



---

## **RESPONSIVITAS DINAS SOSIAL KABUPATEN SLEMAN DALAM MENANGANI PENYALURAN BANTUAN SOSIAL TUNAI (BST) PADA MASA PANDEMI COVID-19 (Studi Kasus di Desa Sidoarum)**

<sup>1</sup>Saraswati Rizqi Onilla, <sup>2</sup>Retno Suryawati

<sup>1,2</sup>Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sebelas Maret

Email: <sup>1</sup>sarasonilla@student.uns.ac.id, <sup>2</sup>retnosuryawati@staff.uns.ac.id

---

### **ABSTRACT**

*The Covid-19 pandemic has had an impact on the decline in the level of the economy in Indonesia. The provision of social assistance is an effort by the government to help people who are socially and economically affected by the pandemic. One of them is Cash Social Assistance provided by the Ministry of Social Affairs. The purpose of this study is to determine responsiveness of the Social Service of Sleman Regency in handling the distribution of Cash Social Assistance with a case study in Sidoarum Village. The research method used is descriptive qualitative method. Data sources consist of primary data sources, namely several informants and secondary data sources in the form of documents related to research. Data collection techniques used are interviews, observation, and documentation. The data analysis technique used is an interactive model and the validity of the data using the source triangulation technique. The results showed that the responsiveness of the Social Service of Sleman Regency in handling the distribution of Cash Social Assistance is responsive. This can be seen from: a) the ability of the bureaucracy to recognize the needs of the recipient community is good, b) the ability of the bureaucracy to set the agenda and service priorities following the needs of the social assistance recipient community, and c) the ability to develop service programs in the distribution of the social assistance which in this case already have several programs that have been implemented. The recommendation given to the government is that it can provide education for the recipients about the use of social assistance to meet their basic needs during this pandemic.*

---

**Keywords:** Cash Social Assistance, Covid-19 Pandemic, Responsiveness

---

### **A. PENDAHULUAN**

Covid-19 menjadi masalah kesehatan dunia pada awal tahun 2020. Kasus ini mulai muncul sejak tanggal 31 Desember 2019 dimana World Health Organization (WHO) menginformasikan bahwa adanya kasus kluster pneumonia dengan etiologi yang tidak jelas di Kota Wuhan, China. Kasus ini semakin berkembang hingga adanya laporan kematian dan terjadi kasus di luar China. Hanya dengan selang waktu satu bulan, Indonesia melaporkan dua kasus terkonfirmasi Covid-19 pada tanggal 2 Maret 2020. WHO kemudian menetapkan Covid-19 sebagai pandemi. Pemerintah melakukan upaya-upaya untuk menekan peningkatan jumlah kasus Covid-19.

Menerapkan *physical distancing*, Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB), *work from home* (WFH), pembelajaran online bagi seluruh tingkat pendidikan formal maupun non formal, dan sebagainya. Adanya kebijakan ini menyebabkan interaksi sosial masyarakat menjadi sangat terbatas. Pandemi Covid-19 sangat memberikan dampak pada berbagai macam sektor usaha yang menyebabkan terjadinya pemutusan hubungan kerja, penurunan penghasilan dan penyerapan tenaga kerja, serta usaha-usaha yang mengalami kerugian hingga pada akhirnya harus gulung tikar. Kondisi ini apabila tidak diantisipasi dengan baik, diperkirakan dapat menyebabkan ketidakstabilan sosial (Mufidah, 2021).

Penanganan dampak kemunduran ekonomi segera dilakukan oleh pemerintah agar dapat membantu masyarakat secara langsung dengan membuat berbagai program kebijakan. Bantuan-bantuan dalam berbagai bentuk seperti sembako, uang tunai, kuota internet gratis, dan pemotongan tagihan listrik yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat diberikan kepada mereka yang terdampak pandemi. Tidak terkecuali pemberian bantuan sosial oleh pemerintah yang dilakukan dengan mengeluarkan kebijakan sebagai langkah cepat dalam menghadapi Covid-19. Salah satu program bantuan sosial dalam menangani dampak Covid-19 yang dikeluarkan melalui Keputusan Menteri Sosial RI No. 54/HUK/2020 adalah Bantuan Sosial Tunai (BST). Bantuan ini diberikan kepada masyarakat yang rentan terdampak pandemi, masyarakat yang kehilangan pekerjaan, dan masyarakat miskin. Jumlah bantuan senilai Rp600.000,- telah tersalurkan pada April-Juni 2020 dan diperpanjang senilai Rp300.000 pada Juli-Desember 2020. Kemudian pada awal tahun 2021 pemerintah memutuskan untuk melanjutkan pemberian bantuan ini senilai Rp300.000,- pada Januari-April 2021.

