

Efektivitas Pelayanan *Outreach Door To Door* terhadap Pemberian Bantuan Program Padat Karya di Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya

Julia Putri Anggraini, Rosyidatuzzahro Anisyukurillah

Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
21041010044@student.upnjatim.ac.id

ABSTRACT

This research uses a qualitative approach to see the effectiveness of door to door outreach services in the Labor Intensive Program in Bangkingan Village, Surabaya City. Secondary data sources for this research were obtained through interviews and observations of the implementation team and the community receiving assistance. Data analysis uses effectiveness theory according to Gibson et al (2003) with five indicators: production, effectiveness, satisfaction, adaptation and development. From the research results, it was found that the production process involved identification, data collection and re-examination of potential aid recipients. Program implementation involves a door to door outreach team which plays an important role in outreach, project implementation and monitoring. Distribution of aid was carried out in Bangkingan Village, along with a comprehensive evaluation after the program was implemented. The effectiveness of the program is measured through five indicators, and the analysis results show a positive impact on production, efficiency, satisfaction, adaptation and development. Door to door outreach services increase operational efficiency by providing better information accessibility, accurate data collection, and active community participation. The implementation team can overcome challenges and negative responses from the community through adaptation. Although some residents feel uncomfortable, providing education and ongoing evaluation helps minimize this discomfort. Community satisfaction is an important focus, direct interaction creates closer relationships. Challenges such as negative responses or citizen discomfort are overcome by increasing adaptation and communication. The involvement of sub-districts in door-to-door outreach services opens up opportunities to understand more deeply the conditions of the community, increase the efficiency and relevance of programs, and build closer relationships between the government and the community.

Keywords: *Effectiveness, Door to Door Outreach, Community, Labor Intensive Program*

ABSTRAK

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk melihat efektivitas pelayanan *outreach door to door* pada Program Padat Karya di Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya. Sumber data sekunder penelitian ini didapat melalui wawancara serta observasi terhadap tim pelaksana serta masyarakat penerima bantuan. Analisis data menggunakan teori efektivitas menurut Gibson dkk (2003) dengan lima indikator: produksi, efektivitas, kepuasan, adaptasi, dan pengembangan. Dari hasil penelitian diperoleh bahwasanya proses produksi melibatkan identifikasi, pendataan, dan pemeriksaan ulang terhadap calon penerima bantuan. Pelaksanaan program melibatkan tim *outreach door to door* yang berperan penting dalam sosialisasi, pelaksanaan proyek, dan pemantauan. Distribusi bantuan dilakukan di Kelurahan Bangkingan, bersamaan dengan evaluasi menyeluruh setelah program dilaksanakan. Efektivitas program diukur melalui lima indikator, dan hasil analisis menunjukkan dampak

positif pada produksi, efisiensi, kepuasan, adaptasi, dan pengembangan. Pelayanan *outreach door to door* meningkatkan efisiensi operasional dengan memberikan aksesibilitas informasi yang lebih baik, pendataan yang akurat, dan partisipasi aktif masyarakat. Adanya tantangan serta respon negatif masyarakat dapat diatasi oleh tim pelaksana dengan adaptasi. Meskipun beberapa warga merasa tidak nyaman, pemberian edukasi serta adanya evaluasi terus-menerus membantu meminimalkan ketidaknyamanan tersebut. Kepuasan masyarakat menjadi fokus penting, adanya interaksi secara langsung menciptakan hubungan yang lebih akrab. Tantangan seperti respon negatif atau ketidaknyamanan warga diatasi dengan peningkatan adaptasi dan komunikasi. Keterlibatan kelurahan dalam pelayanan *outreach door to door* membuka peluang untuk dapat memahami lebih mendalam kondisi masyarakat, meningkatkan efisiensi dan relevansi program, serta membangun hubungan yang lebih erat antara pemerintah dan masyarakat.

Kata kunci: Efektivitas, *Outreach Door to Door*, Masyarakat, Program Padat Karya

PENDAHULUAN

Kemiskinan bukanlah suatu persoalan yang baru, kemiskinan merupakan permasalahan sosial yang pernah dihadapi hampir diseluruh negara di belahan bumi manapun, terlebih pada negara yang berstatus negara berkembang. Bagi negara berkembang, kemiskinan menjadi momok tersendiri dan masih gencar di perangi. Permasalahan kemiskinan sosial di negara-negara berkembang bukan sekedar bentuk kurangnya pendapatan, akan tetapi juga meluas hingga ketidakberdayaan sosial dan politik. Kemiskinan juga dianggap sebagai masalah pembangunan, akibat dampak negatif pertumbuhan ekonomi yang tidak merata, sehingga memperlebar kesenjangan pendapatan antar masyarakat dan daerah (Rahman et al, 2019). Kemiskinan menurut Arifiani (2019) diartikan sebagai ketidakadaannya peluang dalam memperoleh pendidikan maupun pekerjaan untuk dapat memutuskan tali kemiskinan itu sendiri. Di negara berkembang seperti Indonesia kemiskinan masih menjadi topik besar setelah korupsi, disusul dengan bentuk geografis Indonesia yang tersusun dari banyak pulau menambah besar beban tantangan yang dihadapi pemerintah Indonesia untuk dapat mensejahterakan rakyat dan membawa Indonesia kearah yang lebih baik. Pemerintah selaku pemangku kekuasaan tertinggi memiliki kuasa penuh atas pengaturan serta kepengurusan negaranya, ini sesuai dengan amanat UUD NRI 1945 yang berbunyi “...melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa...” (Rahwamati & Kisworo, 2017).

