

Literasi Digital Masyarakat sebagai Respon Persoalan Bantuan Sosial yang Tidak Tepat Sasaran (Studi Kasus di Kelurahan Nanggewer, Cibinong, Bogor, Jawa Barat)

Ashlikhatul Fuaddah^{1*}, Ruth Fridayne²

¹Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Jenderal Soedirman, Purwokerto

²Departemen Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Pancasila, Jakarta

*Penulis Korespondensi:

Email: ashlikhatul.fuaddah@unsoed.ac.id

Info Artikel

Masuk: 7 November 2023
Revisi: 5 Desember 2023
Terbit: 26 Desember 2023

Keywords: Social assistance, Digital literacy, Nanggewer Community

Kata kunci: Bantuan sosial, Literasi digital, Masyarakat Nanggewer

Abstract

The government's social assistance program is part of the government's strategy for community welfare in the economic sector, especially during the Covid-19 pandemic. Supporting the community's economy is very important, so that people live more prosperously. However, inaccuracies in the distribution of social assistance still often occur regarding valid data on the people who are entitled to receive it. Inaccuracy in distribution also occurred in Nanggewer Village, Cibinong District, Bogor. This research uses a qualitative descriptive research type with a case study method. This research writing system is based on interviews and literature study. The selection of informants used purposive sampling technique. Nanggewer sub-district experienced errors in the data on people who had to receive social assistance. The error occurred because Nanggewer Village used Covid-19 social assistance data. This data does not categorize groups from a financial perspective, but rather those who are Covid-19 survivors. One solution that can be done is to increase people's digital literacy. Recipient data has been provided on the website and people can add and delete it independently. The community's ability to access village websites (digital literacy) is a starting point in improving data and accuracy in the distribution of social assistance so that the objectives of the government's social assistance program can be achieved.

Abstrak

Program bantuan sosial dari pemerintah adalah bagian dari strategi pemerintah untuk kesejahteraan masyarakat dalam bidang ekonomi khususnya pada masa Pandemi Covid-19. Menunjang perekonomian masyarakat adalah hal yang sangat penting, agar masyarakat hidup lebih sejahtera. Namun, ketidaktepatan penyaluran bantuan sosial masih sering terjadi terkait data valid masyarakat yang berhak menerima. Ketidaktepatan penyaluran juga terjadi di Kelurahan Nanggewer, Kecamatan Cibinong Bogor. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif dengan metode studi kasus. Sistem penulisan penelitian ini berdasar pada wawancara dan studi pustaka. Pemilihan informan menggunakan teknik purposive sampling. Kelurahan nanggewer mengalami kekeliruan pada data masyarakat yang harus mendapatkan bantuan sosial. Kekeliruan terjadi

karena Kelurahan Nanggewer menggunakan data Bantuan sosial Covid-19. Data tersebut tidak mengkategorikan golongan dari sisi finansial, namun lebih kepada mereka yang menjadi penyintas Covid-19. Salah satu solusi yang dapat dilakukan adalah dengan meningkatkan literasi digital masyarakat. Data penerima telah disediakan dalam website dan masyarakat dapat secara mandiri menambahkan dan menghapus secara mandiri. Kemampuan masyarakat dalam mengakses website (literasi digital) desa menjadi titik tolak dalam perbaikan data dan ketepatan penyaluran bantuan sosial sehingga tujuan adanya program bantuan sosial dari pemerintah dapat tercapai.

PENDAHULUAN

Bantuan sosial merupakan program pemerintah yang bertujuan untuk memberikan bantuan kepada masyarakat yang mengalami risiko sosial. Bantuan yang diberikan pemerintah tersebut beraneka macam rupanya, seperti barang maupun uang tunai. Program bantuan sosial ini sudah diatur dalam UU Nomor 14 tahun 2019 tentang pekerja sosial. Definisi bantuan sosial berdasarkan UU Nomor 14 tahun 2019, ialah bantuan barang, uang, atau jasa yang diberikan kepada individu, keluarga, kelompok maupun masyarakat dengan kategori finansial kurang mampu. Program ini bertujuan untuk penanggulangan kemiskinan yang dirasakan oleh masyarakat Indonesia (Sirait, 2022).