Salah satu wilayah di Indonesia yang mendapatkan Bantuan Sosial Tunai adalah Kabupaten Sleman. Kabupaten ini merupakan salah satu kabupaten dengan jumlah penduduk terbanyak di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY). Berdasarkan laman Badan Pusat Statistik Provinsi DIY, jumlah penduduk di Kabupaten Sleman pada tahun 2020 berjumlah 1.232.598 jiwa, Kabupaten Bantul berjumlah 1.029.997 jiwa, Kabupaten Gunungkidul berjumlah 749.274 jiwa, Kota Yogyakarta berjumlah 435.936 jiwa, dan Kabupaten Kulon Progo berjumlah 434.483 jiwa (Badan Pusat Statistik Provinsi D.I.

Yogyakarta, 2021). Banyaknya jumlah penduduk di Kabupaten Sleman dibandingkan dengan kabupaten lain di provinsi DIY ternyata berpengaruh terhadap jumlah penerima BST di kabupaten ini. Berdasarkan data dari Dinas Sosial Kabupaten Sleman, jumlah penerima BST tahap pertama berjumlah 36.226 KPM dan terus mengalami peningkatan di tahap selanjutnya.

Dalam realisasinya, pemberian bantuan sosial masih memiliki kendala terkait dengan proses penyalurannya. Pembagian bantuan sosial kepada masyarakat yang diberikan oleh pemerintah sebenarnya bukan hal yang baru. Namun tidak sedikit tanggapan dari masyarakat terkait realisasi penyaluran bantuan sosial yang terjadi di lapangan masih banyak menimbulkan kekecewaan. Pemerintah pusat maupun daerah kebingungan dalam menyalurkan bantuan sosial kepada masyarakat pada masa pandemi Covid-19 (Ihsanuddin, 2020).

Pemerintah sebagai pihak yang dipercaya masyarakat untuk menyalurkan bantuan sosial seringkali ditemukan memiliki kasus terkait dugaan korupsi bantuan sosial. Dilansir dari laman bbcnews, beberapa pejabat Kementerian Sosial yang merupakan pihak yang bertugas untuk menyelenggarakan urusan di bidang perlindungan sosial, ditangkap atas dugaan kasus korupsi bantuan sosial Covid-19. Menteri Sosial, Juliari Batubara, merupakan salah satu tersangka dugaan kasus korupsi bantuan sosial Covid-19 yang ditetapkan oleh Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) pada 6 Desember 2020. Kasus dugaan korupsi lainnya menjerat Mantan Kepala Bidang Penanganan Fakir Miskin di Dinas Sosial Kabupaten Lawu yang ditetapkan sebagai tersangka atas kasus korupsi dana yang seharusnya disalurkan untuk usaha fakir miskin (Saputra, 2021: 8). Tidak hanya itu, di Provinsi Sumatera Utara polisi menangkap Kepala Dinas Sosial Serdang Berdagai atas dugaan terkait kasus pungli pada pemilik e-warong (Arfah, 2021: 23). Kasus-kasus ini menunjukkan bahwa masih banyak masalah yang menimpa Dinas Sosial di Indonesia.

Berdasarkan Data Posko aduan penanganan Covid-19 Ombudsman Nasional per 15 Juli 2020, jumlah pengaduan dengan substansi bantuan sosial memiliki jumlah paling tinggi yaitu sejumlah 1346 aduan (83,04%), disusul oleh substansi ekonomi dan keuangan sejumlah 176 aduan (10,86%), substansi transportasi sejumlah 52 aduan

(3,21%), substansi pelayanan kesehatan sejumlah 39 aduan (2,41%), dan substansi keamanan sejumlah 8 aduan (0,49%). Selain data nasional, data di provinsi DIY juga menunjukkan aduan terkait bantuan sosial memiliki jumlah yang paling tinggi. Data posko aduan penanganan Covid-19 Ombudsman DIY per 15 Juli 2020 memiliki total sebanyak 45 aduan yang masuk dengan aduan terkait bantuan sosial berjumlah 40 aduan.

Pokok persoalan bantuan sosial yang sering terjadi yaitu terkait perkara data penerima bantuan sosial yang tidak sesuai dengan jumlah aktual orang miskin di lapangan dan masalah kelompok sasaran (*targeting groups*) yang tidak tepat sasaran. Sampai saat ini masalah fundamental dalam penyaluran bantuan sosial ini tidak kunjung selesai. Dikutip dari radarjogja, Bupati Sleman mengungkapkan bahwa ada masalah di kalangan OPD yang di antaranya yaitu dinas sosial terkait pendataan data.