Dilansir dari data Badan Pusat Statistik (BPS) jumlah penduduk miskin di Indonesia ada diangka 25,90 juta orang pada Bulan Maret 2023. Walau sempat turun sebanyak 0,46 juta orang dari data Bulan September 2022, pemerintah masih harus tetap berjuang untuk bisa lepas dari belenggu kemiskinan. Dari sekian banyaknya pulau yang ada di Indonesia, Pulau Jawa menempati urutan pertama dengan jumlah penduduk miskin terbanyak dengan total jumlah penduduk miskin sebanyak 13,62 juta jiwa. Berikut data persentase dan jumlah penduduk miskin menurut pulau pada bulan Maret 2023:

Tabel 1. Data Persentase dan Jumlah Penduduk Miskin Per Maret 2023 Berdasarkan Pulau

Pulau	Persentase Penduduk Miskin (%)			Jumlah Penduduk Miskin (juta orang)		
	Perkotaan	Pedesaan	Total	Perkotaan	Pedesaan	Total
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Sumatra	7,97	10,33	9,27	2,20	3,47	5,67
Jawa	7,40	11,81	8,79	7,85	5,77	13,62
Bali dan Nusa Tenggara	8,50	17,73	13,29	0,65	1,44	2,09
Kalimantan	4,45	,6,88	5,67	0,38	0,59	0,97
Sulawesi	5,87	13,16	10,08	0,50	1,54	2,04
Maluku dan Papua	6,13	26,73	19,68	0,16	1,35	1,51
Indonesia	7,29	12,22	9,36	11,74	14,16	25,90

Sumber: Badan Pusat Statistik, 2023

Tabel 2. Data Persentase dan Jumlah Penduduk Miskin Per Maret 2023 Berdasarkan Provinsi di Pulau Jawa

Provinsi	Jumlah	
	2023	
	Persentase Penduduk Miskin (%)	Jumlah Penduduk Miskin (ribu jiwa)
Banten	6,17	618.721
DKI Jakarta	4,44	792.515
Jawa Barat	7,62	495.229
Jawa Tengah	10,77	477.580
DI Yogyakarta	11,04	573.022
Jawa Timur	10,35	507.286

Sumber: Badan Pusat Statistik, 2023

Untuk di pulau jawa sendiri, Provinsi Jawa Timur menempati urutan ketiga setelah DI Yogyakarta dan Jawa Barat dengan persentasi jumlah penduduk miskin terbanyak dengan angka 10,35 % atau sekitar 507,286 juta jiwa. Dilihat dari data Badan Pusat Statistik (BPS) kota Surabaya memiliki persentase penduduk miskin terkecil setelah Kota Batu dan Kota Malang dengan angka 4,65% namun apabila dilihat lebih dekat jumlah warga miskin berada diangka 136,37 ribu jiwa dan terbagi di banyak kelurahan yang ada di Kota Surabaya, salah satunya Kelurahan Bangkingan dengan jumlah warga miskin sebanyak 260 orang.

Besarnya angka kemiskinan yang ada membuat pemerintah gencar membuat penanganan guna menanggulangi serta menekan angka kemiskinan yang ada. Salah satunya dengan dikeluarkannya inovasi Program Padat Karya Tunai yang diluncurkan pada 2018 lalu atas arahan Presiden Joko Widodo sebagai pendorong pengoptimalan dana desa demi mendukung percepatan pengentasan kemiskinan dengan memberikan afirmasi pada desa tertinggal dan sangat tertinggal dengan jumlah penduduk miskin serta tingkat stunting yang tinggi (Negara, 2018). Pada dasarnya Program Padat Karya bukanlah suatu hal yang baru, sebelumnya program ini telah mendampingi keberhasilan Indonesia dalam hal pembangunan negara berbarengan dengan program swasembada (BPKP, 2018). Menurut KBBi padat karya diartikan sebagai 1) Pekerjaan yang berasaskan pemanfaatan tenaga kerja yang tersedia (dalam jumlah besar); 2) Kegiatan pembangunan proyek yang lebih banyak menggunakan tenaga manusia jika dibandingkan dengan modal atau mesin. Dapat diartikan program padat karya hadir dengan tujuan untuk memanfaatkan SDM dengan sebaik-baiknya untuk melakukan berbagai pekerjaan. Di Kota Surabaya sendiri program ini sudah berjalan dari Bulan November 2022 melalui komitmen daerah percontohan Reformasi Birokrasi (RB) Tematik Penanggulangan Kemiskinan yang ditandatangani oleh Wali Kota Surabaya dengan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) RI di Universitas Gajah Mada pada 21 Oktober 2023 (Pemerintah Kota Surabaya, 2022). Program Padat Karya Surabaya menargetkan keluarga dengan status miskin ataupun pra-miskin sebagai sasaran utama program. Adapun biaya pendanaan yang digunakan untuk membiayai Program Padat Karya Kota Surabaya menggunakan alokasi APBD Kota Surabaya sebanyak 28% atau sebanyak 3,16 triliun (Mayasari, 2023).