Pandemi Covid-19 yang melanda dunia, menjadikan pemerintah memutuskan adanya perpanjangan program bantuan sosial. Bagi masyarakat yang terkena dampak "Covid-19" diperpanjang mendapatkan bantuan hingga awal tahun 2021 (Humas Kemsetneg, 2020). Bantuan sosial yang disalurkan dari pemerintah akan langsung diberikan kepada Keluarga Penerima Manfaat (KPM) bantuan sosial "Covid-19" berupa uang tunai (Mutiara, 2020). Selama bantuan sosial pandemic Covid-19 berjalan, bantuan ini belum merangkul kelompok masyarakat yang berada pada status ekonomi tidak mampu. Ketika Covid-19 ini melanda, banyak masyarakat yang akhirnya mengalami adanya dampak kehilangan penghasilan juga pekerjaan. Covid-19 ini mengguncang dari beberapa sisi, yaitu rumah tangga, karyawan, UMKM, dan perusahaan ataupun badan usaha. Namun, sisi yang paling mengalami guncangan adalah karyawan karena kehilangan pekerjaan (Noerkaisar, 2021).

KPM dan Bantuan Covid-19 merupakan program pemerintah dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Perbedaan kedua bantuan tersebut lebih kepada target sasaran penerima. Bantuan Sosial Covid-19 ini ditujukan kepada masyarakat yang terkena dampak adanya Covid-19. Para penyintas Covid-19 tentu diharuskan untuk tetap berdiam diri dalam rumah. Kondisi tersebut jelas berdampak kepada para penyintas Covid-19 dari sisi ekonomi. Sehingga mereka berhak mendapatkan bantuan sosial Covid-19. Bantuan sosial Covid-19 tidak memandang

kriteria finansial masyarakat (Crystalin, 2020). KPM berbeda dengan bansos Covid-19. Terdapat kriteria jelas mengenai golongan penerima. Ada 14 (empat belas) kriteria kemiskinan, salah satu kategori dilihat dari pekerjaan (pendapatan masyarakat per bulan) dan dilihat dari bentuk fisik tempat tinggal (rumah) (Pemerintah Kabupaten Bandung, 2020).

Permasalahan yang terjadi di Kelurahan Nanggewer, Kecamatan Cibinong, Bogor terkait dengan penerima sasaran bantuan sosial. Data warga yang digunakan adalah data bansos Covid-19. Perbedaan kriteria target sasaran menjadikan keresahan warga dan tujuan pemberian tidak tercapai. Selain keresahan juga menimbulkan rasa kecemburuan sosial antara masyarakat setempat. Kelurahan Nanggewer telah merancang sistem pendataan berbasis website sejak adanya bantuan Covid-19. Tujuan dibuatkan website adalah agar bantuan dapat disalurkan dengan baik dan sesuai dengan target sasaran. Terdapat beberapa halaman tampilan salah satunya adalah halaman data warga. Pada tampilan ini website menampilkan data warga, dan warga dimudahkan untuk mencari data mereka.

Halaman atau menu lain yang disediakan oleh pihak kelurahan adalah menu edit. Pada menu tersebut, warga dapat mengubah data diri yang ada. Pengajuan juga dapat dilakukan oleh warga jika data dirinya tidak tercantum dalam halaman data warga. Kemampuan masyarakat dalam mengakses website menjadi kunci penyelesaian proses penyaluran bantuan kepada masyarakat. Oleh karena itu, literasi digital menjadi upaya nyata dalam berkomunikasi, berelasi, berpikir, dan semua aktivitas dengan memanfaatkan media digital (Tjakrawala & Iskak, 2021). Berdasarkan penjabaran latarbelakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan literasi digital masyarakat sebagai respon persoalan bantuan sosial yang tidak tepat sasaran. Oleh karena itu, peneliti mengangkat judul “Literasi Digital Masyarakat sebagai Respon Persoalan Bantuan Sosial yang Tidak Tepat Sasaran (Studi Kasus di Kelurahan Nanggewer, Cibinong, Bogor, Jawa Barat)”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini akan menggunakan pendekatan kualitatif. Dalam penelitian kualitatif menghasilkan data-data deskriptif yang berupa penyampaian dengan kata-kata tertulis. Penelitian kualitatif adalah tentang proses dan makna dari hasil. Penelitian kualitatif lebih menitik beratkan pada unsur manusia, benda dan lembaga serta hubungan atau interaksi antar unsur tersebut untuk memahami suatu peristiwa, perilaku atau fenomena (Wibisono, 2019). Menggunakan metode penelitian kualitatif untuk memahami permasalahan sosial yang terjadi, metode ini berfokus pada studi kasus, mencari tahu permasalahan tersebut melalui wawancara untuk mendapatkan penjelasan terkait masalah tersebut, yang sesuai dengan fakta dan dengan metode

ini, membantu untuk memudahkan penulis untuk mendapatkan data yang valid (Gumilang, 2016).