Berdasarkan Kepmensos No. 54/HUK/2020, pemerintah daerah kabupaten/kota melaksanakan penyaluran bantuan sosial tunai sesuai dengan wilayahnya. Kabupaten Sleman dalam melaksanakan penyaluran Bantuan Sosial Tunai dibantu oleh pemerintah desa dalam mengumpulkan data. Kabupaten Sleman memiliki total 17 kecamatan yang mendapatkan Bantuan Sosial Tunai dari Kementerian Sosial. Berdasarkan data dari Dinas Sosial Kabupaten Sleman, kecamatan dengan jumlah penerima BST paling banyak berada di Kecamatan Godean yaitu sejumlah 3.081 penerima.

Kecamatan yang terletak di sebelah barat daya pusat pemerintahan Kabupaten Sleman ini terdiri dari tujuh desa yaitu Desa Sidoarum, Sidoagung, Sidokarto, Sidoluhur, Sidomoyo, Sidomulyo, dan Sidorejo. Desa dengan jumlah penduduk terbanyak yaitu Desa Sidoarum dengan jumlah 16.783 orang pada tahun 2019 (Badan Pusat Statistik Kabupaten Sleman, 2020). Banyaknya penduduk di desa ini ternyata memiliki pengaruh terhadap tingginya jumlah penduduk miskin. Berdasarkan data dari (Badan Pusat Statistik Kabupaten Sleman, 2020), jumlah penduduk miskin paling banyak berada di Desa Sidoarum, dengan rincian sebagai berikut:

**Tabel 1. Jumlah Penduduk Miskin per Desa di Kecamatan Godean Tahun 2019**

No.	Desa	Jumlah Penduduk Miskin (orang)	Persentase (%)
1	Sidorejo	2 025	9,4
2	Sidoluhur	2 828	13,1
3	Sidomulyo	1 851	8,5
4	Sidoagung	3 128	14,5
5	Sidokarto	3 820	17,7
6	Sidoarum	4 790	22,1
7	Sidomoyo	3 177	14,7
	Jumlah	21 619	100%

(Sumber: Badan Pusat Statistik Kabupaten Sleman Tahun 2020)

Dilihat dari tabel di atas diketahui bahwa jumlah penduduk miskin di Desa Sidoarum berjumlah 4.790 orang. Banyaknya jumlah penduduk miskin dibanding desa lainnya mempengaruhi jumlah masyarakat yang terdampak pandemi Covid-19 dan menerima BST. Dari ketujuh desa tersebut, desa dengan jumlah penerima BST terbanyak adalah Desa Sidoarum. Hal ini seperti yang tertera pada tabel di bawah ini:

**Tabel 2. Jumlah Penerima BST Tahap Pertama per Desa di Kecamatan Godean Tahun 2020**

No.	Desa	Jumlah Penerima BST (orang)	Persentase (%)
1	Sidorejo	440	14,3
2	Sidoluhur	523	17,0
3	Sidomulyo	339	11,0
4	Sidoagung	434	14,1
5	Sidokarto	475	15,4
6	Sidoarum	558	18,1
7	Sidomoyo	312	10,1
	Jumlah	3 081	100%

(Sumber: Dinas Sosial Kabupaten Sleman)

Penerima BST di Desa Sidoarum berjumlah 558 orang dengan persentase 18,1% dari total keseluruhan penerima BST. Meskipun sebagai desa dengan penerima BST terbanyak, namun penyaluran BST di desa ini terbilang lancar. Hal ini seperti yang

disampaikan oleh salah satu staf di Dinas Sosial Kabupaten Sleman, beliau menjelaskan bahwa jumlah penerima BST terbanyak ada di Kecamatan Godean yang penyalurannya di desa-desa pun sudah sesuai dengan mekanisme yang telah ditetapkan. Tidak terkecuali di Desa Sidoarum pun selama penyaluran BST berjalan tidak ditemui masalah dalam penyalurannya. Berbeda dengan desa lain di Kabupaten Sleman yang diduga terdapat politisasi penyaluran bantuan sosial oleh salah satu partai politik. Indikasi pelanggaran ini ditemukan di Desa Hargobinangun, Purwobinangun, dan Pandowoharjo (Pradani, 2020: 6).

Dalam hal ini Dinas Sosial Kabupaten Sleman dan pemerintah tingkat di bawahnya yang dalam penelitian ini adalah pemerintah Desa Sidoarum merupakan pihak yang bertanggung jawab dalam melaksanakan penyaluran Bantuan Sosial Tunai (BST). Peneliti ingin mengetahui bagaimana responsivitas aparat melihat beberapa permasalahan terkait bantuan sosial di Kabupaten Sleman namun penyaluran BST di Desa Sidoarum ternyata berjalan lancar. Selain itu, responsivitas juga berkaitan dengan keberhasilan suatu program. Jika aparat responsif maka dapat dikatakan program itu berhasil. Dengan melihat responsivitas dari Dinas Sosial Kabupaten Sleman dan pemerintah Desa Sidoarum maka dapat menjadi acuan bagi daerah lain dalam menyalurkan BST.