Program ini kemudian menjamur ke seluruh kelurahan yang ada di Surabaya, salah satunya di Kelurahan Bangkingan. Di kelurahan Bangkingan sendiri Program Padat Karya baru berjalan pada pertengahan tahun 2023. Sebelumnya Pemberian Program Padat Karya diberikan langsung oleh pihak pemberi yang datanya sudah dimiliki oleh pihak pemberi pula. Namun, setelah itu pemberian bantuan tersebut harus melalui tahap baru pendataan yaitu dimulai dengan tahap *outreach door to door*. Dihadirkannya pelayanan *outreach door to door* diharapkan dapat memudahkan pemberian bantuan agar lebih tepat sasaran sekaligus meninjau keadaan langsung si penerima bantuan. Selain itu, diharapkan pula dengan adanya pelayanan *outreach door to door* pemberian bantuan Program Padat Karya dapat tersampaikan dengan lebih efektif seperti efektif waktu, tepat sasaran, serta transparan.

Berangkat dari permasalahan tersebut penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan *outreach door to door* terhadap pemberian bantuan Program Padat Karya di Kelurahan bangkingan Kota Surabaya dengan menggunakan tolak ukur teori efektivitas dari Gibson dkk (2003) yang terdiri dari produksi, efektivitas, kepuasan, adaptasi, dan pengembangan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian *case studies* dengan pendekatan kualitatif. Menurut Creswell (2008) dalam Semiawan (2010) penelitian kualitatif dijabarkan sebagai suatu pendekatan atau pencarian guna mendalami serta terjun lebih dalam pada suatu fenomena inti. Dalam penelitian ini menggunakan sumber data sekunder yaitu data dikumpulkan dengan cara wawancara serta observasi kepada masyarakat miskin penerima bantuan Program Padat Karya serta Kesra Bangkingan selaku penggerak pelayanan *outreach door to door*. Yang kemudian dari data yang diperoleh akan dianalisis menggunakan teori efektivitas menurut Gibson dkk (2003) yang mana terdapat 5 indikator yaitu produksi, efektivitas, kepuasan, adaptasi, dan pengembangan. Setelah itu dari data yang diperoleh akan dianalisis serta diinterpretasikan ke dalam bentuk laporan tertulis (Semiawan, 2010).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Guna mengukur efektivitas dari implemenasi pelayanan *outreach door to door* pada pemberian Bantuan Padat Karya di Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya, penulis menggunakan teori efektivitas yang dikemukakan oleh Gibson dkk. Adapun kriteria keberhasilan yang dikemukakan oleh Gibson dkk meliputi produksi, efisiensi, kepuasan, adaptasi, dan pengembangan. Oleh karenanya penulis akan menganalisis dampak dari pengimplementasian pelayanan yang dimaksud dan mengacu kepada kelima indikator. Keseluruhan analisis yang dilakukan terhadap lima indikator ini akan menghasilkan penjabaran yang menyeluruh dan lengkap mengenai sejauh mana keberhasilan serta dampak positif yang dihasilkan dari pengimplementasian pelayanan *outreach door to door* guna mendukung program Bantuan Padat Karya di wilayah kelurahan Bangkingan Kota Surabaya. Sebagaimana telah diuraikan pada bagian tinjauan pustaka bahwa konsep efektivitas organisasi pemerintah kelurahan dilihat dari pendekatan teori sistem. Pendekatan teori sistem dalam menilai atau mengukur efektivitas organisasi menekankan pada pentingnya adaptasi organisasi terhadap tuntutan sistem sebagai kriteria efektivitas. Dalam pandangan teori sistem, organisasi dilihat sebagai satu unsur dari sejumlah unsur yang saling berhubungan dan saling bergantung satu sama lain. Organisasi mengambil input dari sistem yang lebih luas (yakni lingkungan), kemudian memproses input-input itu, dan selanjutnya mengembalikannya dalam bentuk yang sudah diubah (*output*) (Gunawan, 2013) dalam (Toad et al, 2018).

