenuhi sebagian besar indikator tersebut, terutama dalam hal aksesibilitas dan transparansi distribusi. Aplikasi ini memungkinkan pengguna mengakses layanan dengan lebih mudah dan memperlihatkan upaya pemerintah dalam menyalurkan subsidi secara lebih tepat sasaran (Sampe, 2023). Namun demikian, responsivitas terhadap keluhan teknis dan kendala jaringan masih belum maksimal. Hal ini diperkuat oleh temuan Kusuma dan Diana (2023) yang menyebutkan bahwa masyarakat masih menghadapi berbagai tantangan teknis saat menggunakan aplikasi di lapangan, terutama di SPBU-SPBU yang belum dilengkapi dengan fasilitas digital yang memadai.

Dari perspektif digitalisasi kebijakan subsidi, penerapan aplikasi digital seperti MyPertamina merupakan bentuk inovasi kebijakan berbasis teknologi informasi untuk mendukung prinsip efisiensi anggaran dan ketepatan sasaran (Meliala, 2014). Digitalisasi memungkinkan identifikasi langsung terhadap penerima subsidi, sehingga meminimalisasi potensi penyalahgunaan BBM subsidi oleh pihak yang tidak berhak (Saputra, Sulistyanto, & Isnaini, 2022). Namun, tantangan lain muncul dalam bentuk kesenjangan digital (*digital divide*), terutama di wilayah-wilayah yang akses internetnya belum stabil. Sufi, Safriana, dan Iryani (2021) mencatat bahwa digitalisasi subsidi di Aceh Utara menghadapi kendala struktural seperti kurangnya infrastruktur dan rendahnya literasi digital masyarakat. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian yang menunjukkan sebagian masyarakat merasa kesulitan mengoperasikan aplikasi tanpa bantuan pihak lain. Sebagai tambahan, keberhasilan digitalisasi kebijakan publik juga bergantung pada aspek sosial dan edukatif, seperti edukasi digital kepada masyarakat, sosialisasi yang berkelanjutan, serta kesiapan sumber daya manusia di tingkat operasional (Kusuma & Diana, 2023; Febriyanti & Fahlevi, 2022). Oleh karena itu, dalam meningkatkan efektivitas layanan publik berbasis digital seperti MyPertamina, pemerintah perlu memperkuat kolaborasi dengan lembaga pendidikan, penyedia jaringan, serta komunitas masyarakat sipil guna memberikan pelatihan dan sosialisasi secara menyeluruh.

Persepsi masyarakat terhadap MyPertamina menggambarkan adanya pergeseran paradigma pelayanan publik dari konvensional menuju digital yang lebih transparan dan akuntabel. Namun, agar transformasi ini efektif dan inklusif, perlu adanya pendekatan yang komprehensif dalam hal edukasi, pendampingan teknis, serta evaluasi berkala terhadap sistem dan infrastruktur digital yang digunakan (Putra, Ardiansah, & Kadaryanto, 2020; Wulandari, Pratikto, & Dewi, 2021).

Kelebihan dan Keunikan Penelitian

Penelitian ini menawarkan beberapa kelebihan dan keunikan yang membedakannya dari kajian-kajian sebelumnya, terutama dalam konteks lokal Aceh yang belum banyak dikaji secara mendalam. Fokus pada Aceh memberikan kontribusi penting dalam memperkaya literatur terkait kebijakan subsidi BBM di Indonesia, yang sering kali lebih banyak dilihat dari perspektif nasional atau daerah lain. Dalam hal ini, penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang lebih spesifik mengenai dampak kebijakan tersebut terhadap kesejahteraan masyarakat Banda Aceh, serta faktor-faktor lokal yang mempengaruhinya (Febriyanti & Fahlevi, 2022). Selain itu, penelitian ini

juga menanggapi kebutuhan mendesak untuk memahami implikasi kebijakan subsidi BBM dalam konteks Aceh, yang tidak hanya terkait dengan ekonomi tetapi juga dengan faktor-faktor sosial budaya setempat (Sampe, 2023). Dengan demikian, temuan-temuan yang dihasilkan diharapkan dapat memberikan rekomendasi kebijakan yang lebih sesuai dengan kondisi lokal, serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui pemanfaatan subsidi yang lebih tepat sasaran dan efisien.