Ada beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan tema penelitian ini. Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Fega Herdini, Agus Widiyarta pada tahun 2020 (Herdini & Widiyarta, 2020) dengan judul "Responsivitas Pelayanan Publik dalam Menangani Keluhan Pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Nganjuk". Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Novayanti Sophia Rukmana dan Ismaniar Ismail pada tahun 2020 (Rukmana & Ismail, 2020) dengan judul "Responsivitas Pelayanan Publik dalam Pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sinjai". Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Nuniek Dewi Pramanik pada tahun 2020 (Pramanik, 2020) dengan judul "Dampak Bantuan Paket Sembako dan Bantuan Langsung Tunai terhadap Kelangsungan Hidup Masyarakat Padalarang pada Masa Pandemi Covid 19". Keempat, penelitian yang dilakukan oleh Melati dan Zulkarnaini pada

tahun 2021 (Melati & Zulkarnaini, 2021) dengan judul “Efektivitas Program Bantuan Sosial Tunai pada Masa Pandemi Covid-19 di Kelurahan Pasir Pengaraian”. Kelima, penelitian yang dilakukan oleh Maria Prudensiana Leda Muga, Novi Theresia Kiak, Clarce Sarliana Maak pada tahun 2021 (Muga, Kiak, & Maak, 2021) dengan judul “Dampak Penyaluran Bantuan Sosial Tunai Pandemi Covid-19 (Studi Kasus di Kelurahan Sikumana – Kota Kupang)”.

Menurut United Nations Development Program (UNDP), ada beberapa indikator dalam mewujudkan good governance yang salah satunya adalah daya tanggap (*responsiveness*). Tata pemerintahan yang cepat tanggap (responsif) mempunyai arti bahwa aparat pemerintahan harus cepat tanggap terhadap perubahan situasi/kondisi mengakomodasi aspirasi masyarakat, serta mengambil prakarsa untuk mengatasi berbagai masalah yang dihadapi masyarakat. Selain itu menurut Zeithaml dkk (Hardiyansyah, 2011), menyebutkan bahwa responsivitas adalah kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap mutu layanan yang diberikan, serta bentuk kerelaan untuk menolong *customers* dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.

Responsivitas merupakan konsep yang berkaitan dengan kemampuan aparatur dalam menghadapi dan mengantisipasi perkembangan baru, aspirasi baru, pengetahuan baru, dan tuntutan baru. Dwiyanto (2012) memaparkan bahwa responsivitas adalah kemampuan birokrasi mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Birokrasi harus merespon secara cepat agar tidak tertinggal dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

Dwiyanto (2012) menyampaikan indikator lain mengenai responsivitas berdasarkan tiga aspek, dalam bukunya Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia, bahwa “Responsivitas adalah kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat”. Dari pengertian tersebut dapat dijabarkan bahwa indikator responsivitas, yaitu:

1. Kemampuan birokrasi mengenali kebutuhan masyarakat.

2. Kemampuan birokrasi menyusun agenda dan prioritas pelayanan.
3. Kemampuan untuk mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Dengan beberapa indikator responsivitas yang telah dijelaskan di atas, peneliti memilih untuk menggunakan tiga aspek pengukuran responsivitas menurut Dwiyanto dengan alasan bahwa aspek tersebutlah yang menurut peneliti paling sesuai dengan apa yang ingin diteliti. Dalam indikator yang disebutkan Dwiyanto sudah berfokus pada bagaimana kemampuan birokrasi dalam mengenali kebutuhan masyarakat akan pentingnya Bantuan Sosial Tunai (BST), bagaimana kemampuan birokrasi menyusun agenda dan prioritas pelayanan dalam menangani penyaluran BST, serta bagaimana kemampuan untuk mengembangkan program-program pelayanan dalam menangani penyaluran BST.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang Responsivitas Dinas Sosial Kabupaten Sleman dalam Menangani Penyaluran Bantuan Sosial Tunai (BST) dengan studi kasus di Desa Sidoarum.