1. Produksi

Dari hasil wawancara penulis didapatkan informasi bahwa ada serangkaian alur pada proses produksi Bantuan Padat Karya di Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya. Mulanya tim pelaksana yang biasanya terdiri dari Staf Kesra dan Staf dari Lembaga terkait akan melakukan identifikasi kepada warga calon penerima Bantuan Padat Karya. Dalam proses identifikasi ada beberapa kriteria yang menentukan seperti tingkat pendapatan, status sosial, serta kondisi lain yang relevan untuk menentukan keluarga atau individu

yang membutuhkan bantuan dan biasanya proses identifikasi dimulai dari mewawancarai pejabat setempat seperti RT ataupun RW. Setelah adanya proses identifikasi, proses berlanjut pada pendataan secara menyeluruh terkait kondisi ekonomi dan sosial kepada calon penerima bantuan. Proses pendataan meliputi pengumpulan informasi terkait jumlah anggota keluarga, status kepemilikan tempat tinggal, situasi keluarga calon penerima bantuan, serta faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kebutuhan bantuan. Namun tidak hanya itu, tim pelaksana akan menyalurkan bantuan pekerjaan ataupun bantuan usaha yang sekiranya diminati oleh calon pemberi bantuan agar pemberian bantuan lebih tepat sesuai kemampuan para calon penerima bantuan. Setelah itu akan ada proses pemeriksaan ulang yang berguna untuk memastikan keakuratan data yang telah dikumpulkan. Setelah semua data terkonfirmasi benar, tim pelaksana akan menyusun kembali informasi menjadi data yang lebih rinci agar dapat diserahkan kepada pihak selanjutnya yaitu Kecamatan Lakarsantri.

Sebelum melaksanakan program, tim pelaksana *outreach door to door* menjadi kunci keberhasilan program seperti pada kegiatan sosialisasi kepada calon penerima bantuan terkait rincian tujuan program, jenis pekerjaan yang akan dilakukan, serta manfaat yang dapat diperoleh oleh masyarakat. Sosialisasi biasanya dilakukan dengan pertemuan kelompok ataupun kunjungan ke rumah-rumah warga. Pelaksanaan program padat karya melibatkan kerjasama antara tim pelaksana, termasuk masyarakat penerima bantuan. Proyek atau kegiatan yang telah direncanakan kemudian dilaksanakan sesuai dengan rencana kerja. Selama pelaksanaan, tim pelaksana akan melakukan pemantauan terus-menerus guna memastikan bahwa kegiatan berjalan sesuai rencana dan untuk mengidentifikasi potensi hambatan atau perubahan yang diperlukan. Pendistribusian bantuan usaha dilaksanakan secara langsung di halaman Kelurahan Bangkingan bersamaan dengan seluruh warga penerima bantuan lainnya, dan juga termasuk kedalam kelengkapan pada proses produksi (Sembiring, 2012) dalam (Toad et al, 2018).

Tim *outreach door to door* akan memastikan bahwa bantuan yang disalurkan dilaksanakan secara tepat dan efisien kepada penerima bantuan yang memenuhi kriteria. Setelah program selesai, dilakukan evaluasi menyeluruh untuk mengukur keberhasilan program dan memastikan bahwa dampak positif telah dicapai. Pembuatan laporan hasil program menjadi tahapan penting setelah pelaksanaan program selesai. Laporan ini mencakup pencapaian, evaluasi pelaksanaan, dan dampak yang dihasilkan. Laporan tersebut tidak hanya menjadi alat akuntabilitas, tetapi juga dasar untuk perbaikan dan pengembangan program padat karya di masa depan.

Digambarkan pada Program Padat Karya yang mana harus memberikan kemampuan bagi masyarakat untuk terlibat secara aktif dalam proyek-proyek yang sesuai dengan keahlian dan kapabilitas mereka. Perencanaan program harus memperhitungkan kemampuan masyarakat

untuk mengantisipasi pekerjaan yang akan dilakukan dan memberikan informasi yang memadai untuk mendukung partisipasi mereka. Pengorganisasian proyek-proyek Padat Karya harus memastikan bahwa informasi dan sumber daya yang dibutuhkan secara langsung dapat diakses oleh masyarakat. Terlibatnya masyarakat dalam perencanaan serta pelaksanaan Program Padat Karya merupakan bentuk perhatian pemerintah terhadap kebutuhan serta harapan yang dimiliki masyarakat. Kemudian yang terakhir, adanya tindak lanjut dari pemberian program guna memastikan bahwa program berjalan sesuai rencana dan menghasilkan dampak positif dari program keberlanjutan serta pula dengan adanya hasil evaluasi bisa berguna untuk mengidentifikasi peluang perbaikan, pengembangan, serta perluasan Program Bantuan Padat Karya di masa mendatang dan memastikan bahwasanya program ini akan terus memberikan dampak yang besar bagi masyarakat Kelurahan Bangkingan (Robbins, 2006) dalam (Toad et al, 2018).