Perbandingan dengan Penelitian Sebelumnya

Penelitian ini menghasilkan temuan yang memiliki kesamaan dan perbedaan dengan penelitian sebelumnya terkait kebijakan subsidi bahan bakar minyak (BBM) di Aceh, terutama dalam konteks kesejahteraan warga. Sebagaimana ditemukan oleh Syamsir et al. (2021), penerapan kebijakan subsidi BBM memiliki pengaruh signifikan terhadap kondisi ekonomi masyarakat. Hasil penelitian mereka menunjukkan bahwa peningkatan alokasi subsidi BBM dapat meningkatkan daya beli masyarakat, terutama di daerah yang bergantung pada sektor transportasi seperti Aceh (Syamsir et al., 2021). Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian oleh Febriyanti dan Fahlevi (2022), yang menganalisis kepuasan masyarakat terhadap alokasi BBM bersubsidi di Kecamatan Johan Pahlawan, Aceh Barat. Mereka menyimpulkan bahwa masyarakat di daerah tersebut merasakan manfaat langsung dari kebijakan subsidi, meskipun masih ada kendala terkait distribusi yang tidak merata (Febriyanti & Fahlevi, 2022).

Namun, temuan penelitian ini bertentangan dengan penelitian Zahra (2020), yang menyoroti ketidakmerataan distribusi BBM bersubsidi dan dampaknya terhadap ketimpangan sosial di wilayah Aceh. Zahra mengungkapkan bahwa meskipun subsidi BBM diharapkan dapat meningkatkan kesejahteraan, kenyataannya kebijakan tersebut sering kali tidak tepat sasaran, dan lebih banyak dimanfaatkan oleh kalangan yang sudah mampu (Zahra, 2020). Penelitian ini juga sejalan dengan temuan Sufi et al. (2021) yang mencatat adanya ketidaksesuaian antara kebijakan pemerintah dan mekanisme pasar dalam pendistribusian subsidi, yang dapat memperburuk kesenjangan sosial di daerah-daerah tertentu seperti Aceh Utara (Sufi, Safriana, & Iryani, 2021). Data kualitatif yang diperoleh melalui wawancara mendalam dengan masyarakat dan pihak terkait mengungkapkan bahwa meskipun ada manfaat langsung dalam bentuk harga BBM yang lebih terjangkau, masyarakat tetap menghadapi masalah distribusi yang tidak merata, terutama di daerah pedalaman (Kusuma & Diana, 2023).

Dengan demikian, penelitian ini menegaskan pentingnya evaluasi dan perbaikan dalam kebijakan subsidi BBM agar lebih tepat sasaran dan dapat mengurangi ketimpangan sosial, seperti yang juga disarankan oleh Meliala (2014) dalam penelitiannya tentang optimalisasi subsidi BBM yang tepat sasaran (Meliala, 2014). Keberhasilan kebijakan ini sangat bergantung pada transparansi dan akuntabilitas dalam distribusi subsidi agar dapat mencapai tujuannya, yaitu peningkatan kesejahteraan masyarakat secara merata.

KESIMPULAN

Bahwa penggunaan aplikasi MyPertamina di Aceh memiliki potensi untuk meningkatkan efektivitas penyaluran subsidi BBM dengan kemudahan akses dan transparansi yang lebih baik, khususnya di kalangan pengguna usia produktif dan dengan latar belakang pendidikan menengah hingga tinggi. Namun, berbagai kendala teknis seperti proses pendaftaran dan verifikasi akun yang rumit, infrastruktur yang belum merata di SPBU, serta rendahnya literasi digital terutama di daerah terpencil dan

kelompok usia lanjut, masih menjadi hambatan utama dalam optimalisasi aplikasi ini. Persepsi masyarakat terhadap aplikasi ini cenderung positif dalam aspek efisiensi dan pengawasan subsidi, tetapi kurangnya sosialisasi dan dukungan teknis mengurangi kenyamanan pengguna sehingga beberapa lebih memilih alternatif non-digital. Temuan ini memperkuat pentingnya pendekatan yang tidak hanya mengandalkan teknologi, namun juga memperhatikan aspek sosial, edukasi, dan kesiapan infrastruktur agar digitalisasi subsidi BBM dapat berjalan inklusif dan tepat sasaran, sekaligus mengurangi ketimpangan sosial yang selama ini terjadi. Oleh karena itu, perlu adanya perbaikan berkelanjutan pada sistem aplikasi, peningkatan kapasitas infrastruktur, serta pelatihan literasi digital bagi masyarakat agar tujuan kebijakan subsidi BBM benar-benar tercapai secara adil dan efisien di Aceh.