## **B. METODE**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Tujuan penelitian deskriptif untuk menggambarkan secara sistematis dan akurat karakteristik mengenai populasi atau mengenai bidang tertentu (Azwar, 2007). Metode penelitian deskriptif yang digunakan dalam penelitian ini secara lebih spesifik adalah pendekatan studi kasus (*case study*). Kasus yang dimaksud tersebut dapat berupa individu atau kelompok, serta analisis yang dilakukan harus berfokus terhadap faktor-faktor yang terkait dengan kasus yang berkaitan sehingga dapat diperoleh kesimpulan yang akurat (Sutedi, 2011). Tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data maka teknik pengumpulan data adalah tahapan yang paling strategis dalam sebuah penelitian (Sugiyono, 2012). Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari sumber data primer yaitu beberapa informan dan sumber data sekunder berupa dokumen terkait dengan penelitian. Teknik



analisis data yang digunakan adalah model interaktif dan validitas data menggunakan teknik triangulasi sumber. Pengumpulan data dilakukan secara langsung dengan mengunjungi kantor Dinas Sosial Kabupaten Sleman serta Desa Sidoarum yang ada di Kabupaten Sleman melalui wawancara langsung. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling dimana pengambilan sampel didasarkan pada pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2012). Sehingga narasumber yang diwawancarai oleh peneliti, telah dianggap paling tahu apa yang kita harapkan di dalam penelitian.

### C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini akan dipaparkan hasil penelitian yang menyangkut indikator responsivitas dari Dwiyanto (2012) yaitu kemampuan birokrasi mengenali kebutuhan masyarakat, kemampuan birokrasi menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan kemampuan untuk mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

#### **Kemampuan Birokrasi Mengenali Kebutuhan Masyarakat**

Dari wawancara yang telah dilakukan dengan Dinas Sosial Kabupaten Sleman dan aparat Desa Sidoarum, maka kebutuhan yang diinginkan warga Desa Sidoarum dalam penyaluran BST di antaranya yaitu:

- a) Warga menginginkan penyaluran bantuan secara langsung

Dinas Sosial Kabupaten Sleman dalam melakukan penyaluran BST bekerja sama dengan pemerintah tingkat di bawahnya yaitu pemerintah desa yang dalam penelitian ini adalah Desa Sidoarum. Pemerintah desa dianggap lebih mengenal kebutuhan masyarakatnya karena merupakan pihak yang berhubungan langsung dengan warga. Berdasarkan hasil wawancara dengan dua Kepala Seksi di Dinas Sosial Kabupaten Sleman maka diketahui bahwa penyaluran BST di Desa Sidoarum diatur oleh PT. Pos Indonesia dengan dibantu oleh pemerintah desa. Untuk pengambilan bantuan dapat diambil di kantor pos, ditransfer, atau bisa langsung diambil di desa.

Beliau menjelaskan jika penyaluran BST dalam satu kecamatan biasanya memiliki cara penyaluran yang sama dengan melihat pada keadaan masyarakat di daerah tersebut. Warga Desa Sidoarum sendiri yang termasuk dalam Kecamatan Godean

sering melakukan kegiatan di balai desa. Keinginan warga tersebut diketahui berdasarkan pernyataan yang sering didengar oleh Dinas Sosial melalui pemerintah desa. Dari pernyataan-pernyataan tersebut maka diketahui bahwa warga Desa Sidoarum menginginkan agar penyaluran BST dapat dilakukan di balai desa seperti kegiatan-kegiatan sosial yang kerap dilaksanakan di sana. Sehingga memudahkan masyarakat dalam mengambil bantuan karena mudah dijangkau.

Bapak G, sebagai salah satu warga penerima BST menjelaskan bahwa ia lebih nyaman jika bantuan disalurkan secara langsung karena menurut pendapatnya masih ada warga yang belum paham jika disalurkan melalui bank. Mekanisme penyaluran yang mudah dimengerti warga menjadi aspek penting dalam menyalurkan BST. Sehingga penyaluran bantuan secara langsung dianggap sebagai cara yang paling efektif yang tentunya juga dengan tetap menjalankan protokol kesehatan yang ada.

b) Warga lansia yang kesulitan mengambil bantuan menginginkan bantuan diantarkan ke rumah masing-masing

Alasan lain yang mendasari agar penyaluran BST dilakukan secara langsung yaitu karena melihat dari kondisi penerima kelompok rentan. Bantuan Sosial Tunai menyasar bagi kelompok rentan terdampak pandemi, salah satunya yaitu warga lansia sehingga penyalurannya dilakukan dengan mudah dan tidak memberatkan warga lansia yang ada. Dalam hal ini warga lansia dengan kondisi tertentu seperti hanya tinggal sendiri membutuhkan bantuan dalam mengambil BST. Apabila sedang sakit kemudian dibantu oleh saudara atau tetangga sekitarnya. Kondisi seperti ini yang perlu mendapat perhatian dari pemerintah desa dalam menyalurkan BST.