2. Efisiensi

Pada indikator efisiensi Program Padat Karya, perlu diketahui bahwa ada pelayanan *outreach door to door* didalamnya yang berdampak signifikan terhadap efisiensi program. Pelayanan *outreach door to door* tidak hanya mendekatkan program dengan masyarakat, tetapi juga memberikan keuntungan tambahan dalam hal efisiensi operasional dan efektivitas hasil (Nurwati, 2012) dalam (Sembiring, 2012). Pelayanan *outreach door to door* menciptakan aksesibilitas informasi yang lebih baik bagi masyarakat. Dengan langsung berkomunikasi bersama warga di rumah mereka, tim pelaksana dapat menyampaikan informasi secara langsung tentang program padat karya, persyaratan, dan manfaatnya. Hal ini mengurangi ketidakpastian dan memastikan bahwa semua pihak yang berpotensi mendapatkan manfaat dari program tersebut mendapatkan informasi yang diperlukan. Proses pendataan menjadi lebih akurat dan efisien melalui pelayanan *door to door*. Tim pelaksana dapat langsung memverifikasi informasi dan merespons perubahan yang mungkin terjadi dengan cepat.

Pendataan yang akurat menjadi kunci keberhasilan dalam menentukan calon penerima bantuan dan merancang program padat karya yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Penerapan pelayanan *door to door* mendorong partisipasi aktif masyarakat. Dengan secara langsung terlibat dalam komunikasi, masyarakat merasa lebih terlibat dan memiliki pemahaman yang lebih baik tentang program. Hal ini dapat meningkatkan tingkat partisipasi dalam pelaksanaan Program Padat Karya, mengurangi potensi ketidakhadiran, dan meningkatkan semangat gotong-royong di antara masyarakat (Nimran, 2012) dalam (Sembiring, 2012). Adanya pengimplementasian pelayanan *outreach door to door* ini dirasa sangat membantu melalui interaksi langsung, tim *outreach* dapat dengan cepat mengidentifikasi potensi hambatan atau tantangan yang mungkin dihadapi oleh masyarakat. Misalnya, mereka dapat mengetahui jika ada keluarga yang memiliki anggota yang tidak dapat berpartisipasi dan menemukan solusi

bersama. Ini membantu dalam perencanaan yang lebih baik dan penyesuaian program secara *real-time*. Pendekatan *door to door*, pemberian bantuan dapat dilakukan dengan lebih tepat sasaran. Tim *outreach* memiliki pemahaman yang lebih baik tentang kebutuhan dan kondisi setiap rumah tangga, sehingga dapat memastikan bahwa bantuan disalurkan kepada mereka yang membutuhkannya secara paling mendesak. Pelayanan *outreach door to door* juga memberikan kesempatan untuk menyampaikan pesan positif dan motivasi langsung kepada masyarakat. Ini dapat meningkatkan semangat kerja sama dan keterlibatan dalam pengimplementasian Program Padat Karya, menciptakan lingkungan yang kondusif untuk keberhasilan program.

Adanya interaksi secara langsung dengan masyarakat, memungkinkan terjadinya evaluasi yang lebih *real-time*. Tim pelaksana dapat mengumpulkan umpan balik langsung dari masyarakat, mengidentifikasi potensi perbaikan, dan melakukan penyesuaian program secara cepat agar sesuai dengan kebutuhan yang muncul selama pelaksanaan. Secara keseluruhan, penerapan pelayanan *outreach door to door* memberikan kontribusi besar terhadap peningkatan efisiensi operasional program padat karya. Dapat mengurangi hambatan informasional, meningkatkan partisipasi, dan mengidentifikasi potensi masalah dengan cepat, program dapat berjalan lebih lancar dan memberikan dampak positif yang lebih besar bagi masyarakat (Surachman, 2012) dalam (Sembiring, 2012).

3. Kepuasan

Penerapan *outreach door to door* tidak hanya memberikan pengalaman positif bagi tim pelaksana, tetapi juga menghadirkan kesan yang berkesan, terutama bagi mereka yang memiliki semangat lapangan. *Outreach* dapat dianggap sebagai momen yang dinanti-nantikan oleh pegawai pelaksana, karena kegiatan ini tidak hanya memungkinkan mereka untuk berinteraksi langsung dengan masyarakat Kelurahan Bangkingan, tetapi juga memperluas jejaring relasinya. Akan tetapi, terdapat beberapa tantangan yang dihadapi oleh tim pelaksana selama pelaksanaan *outreach door to door* (Manullang, 2014) dalam (Toad et al, 2018). Respon negatif dari sebagian warga, seperti kurangnya keramahan, sindiran, atau bahkan ketidakhadiran di rumah, dapat menjadi hambatan dalam menjalankan tugas dengan efisien. Situasi di mana alamat yang tertera pada data tidak dapat ditemukan juga dapat menyebabkan keterlambatan dalam penjadwalan *outreach* berikutnya. Meskipun demikian, kesediaan tim pelaksana untuk menghadapi tantangan tersebut dapat dianggap sebagai bagian dari adaptasi mereka terhadap dinamika pelaksanaan *outreach door to door*. Kemampuan untuk tetap profesional dan memahami variasi respon dari masyarakat merupakan aspek penting dalam menjaga kualitas dan keberlanjutan Program Bantuan Padat Karya ini. Dengan demikian, peningkatan adaptasi tim pelaksana terhadap situasi yang mungkin timbul dapat menjadi fokus dalam upaya pengembangan lebih lanjut dari kegiatan *outreach door to door* di Kelurahan Bangkingan.