Pada hakikatnya penelitian deskriptif kualitatif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek dengan tujuan membuat deskriptif, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena yang diselidiki (Sevilla & dkk, 1993). Penelitian deskriptif kualitatif ini bertujuan untuk mendeskripsikan apa-apa yang saat ini berlaku. Di dalamnya terdapat upaya mendeskripsikan, mencatat, analisis dan menginterpretasikan kondisi yang sekarang ini terjadi atau ada. Dengan kata lain penelitian deskriptif kualitatif ini bertujuan untuk memperoleh informasi- informasi mengenai keadaan yang ada (Mardalis, 2006). Bahwasanya penelitian deskriptif kualitatif dirancang untuk mengumpulkan informasi tentang keadaan-keadaan nyata sekarang yang sementara berlangsung (Sevilla & dkk, 1993).

Peneliti melihat bahwa dengan metode inilah, semua permasalahan akan secara gamblang dijelaskan. Penjelasan yang lebih dalam tentang sesuatu juga akan mempermudah menangkap solusi yang perlu ditawarkan dan dilaksanakan. Alasan lainnya karena metode ini lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak penajaman pengaruh bersama dan terhadap pola-pola nilai yang dihadapi (Moleong, 2018).

Penelitian ini menggunakan metode studi kasus. Metode ini dipilih karena pertanyaan penelitian ini adalah “Bagaimana” (Yin, 2012). Metode studi kasus (*case study*) dipilih juga karena objek penelitian ini merupakan suatu fenomena unik, spesifik dan kontemporer yang dialami oleh Kelurahan Nanggewer sehingga dapat menjadi kasus. Metode ini digunakan oleh peneliti agar memperoleh jawaban secara menyeluruh atas tujuan penelian yang dijabarkan. Untuk mengetahui dan menggali informasi terkait permasalahan yang ada penulis melakukan interaksi secara *online* dan *offline*. Sumber informasi terkait permasalahan sosial ini didapatkan dari pegawai kelurahan Nanggewer.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Penyebaran Bantuan Sosial

Dampak Covid-19 bukan hanya menyerang secara fisik namun menyerang dampak ekonomi masyarakat. Indonesia pun terkena dampak krisis ekonomi. Mencermati permasalahan ini, pemerintah Indonesia mengambil tindakan dengan memberikan bantuan darurat kepada rumah tangga ataupun dihitung per kepala rumah tangga, bentuk bantuan berupa tunai dan nontunai. Bantuan sosial ini melibatkan campur tangan Kementerian Sosial (Kemensos) yang merencanakan

program bantuan sosial tunai, kepada masyarakat yang terkena dampak dari wabah Covid-19 ini (Indawati, 2022).

Bantuan sosial pada saat Covid-19 tidak melihat kategori dari segi pendapatan per bulan warga, namun bantuan sosial selain untuk penyintas Covid-19 memiliki kategori secara jelas dan terperinci serta bersumber hukum. Mengingat bahwa bantuan sosial di luar Covid-19 ditujukan untuk masyarakat yang membutuhkan. Bantuan sosial yang disebut KPM diberikan berupa uang tunai, barang atau jasa kepada keluarga atau masyarakat kategori miskin.

Permasalahan terjadi karena Kelurahan Nanggewer menggunakan data warga penerima bantuan Covid-19 untuk bantuan sosial lainnya dari pemerintah yang disebut PKH (KPM). Padahal bantuan sosial KPM diperuntukkan untuk masyarakat yang tidak mampu dilihat dari sisi finansial. Penggunaan data warga yang keliru menjadikan bantuan tidak tersalurkan dengan tepat sasaran. Akar masalah yang menimbulkan kecemburuan sosial. Warga yang seharusnya mendapatkan haknya tidak masuk dalam daftar penerima sedangkan malah harus diberikan kepada mereka dengan kondisi ekonomi menengah ke atas. Kondisi tersebut terjadi karena pihak kelurahan tidak memperbaharui data yang digunakan.