c) Warga penerima BST yang sedang menjalani isolasi mandiri membutuhkan bantuan dalam bentuk barang

Selain bantuan dalam bentuk tunai, masyarakat penerima BST yang sedang menjalani isolasi mandiri membutuhkan bantuan dalam bentuk barang atau bahan makanan pokok. Peningkatan kasus Covid-19 di Kabupaten Sleman menyebabkan tidak sedikit warga yang terpapar virus ini. Keluarga yang tengah menjalani isolasi mandiri membutuhkan bantuan dalam bentuk bahan makanan

karena tidak bisa keluar rumah. Di Desa Sidoarum pun warganya cukup banyak terpapar pada saat lonjakan Covid-19 gelombang kedua. Hal ini disampaikan oleh salah satu aparat desa Sidoarum sehingga warga penerima BST tersebut membutuhkan bantuan dalam bentuk barang.

### **Kemampuan Birokrasi Menyusun Agenda dan Prioritas Pelayanan**

Berdasarkan dari kebutuhan masyarakat yang telah dijelaskan di atas, Dinas Sosial Kabupaten Sleman dalam menangani penyaluran BST sudah memiliki beberapa agenda dan prioritas pelayanan. Berikut merupakan agenda dan prioritas pelayanan yang telah dilakukan:

a. Prioritas penyaluran bantuan secara langsung

Dari keinginan warga Desa Sidoarum yang menginginkan agar penyaluran BST secara langsung, maka Dinas Sosial memprioritaskan penyaluran bantuan agar dapat dilaksanakan di balai desa. Bantuan Sosial Tunai mulai diberikan untuk masyarakat terdampak pandemi pada April 2020. Dari mulai diberikannya bantuan itu dari pemerintah pusat, Dinas Sosial memfokuskan agenda dan kegiatan pada proses pencairan BST. Proses pencairan BST yang harus segera disalurkan ini membuat Dinas Sosial bergerak cepat dalam proses pengolahan data sampai dengan proses distribusi. Kegiatan-kegiatan reguler banyak yang berkurang untuk memfokuskan kegiatan pada penyaluran BST. Sumber daya manusia di Dinas Sosial pun juga banyak yang dikerahkan pada penyaluran BST. Dimulai dari mengerahkan sumber daya manusia kemudian juga memikirkan bagaimana agar penyaluran BST bisa dilaksanakan secara langsung.

Selain itu, tidak hanya di Dinas Sosial saja yang memfokuskan pelaksanaan kegiatan pada proses pencairan BST, tetapi aparaturnya di bawahnya yaitu pemerintah desa juga melakukan hal serupa. Pemerintah desa dalam hal ini lebih mengetahui warga mana yang harus diprioritaskan dengan melihat dari tingkat kesejahteraan sosialnya. Melihat dari aspek tersebut kemudian dipertimbangkan lagi dari keadaan masing-masing keluarga. Dengan adanya keterlibatan dari aparat desa diharapkan bantuan yang tersalurkan dapat tepat sasaran.

b. Bantuan diprioritaskan untuk warga lansia yang kesulitan mengambil bantuan dan

warga yang belum mendapatkan bantuan

Dinas Sosial mengutamakan BST bagi kelompok rentan seperti lansia dan difabel dengan melihat dari tingkat disabilitas dan tingkat kesejahteraan sosialnya. Selain untuk kelompok rentan, Bantuan Sosial Tunai juga diprioritaskan bagi warga terdampak pandemi yang belum menerima bantuan lain dari pemerintah. Warga yang sudah terdaftar dalam bantuan seperti PKH dan BPNT tidak bisa mendapatkan BST. Dengan tereliminasinya warga yang telah terdaftar dalam bantuan lain diharapkan BST dapat menjangkau kepada warga yang benar-benar membutuhkan bantuan. Contohnya seperti lansia yang belum mendapatkan bantuan PKH menjadi prioritas pemerintah desa agar masuk dalam daftar penerima BST. Dalam hal ini kelompok rentan yaitu lansia dan difabel menjadi prioritas penerima bantuan yang juga dilihat dari tingkat kesejahteraan sosial dan tingkat disabilitasnya.

- c. Prioritas bantuan dalam bentuk barang bagi warga penerima BST yang sedang menjalani isolasi mandiri

Dari kebutuhan masyarakat akan kebutuhan pokok berupa bahan makanan, maka Dinas Sosial mengutamakan bantuan berbentuk barang ini agar dapat tersalurkan untuk warga yang sedang menjalani isolasi mandiri dengan dibantu oleh pemerintah desa. Pemerintah desa dalam hal ini apabila tidak sanggup membantu warga karena jumlahnya yang banyak maka akan meminta bantuan ke pemerintah kabupaten. Dari permintaan-permintaan tersebut kemudian diprioritaskan oleh Dinas Sosial yang bekerja sama dengan pihak lain. Dengan memprioritaskan bantuan ini maka diharapkan dapat membantu warga yang kesulitan karena tidak bisa keluar rumah. Untuk penyalurannya dibantu oleh pemerintah desa yang akan membagikannya kepada masyarakat.