Selain itu, keberhasilan *outreach door to door* juga dapat diukur melalui upaya yang dilakukan oleh tim pelaksana dalam mengatasi respon negatif. Pengembangan keterampilan komunikasi interpersonal dan peningkatan pemahaman terhadap kebutuhan serta harapan masyarakat menjadi kunci dalam menghadapi berbagai situasi yang mungkin timbul. Menjadikan setiap respon negatif sebagai peluang untuk meningkatkan kualitas layanan, tim pelaksana dapat memperkuat hubungan positif dengan warga, bahkan dalam kondisi yang mungkin menantang. Terkadang, kegagalan mencapai warga di tempat yang dituju juga dapat menjadi titik evaluasi untuk memperbaiki dan meningkatkan akurasi data yang dimiliki. Peningkatan koordinasi antara pegawai pelaksana dan masyarakat setempat dapat membantu mengidentifikasi perubahan alamat atau situasi lain yang dapat memengaruhi pelaksanaan *outreach door to door*. Oleh karenanya, melalui pendekatan yang inklusif dan responsif terhadap dinamika lapangan, penerapan *outreach door to door* di Kelurahan Bangkingan tidak hanya menjadi sarana penyediaan bantuan padat karya, tetapi juga menjadi peluang untuk membangun hubungan yang lebih kuat antara birokrat dan masyarakat.

4. Adaptasi

Pergerakan interaksi antara tim pelaksana dengan warga pada pelayanan *outreach door to door* menciptakan perubahan yang cukup signifikan dalam komunikasi antara birokrat dan masyarakat. Yang pada mulanya tim pelaksana menggunakan bahasa yang baku serta formal dalam melaksanakan proses pendataan, namun seiring berjalannya waktu tim pelaksana dapat lebih menyesuaikan diri dengan situasi lapangan (Wankel, 2000) dalam (Toad et al, 2018). Pada akhirnya hal ini pada akhirnya dapat menciptakan suasana pelayanan yang lebih santai dan terkesan akrab dimana percakapan atau komunikasi diantara keduanya tim pelaksana dan warga berjalan lebih alami dan bersifat dua arah. Walaupun begitu, pandangan masyarakat terkait pelayanan *outreach door to door* tidak sepenuhnya mengarah kearah positif. Masih terdapat warga yang merasa tidak nyaman ataupun bingung Ketika dikunjungi oleh tim pelaksana dari Kelurahan Bangkingan yang berseragam. Yang mana rasa ini mungkin sebagai akibat dari ketidakbiasaan atau kurangnya pengalaman berinteraksi dengan petugas pemerintah di lingkungan sehari-hari. Upaya adaptasi dari pihak warga dalam menerima kehadiran tim pelaksana dapat membutuhkan waktu dan pemahaman. Meskipun sebagian warga mulai merasa terbiasa setelah beberapa kunjungan, ada juga yang tetap merasakan ketidaknyamanan atau bahkan kejengkelan. Adapun penyebabnya bisa seperti frekuensi kunjungan yang tinggi tanpa adanya bantuan yang sesuai. Oleh karena itu, penting bagi tim pelaksana untuk dapat memahami dinamika masyarakat setempat dan menjaga keseimbangan antara kehadiran mereka dan penerimaan positif dari warga.

Adanya tantangan yang ada, disinilah peran komunikasi efektif sebagai kunci. Peningkatan komunikasi dua arah antara tim pelaksana dan warga dapat membantu mengatasi ketidaknyamanan awal dan membangun hubungan yang lebih baik. Selain itu, transparansi dalam menjelaskan tujuan dan manfaat dari pelayanan *outreach door to door* juga dapat membantu menciptakan pemahaman yang lebih baik di kalangan masyarakat Kelurahan Bangkingan. Disisi lain, keberadaan pelayanan *outreach door to door* dapat diakui dapat membawa perubahan dalam pola interaksi sosial di Kelurahan Bangkingan. Meskipun tim pelaksana dari Kelurahan Bangkingan dapat beradaptasi dengan situasi lapangan, namun masih ada kesenjangan persepsi antara pihak tim pelaksana dengan warga (Gibson dkk, 2000) dalam (Toad et al, 2018). Oleh karena itu, perlu dilakukan upaya lebih lanjut dalam memberikan pemahaman kepada warga tentang tujuan positif dari pelayanan tersebut. Pada situasi yang sebagian warga masih merasa bingung atau tegang, edukasi masyarakat dapat menjadi strategi yang efektif. Kampanye penyuluhan mengenai manfaat bantuan padat karya, tujuan dari kegiatan *outreach*, dan bagaimana partisipasi warga dapat meningkatkan kesejahteraan lingkungannya dapat memberikan pemahaman yang lebih dalam. Penyuluhan ini dapat dilakukan melalui pertemuan kelompok, pamflet informatif, atau bahkan melalui media sosial yang dapat mencapai lebih banyak warga. Sementara itu, untuk menanggapi perasaan jengkel atau kelelahan beberapa warga yang merasa terlalu sering dikunjungi tanpa mendapatkan bantuan yang diharapkan, perlu dilakukan evaluasi terhadap proses distribusi bantuan.