DAFTAR PUSTAKA

- Andri. (2023). Digitalisasi penyaluran subsidi BBM melalui aplikasi MyPertamina: Studi implementasi dan tantangan di Indonesia. *Jurnal Teknologi dan Kebijakan Publik*, 8(2), 145-162.
- BPS Aceh. (2024). Statistik distribusi subsidi energi di Provinsi Aceh. Banda Aceh: Badan Pusat Statistik Aceh.
- Dinas Perhubungan Aceh. (2023). Laporan evaluasi distribusi subsidi BBM di Provinsi Aceh. Banda Aceh: Dinas Perhubungan Provinsi Aceh.
- Febriyanti, R., & Fahlevi, M. (2022). Kepuasan masyarakat terhadap alokasi BBM bersubsidi di Kecamatan Johan Pahlawan, Aceh Barat. *Jurnal Kebijakan Publik dan Manajemen*, 4(2), 112-130.
- Febriyanti, S., & Fahlevi, M. (2022). Kepuasan masyarakat terhadap distribusi BBM bersubsidi berbasis digital di Aceh Barat. *Jurnal Administrasi Publik*, 10(1), 78-91.
- Kusuma, A., & Diana, R. (2023). Efektivitas aplikasi MyPertamina dalam penyaluran subsidi BBM: Studi kasus Banda Aceh. *Jurnal Manajemen Energi*, 12(3), 210-225.
- Kusuma, A., & Diana, R. (2023). Tantangan teknis dalam penggunaan aplikasi MyPertamina pada SPBU di Aceh. *Jurnal Teknologi dan Pelayanan Publik*, 6(1), 45-58.
- Madya, S. (2011). Efektivitas layanan publik: Indikator dan implementasi. *Jurnal Administrasi Publik*, 3(1), 22-34.
- Meliala, A. (2014). Digitalisasi layanan publik dan akuntabilitas subsidi BBM di Indonesia. *Jurnal Kebijakan Publik*, 5(2), 95-108.
- Meliala, A. (2014). Optimalisasi subsidi BBM yang tepat sasaran untuk mendukung efisiensi anggaran. *Jurnal Kebijakan Energi*, 2(2), 77-88.
- Mulyani, S., Sudirman, & Yuliarmi, D. (2015). Strategi perbaikan kebijakan subsidi BBM melalui pendekatan edukatif. *Jurnal Ilmu Sosial dan Politik*, 6(1), 33-47.
- Putra, I., Ardiansah, M., & Kadaryanto, A. (2020). Kajian legalitas dan penegakan hukum atas penyalahgunaan subsidi BBM. *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, 14(4), 300-315.
- Putra, Y., Ardiansah, D., & Kadaryanto, A. (2020). Transformasi digital dalam pelayanan publik: Studi kasus MyPertamina. *Jurnal Inovasi dan Teknologi Pemerintahan*, 5(3), 89-104.
- Sampe, D. (2023). Evaluasi kebijakan subsidi BBM di Aceh: Studi kasus MyPertamina. *Jurnal Kebijakan Sosial dan Ekonomi*, 7(1), 15-29.
- Sampe, R. (2023). Efektivitas kebijakan subsidi BBM dalam konteks anggaran dan distribusi tepat sasaran. *Jurnal Ekonomi dan Kebijakan*, 7(1), 50-65.
- Saputra, D., Sulistyanto, B., & Isnaini, R. (2022). Transparansi dan efektivitas kebijakan subsidi BBM di era digitalisasi. *Jurnal Administrasi Negara*, 9(2), 112-128.

- Saputra, R., Sulistyanto, S., & Isnaini, R. (2022). Digitalisasi kebijakan subsidi: Implementasi dan tantangan di Indonesia. *Jurnal Teknologi Informasi dan Kebijakan Publik*, 3(4), 50-67.
- Sugiyono. (2016). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sumardi. (2025). Tantangan implementasi aplikasi MyPertamina di Provinsi Aceh. *Jurnal Teknologi Informasi dan Masyarakat*, 11(1), 24-40.
- Sufi, M., Safriana, I., & Iryani, S. (2021). Hambatan distribusi subsidi gas LPG di Aceh Utara: Studi kebijakan dan mekanisme pasar. *Jurnal Sosial Ekonomi*, 10(3), 150-167.
- Sufi, M., Safriana, L., & Iryani, S. (2021). Digitalisasi subsidi BBM di Aceh Utara: Kesenjangan infrastruktur dan literasi digital. *Jurnal Sosial dan Teknologi*, 4(1), 101-115.
- Syamsir, M., et al. (2021). Pengaruh kebijakan subsidi BBM terhadap kondisi ekonomi masyarakat di Aceh. *Jurnal Ekonomi dan Pembangunan*, 9(2), 134-147.
- Wulandari, R., Pratikto, H., & Dewi, S. (2021). Evaluasi subsidi BBM solar bagi nelayan kecil di Indonesia. *Jurnal Pembangunan Wilayah*, 8(2), 75-89.
- Wulandari, S., Pratikto, H., & Dewi, F. (2021). Pendekatan komprehensif dalam transformasi digital pelayanan publik. *Jurnal Administrasi dan Manajemen*, 6(1), 25-40.
- Zahra, L. (2022). Analisis sentimen masyarakat terhadap aplikasi MyPertamina. *Jurnal Teknologi Komunikasi*, 5(4), 45-59.
- Zahra, N. (2020). Ketepatan sasaran kebijakan subsidi BBM dan dampaknya pada kesejahteraan masyarakat. *Jurnal Kebijakan Publik dan Sosial*, 5(3), 75-89.