### **Kemampuan untuk Mengembangkan Program-Program Pelayanan Sesuai dengan Kebutuhan dan Aspirasi Masyarakat**

Dari prioritas-prioritas pelayanan yang telah disebutkan di atas, Dinas Sosial Kabupaten Sleman yang bekerja sama dengan pemerintah Desa Sidoarum mempunyai sejumlah program pelayanan untuk mewujudkan prioritas tersebut yang sesuai dengan

kebutuhan masyarakat. Beberapa di antaranya yaitu:

a. Pelayanan penyaluran BST secara langsung di Balai Desa Sidoarum

Bantuan Sosial Tunai disalurkan melalui PT. Pos Indonesia dengan dua pilihan cara yaitu tunai dan non tunai. Berdasarkan aspirasi warga Desa Sidoarum yang mayoritas lebih memilih disalurkan melalui cara tunai maka Desa Sidoarum yang bekerja sama dengan PT Pos dan Giro menyalurkan BST secara langsung di Balai Desa dengan melalui undangan kepada warga penerima bantuan atau KPM.

Teknis penyalurannya dari kantor pos yang dibantu oleh TKSK (Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan) dari Dinas Sosial yang diperbantukan di masing-masing kecamatan. Petugas ini membantu mulai dari seleksi data, pemberian informasi tentang kapan akan diadakan penyaluran, dan menjadwalkan penyaluran di tiap-tiap desa. Pihak dari desa kemudian berkoordinasi dengan petugas kantor pos dan TKSK. Selanjutnya pihak desa memilih orang-orang yang akan ditugaskan mulai dari penyaluran undangan sampai ke proses peluncuran dana bantuan.

Selanjutnya pihak desa berkoordinasi dengan kepala masing-masing padukuhun untuk menyalurkan undangan kepada warga. Dari undangan tersebut sudah tertera jadwal penyaluran yang meliputi tempat dan waktu sehingga akan memudahkan penerima dalam mengambil bantuan. Penyaluran BST juga dilakukan dengan menerapkan dua sesi yaitu sesi pagi dari pukul 08.00 – 11.00 yang kemudian dilanjutkan dengan sesi siang yaitu pukul 13.00 – 14.30. Dari kedua sesi tersebut jumlah penerima bantuan dibagi menjadi dua agar meminimalisir terjadinya kerumunan dan juga tetap mematuhi protokol kesehatan. Untuk proses pengambilannya diwajibkan membawa undangan yang telah dibagikan sebelumnya dan tanda pengenal seperti KTP. Warga yang sudah datang kemudian mengisi daftar hadir, verifikasi data diri, dan bisa langsung mendapatkan dana bantuan.

b. Program layanan untuk lansia

Program ini dilakukan untuk membantu penerima BST yang sudah berumur atau lanjut usia yang memiliki kendala dalam mengambil bantuan. Petugas dari

Dinas Sosial kemudian membantu dengan cara mengantarkan penerima ke lokasi pencairan karena memerlukan data diri penerima sehingga lebih mudah jika diambil oleh penerima secara langsung.

Keadaan dari para lansia ini memang banyak yang cukup memprihatinkan. Beberapa contohnya seperti hidup sendiri dan menanggung anggota keluarga lainnya, tidak ditemani anak, atau hanya dengan cucunya. Situasi seperti ini yang membutuhkan kepedulian dari pemerintah desa setempat dalam hal penyaluran bantuan. Adanya faktor pandemi juga dapat menyulitkan warga yang hanya tinggal sendiri. Lansia yang memiliki keterbatasan seperti sedang sakit perlu mendapat perhatian.

Program ini merupakan salah satu bentuk kepedulian dari Dinas Sosial dan pemerintah Desa Sidoarum dalam membantu lansia yang memiliki keterbatasan. Dedikasi dari para petugas penyaluran BST pun patut diapresiasi karena telah meluangkan waktu dan tenaganya untuk mengantarkan para lansia. Dengan adanya program ini diharapkan warga yang berhalangan hadir dapat terbantu.