Keterbukaan terhadap respon balik masyarakat dan upaya untuk meningkatkan efisiensi distribusi dapat membantu membangun kepercayaan dan meminimalkan potensi ketidakpuasan (Manullang, 2014) dalam (Toad et al, 2018). Dengan demikian, *outreach door to door* tidak hanya menjadi wadah penyediaan Bantuan Padat Karya, tetapi juga memerlukan pendekatan holistik yang mempertimbangkan aspek sosial dan komunikatif agar dapat memberikan dampak positif yang maksimal bagi masyarakat Kelurahan Bangkingan.

5. Pengembangan

Pada mulanya, pelayanan *outreach door to door* hanya dilakukan oleh pihak pemberi bantuan seperti Dinsos, Baznas, Bulog, dan lain sebagainya. Namun kini pihak kelurahan diberikan arahan untuk dapat terjun melakukan pelayanan *outreach* kepada masyarakat yang masuk ke dalam data penerima bantuan. Hal ini dilakukan agar pemberian bantuan dapat benar-benar diberikan kepada masyarakat yang memang memerlukan dan terintegrasinya pemberian bantuan. Keputusan untuk melibatkan pihak kelurahan dalam pelaksanaan pelayanan *outreach door to door* menandai evolusi dalam pendekatan pemberian bantuan dan menunjukkan peran lebih aktif pemerintahan lokal dalam memastikan efektivitas distribusi bantuan. Hal ini dilakukan guna meningkatkan keakuratan data penerima bantuan dan

memastikan bahwa bantuan yang diberikan benar-benar sampai kepada mereka yang membutuhkan. Adanya campur tangan kelurahan akan membuka peluang untuk lebih memahami secara langsung kondisi masyarakat setempat. Petugas kelurahan memiliki pengetahuan yang lebih mendalam tentang dinamika sosial, ekonomi, dan kebutuhan khusus masyarakat di wilayah mereka.

Hal ini dapat meningkatkan efisiensi dan relevansi pelayanan *outreach*, karena mereka dapat merespons secara lebih tepat terhadap kondisi yang spesifik. Selain itu, keterlibatan kelurahan dalam pelayanan *outreach door to door* dapat memperkuat sinergi antara instansi pemberi bantuan dan pemerintahan setempat. Kerjasama yang baik antara dua instansi ini dapat menciptakan lingkungan yang lebih terkoordinasi, meminimalkan potensi tumpang tindih atau ketidaksesuaian data, dan memastikan pemberian bantuan yang lebih terarah dan efisien (Hasibuan, 2006) dalam (Toad et al, 2018). Walaupun menghadirkan manfaat yang cukup signifikan atas keterlibatan pihak kelurahan, penting juga untuk memastikan bahwa petugas kelurahan dilatih dengan baik dan diberikan panduan yang jelas terkait standar operasional prosedur dalam pelaksanaan *outreach door to door*. Hal ini akan membantu menjaga kualitas layanan dan meminimalkan risiko ketidaksesuaian atau ketidakpastian dalam pelaksanaan program. Penting untuk memperhatikan bahwa keterlibatan kelurahan bukan hanya tentang pengumpulan data, tetapi juga tentang pembangunan hubungan yang berkelanjutan antara pemerintah dan masyarakat.

Melibatkan petugas kelurahan dalam kegiatan *outreach door to door* memberikan kesempatan untuk membangun kedekatan dan saling pengertian, sehingga pemberian bantuan tidak hanya terasa sebagai tindakan administratif, tetapi juga sebagai upaya bersama untuk meningkatkan kesejahteraan bersama. Namun, dalam mengimplementasikan peran baru ini, perlu diperhatikan juga kemungkinan adanya tantangan atau hambatan administratif dan logistik yang dapat muncul. Oleh karena itu, penting untuk terus melakukan evaluasi terhadap proses pelaksanaan dan mendengarkan masukan dari petugas kelurahan serta masyarakat guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi program (Sembiring, 2012) dalam (Toad et al, 2018).

Dengan demikian, adanya keterlibatan pihak kelurahan dalam pelayanan *outreach door to door* bukan hanya sebagai upaya untuk memperbaiki distribusi bantuan, tetapi juga sebagai langkah strategis dalam membangun fondasi kemitraan yang kuat antara pemerintah dan masyarakat setempat.

Penerapan layanan *outreach door to door* dalam pemberian bantuan padat karya di Kelurahan Bangkingan, ketika dievaluasi dari perspektif teori Gibson, mencerminkan sejumlah aspek yang relevan. Dengan mengintegrasikan pelayanan *outreach door to door* dalam konteks teori Gibson, diharapkan program ini tidak hanya memberikan solusi jangka

pendek, tetapi juga memberikan kontribusi positif terhadap perkembangan ekonomi dan sosial masyarakat Kelurahan Bangkingan secara berkelanjutan. Dengan pendekatan menyeluruh ini, dapat diperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang efektivitas dan dampak program secara menyeluruh (Gibson dkk, 2000) dalam (Toad et al, 2018).