Kelurahan nanggewer dapat menggunakan model pemasaran sosial dalam menyelesaikan persoalan yang terjadi. Model pemasaran sosial dimaksudkan untuk mempengaruhi masyarakat, dengan tujuan positif untuk kesejahteraan masyarakat. Permasalahan ketidaktepatan sasaran dalam penyaluran bantuan sosial ini, dapat diatasi dengan penyebaran informasi berupa poster infografis tentang kategori golongan yang berhak mendapatkan bantuan sosial KPM. Penelitian sebelumnya membahas hal yang sama dan menyarankan bahwa pemerintah harus membentuk kriteria kelayakan untuk mereka yang akan menerima bantuan sosial ini (Susanto dkk, 2021).

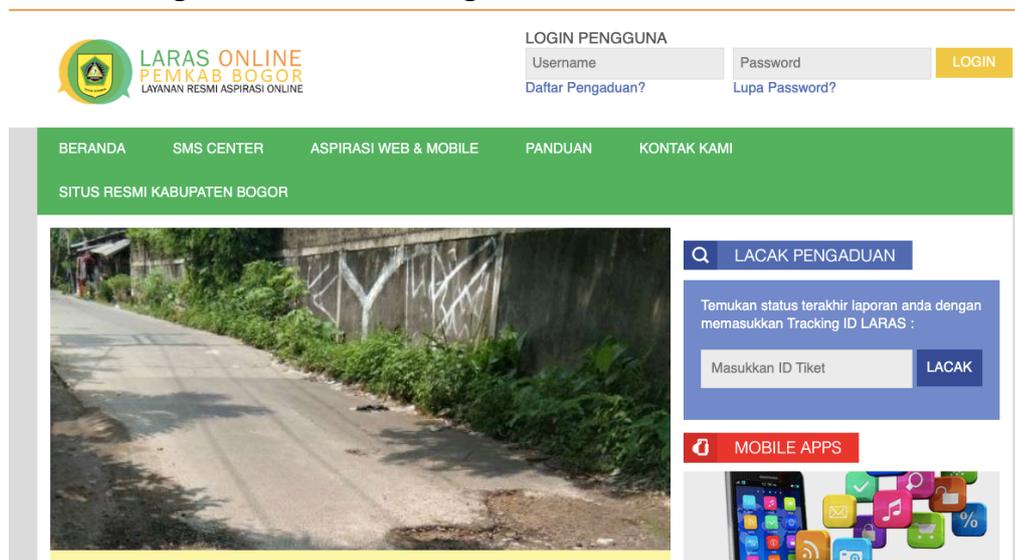
Di kelurahan Nanggewer terdapat 14 RW (rukun warga). Dari 14 rukun warga yang ada, hanya satu RW yang tidak mengajukan bantuan, yaitu RW 10. Jadi hanya ada 13 RW yang dapat bantuan. Berdasarkan pada informasi yang didapatkan dari proses wawancara, terdapat 3.505 KPM yang menerima bantuan berbentuk tunai. Total bantuan sosial langsung tunai ini diberikan kepada masyarakat kelurahan Nanggewer, disesuaikan dengan data masyarakat yang sedang terdampak Covid-19 sejumlah Rp. 1.051.500.000.

Proses pembagian bantuan sosial di kelurahan Nanggewer dibagi dalam dua pos wilayah. Pos pertama berada di SDN 2 Tarikolot, tidak jauh dari kantor kelurahan. Berikutnya, pos kedua berada di kantor kelurahan Nanggewer. Pembagian 2 wilayah pos disebabkan untuk menghindari timbulnya kerumunan/antrian panjang. Proses pembagian bantuan sosial dimulai pada pukul 08.00 WIB sampai pukul 17.00 WIB.