- c. Penyaluran bantuan berupa barang kebutuhan pokok untuk warga penerima BST yang sedang isolasi mandiri

Bantuan ini diberikan untuk warga penerima BST guna meringankan beban mereka yang tidak bisa keluar rumah dan kesulitan dalam mendapatkan makanan. Proses penyalurannya berasal dari pemerintah tingkat bawah yaitu pemerintah desa yang mendata siapa saja yang berhak menerima bantuan kemudian diserahkan ke pemerintah kabupaten. Dari pemerintah kabupaten kemudian menghitung dan menganggarkan biaya yang dibutuhkan untuk membeli bahan-bahan makanan yang akan diberikan kepada masyarakat. Dengan adanya bantuan ini diharapkan setidaknya dapat membantu warga yang sedang menjalani isolasi mandiri sehingga tidak perlu khawatir dan tetap di rumah.

#### **D. SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa Dinas Sosial Kabupaten Sleman dan pemerintah Desa Sidoarum dalam menangani penyaluran Bantuan Sosial

Tunai cukup responsif, namun demikian responsivitas tersebut belum optimal. Hal ini dilihat dari tiga indikator yang digunakan. Aspek pertama dimulai dari mengenali kebutuhan warga yang menginginkan penyaluran bantuan secara langsung, warga lansia yang kesulitan mengambil bantuan menginginkan bantuan diantarkan ke rumah masing-masing, dan warga penerima BST yang sedang menjalani isolasi mandiri membutuhkan bantuan dalam bentuk barang. Dari ketiga kebutuhan tersebut sudah dibuat prioritas yang sesuai dengan masing-masing kebutuhan. Prioritas tersebut kemudian dikembangkan menjadi program-program pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, namun tidak ditemukan adanya pengembangan atau inovasi yang dilakukan dalam menyalurkan BST. Beberapa program di antaranya yaitu pelayanan penyaluran bantuan secara langsung di balai desa, program layanan untuk lansia, dan penyaluran bantuan berupa barang kebutuhan pokok untuk warga penerima BST yang sedang isolasi mandiri. Rekomendasi yang diberikan untuk pemerintah adalah dapat melakukan pendataan masyarakat penerima BST yang lanjut usia dan mengembangkan beberapa program pelayanan yang sudah ada dengan inovasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, S. (2007). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Sleman. (2020). *Kecamatan Godean Dalam Angka*. Sleman: BPS Kabupaten Sleman.
- Badan Pusat Statistik Provinsi D.I. Yogyakarta. (2021, July 2). *Jumlah Penduduk menurut Kabupaten/Kota di D.I. Yogyakarta (Jiwa), 2018-2020*. Retrieved from yogyakarta.bps web site: <https://yogyakarta.bps.go.id/indicator/12/133/1/jumlah-penduduk-menurut-kabupaten-kota-di-d-i-yogyakarta-.html>
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Herdini, F., & Widiyarta, A. (2020). RESPONSIVITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM MENANGANI KELUHAN PELANGGAN DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM

- (PDAM) KABUPATEN NGANJUK. *Public Administration Journal of Research*, 2(1), 1-9.
- Ihsanuddin. (2020, June 24). *Fakta Lengkap Kasus Pertama Virus Corona di Indonesia*. Retrieved from nasional.kompas website: <https://nasional.kompas.com/read/2020/03/03/06314981/fakta-lengkap-kasus-pertama-virus-corona-di-indonesia>
- Melati, & Zulkarnaini. (2021). Efektivitas Program Bantuan Sosial Tunai pada Masa Pandemi Covid-19 di Kelurahan Pasir Pengaraian. *Journal Publicuho*, Vol. 4, No. 1, 19-26.
- Mufidah, N. (2021). Efektivitas Bantuan Sosial Tunai di Kelurahan Purwosari Kecamatan Purwosari Kabupaten Pasuruan. *Jurnal Sosial Sains*, 1(2), 82-92.
- Muga, M. P., Kiak, N. T., & Maak, C. S. (2021). Dampak Penyaluran Bantuan Sosial Tunai Pandemi Covid-19 (Studi Kasus di Kelurahan Sikumana – Kota Kupang). *OECOMICUS Journal of Economics*, Vol. 5, No.2, 105-112.
- Pramanik, N. D. (2020). DAMPAK BANTUAN PAKET SEMBAKO DAN BANTUAN LANGSUNG TUNAI TERHADAP KELANGSUNGAN HIDUP MASYARAKAT PADALARANG PADA MASA PANDEMI COVID 19. *JURNAL EKONOMI, SOSIAL & HUMANIORA*, 1(12), 113-120.
- Rukmana, N. S., & Ismail, I. (2020). Responsivitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpstp) Kabupaten Sinjai. *Jurnal Administrasi Publik*, 16(1), 1-12.
- Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sutedi, A. (2011). *Good Corporate Governance. Edisi Pertama*. Jakarta: Sinar Grafika.