KESIMPULAN DAN SARAN

Penerapan layanan *outreach door to door* dalam pemberian bantuan padat karya di Kelurahan Bangkingan merupakan sebuah langkah yang komprehensif dan efektif. Analisis dilakukan dengan merujuk pada konsep-konsep teori yang dikemukakan oleh Gibson dkk, terutama terkait dengan produksi, efisiensi, kepuasan, adaptasi, dan pengembangan. Dalam aspek produksi, proses dari identifikasi calon penerima bantuan hingga pelaksanaan program padat karya diarahkan untuk mencapai hasil yang optimal. Penggunaan konsep teori Gibson dkk membantu dalam merancang program yang memperhitungkan interaksi antara individu, alat, dan lingkungan, sehingga masyarakat dapat terlibat secara aktif dan sesuai dengan keahlian mereka. Efisiensi program padat karya ditingkatkan dengan penerapan layanan *outreach door to door*. Aksesibilitas informasi yang lebih baik, pendataan yang akurat, partisipasi aktif masyarakat, dan distribusi bantuan yang tepat sasaran menjadi faktor kunci dalam meningkatkan efisiensi operasional program tersebut. Tingkat kepuasan masyarakat menjadi fokus penting, di mana interaksi langsung melalui pelayanan *outreach door to door* menciptakan hubungan yang lebih akrab antara tim pelaksana dan warga. Meskipun terdapat tantangan seperti respon negatif, upaya adaptasi dan peningkatan komunikasi menjadi kunci untuk menjaga kualitas layanan dan membangun hubungan positif. Adaptasi masyarakat terhadap pelayanan *door to door* juga menjadi aspek penting. Edukasi masyarakat, peningkatan komunikasi dua arah, dan evaluasi terhadap proses distribusi bantuan merupakan strategi untuk meminimalkan ketidaknyamanan atau kejengkelan warga. Pengembangan program melibatkan peran lebih aktif pemerintahan setempat, khususnya kelurahan, dalam pelayanan *outreach door to door*. Langkah ini membuka peluang untuk lebih memahami kondisi masyarakat setempat dan meningkatkan efisiensi serta relevansi program. Keterlibatan kelurahan juga menciptakan hubungan yang lebih erat antara pemerintah dan masyarakat, bukan hanya sebagai pemberi bantuan tetapi juga sebagai mitra pembangunan.

Adapun saran yang dapat diberikan guna meningkatkan efektivitas pelayanan serta dampak positif dari Program Bantuan Padat Karya sebagai berikut:

- Perlu dilakukan peningkatan produksi dengan memastikan identifikasi dan pendataan calon penerima bantuan dilakukan secara cermat dan akurat.
- Meningkatkan aksesibilitas informasi serta komunikasi dua arah dengan memanfaatkan teknologi yang ada.
- Perlunya adaptasi yang lebih besar guna menyesuaikan penggunaan bahasa serta pendekatan yang sesuai dengan karakteristik masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifiani, D. (2019). *Berantas Kemiskinan*. Semarang: ALPRIN.
- BPKP. (2018). Warta Pengawasan Kawal Akuntabilitas Keuangan dan pembangunan.
- Mayasari, O. S. (2023). Politik Hukum Pengalokasian Program Padat Karya Dengan Menggunakan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah di Kota Surabaya. *JURNAL MENGAJI INDONESIA*, 216-247.
- Negara, S. B. (2018). *Program Padat Karya Tunai I*. Retrieved from Indonesiabaik.id: <https://indonesiabaik.id/infografis/program-padat-karya-tunai-i>
- Pemerintah Kota Surabaya. (2022, Oktober 23). *PROGRAM PADAT KARYA SURABAYA JADI PERCONTOHAN DALAM PENANGGULANGAN KEMISKINAN*. Retrieved from <https://www.surabaya.go.id/id/berita/70217/program-padat-karya-surabaya-jadi-percontohan-dalam-penanggulangan-kemiskinan>
- Rahman, P. A., Firman, & Rusdinal. (2019). KEMISKINAN DALAM PERSPEKTIF ILMU SOSIOLOGI. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 1542-1548.
- Rahwamati, E., & Kisworo, B. (2017). Peran Pendamping dalam Pemberdayaan Masyarakat Miskin melalui Program Keluarga Harapan. *Journal of Nonformal Education and Community Empowerment*, 161-169.
- Sembiring, M. (2012). *Budaya dan Kinerja Organisasi Perspektif Organisasi Pemerintah*. Fokusmedia.
- Semiawan, C. R. (2010). *Metode Penelitian kualitatif*. Grasindo.
- Toad, V. S., Rares, J. J., & Pombengi, J. D. (2018). EFEKTIVITAS ORGANISASI PEMERINTAH KECAMATAN WANEA KOTA. *Jurnal Administrasi Publik*.