B. Literasi Digital Masyarakat Nanggewer

Literasi digital diartikan tidak hanya sekedar kemampuan mencari, menggunakan dan menyebarkan informasi. Akan tetapi, diperlukan kemampuan dalam membuat informasi dan evaluasi kritis, ketepatan aplikasi yang digunakan dan pemahaman mendalam dari isi informasi yang terkandung dalam konten digital (Maulana, 2015). Dalam infographics yang berjudul *Top 10 Benefits of Digital Literacy: Why You Should Care About Technology*, bahwa ada 10 manfaat penting dari adanya literasi digital yaitu menghemat waktu, belajar lebih cepat, menghemat uang, membuat lebih aman, senantiasa memperoleh informasi terkini, selalu terhubung, membuat keputusan yang lebih baik, dapat membuat anda bekerja, membuat lebih bahagia, dan dapat mempengaruhi dunia (Wright, 2012).

Di kelurahan nanggewer, konsep/perancangan sistem pendataan berbasis website sudah muncul sebagai bagian dari literasi digital masyarakat. Selama proses pembagian bantuan, sudah dijalankan kartu yang bergambar barcode. Saat warga penerima bantuan datang ke lokasi pembagian (pos) warga diminta untuk membaca *barcode* yang sudah lebih dulu diberikan kepada Ketua RT setempat. *Barcode* tersebut sebagai kartu yang harus ditunjukkan kepada petugas. Selain *barcode*, warga harus membawa KTP sebagai validasi data warga.



Gambar 1. Website Pengaduan Keluhan Warga Pemkab Bogor

Keberadaan website desa menjadi penting mengingat bahwa tujuan adanya website adalah agar bantuan ini dapat disalurkan dengan baik dan sesuai dengan target sasaran. Pendataan untuk bantuan sosial di kelurahan ini merupakan hal yang penting, supaya data warga yang memerlukan bantuan sosial menjadi akurat. Didalam sistem pendataan ini terdapat beberapa halaman. Pada halaman awal menampilkan login, ketika seorang admin mengakses program pendataan tersebut.

Dalam halaman awal ini, warga diminta untuk memasukkan username dan password yang sudah sesuai dengan database. Lalu di halaman selanjutnya ada *dashboard* yang fungsinya untuk menampilkan informasi mengenai data para warga dan data penerima bantuan sosial. Pada tahap ketiga ada Tampilan Data Warga. Pada tampilan ini adalah menampilkan data warga, dan warga dapat mencari profil mereka, selain itu warga dapat melakukan perubahan/perbaikan data warga. Pada tahapan ini warga bisa memperbaharui data diri yang ada, jika terjadi kesalahan nama, tanggal lahir, atau lainnya, warga dapat mengubah data secara mandiri.

Halaman selanjutnya menampilkan data penerima bantuan. Pada halaman ini akan berfungsi untuk menampilkan daftar data-data warga kelurahan Nanggewer yang menjadi penerima bantuan. Bahkan menyediakan menu tambah data penerima bantuan. Rancangan tersebut sedang dalam proses pembuatan dan sosialisasi kepada masyarakat. Akan tetapi, belum semua masyarakat dapat mengakses internet. Selain itu, faktor lain seperti keengganan menambahkan data diri sebagai penerima juga relatif tinggi. Sedangkan yang tidak sesuai secara finansial juga enggan melapor. Perlu kerjasama dari segala pihak terutama RT dan RW dalam mendata warga sehingga data penerima bansos KPM mengalami perubahan, bukan lagi data penerima bantuan sosial Covid-19.

KESIMPULAN

Sistem pendataan yang ada pada website kelurahan dalam pelaksanaannya dapat membantu berbagai pihak. Masyarakat dapat mengakses data penerima bantuan sosial, menginformasikan ke warga lain. Dari pihak kelurahan juga menjadi relasi tepat/perpanjangan tangan pemerintah pusat dalam proses penyaluran bantuan. Pihak kelurahan dapat memperoleh data valid terkait warga yang memerlukan bantuan sosial.

Kemampuan literasi digital masyarakat juga harus terus ditingkatkan agar mampu membaca dan menyebarkan informasi kepada masyarakat lain yang membutuhkan. Masyarakat tidak lagi berada pada posisi untuk saling cemburu terhadap warga lain karena dapat saling memeriksa dan merubah data agar sesuai dengan fakta di lapangan.

Perlunya peran pemasaran sosial untuk mempengaruhi masyarakat agar mau melakukan usaha untuk meningkatkan kesejahteraan warga. Pembuatan informasi berupa infografis terkait keberadaan berbagai bantuan dan website desa juga menjadi penting dilakukan agar masyarakat semakin paham penggunaan website desa. Rancangan website yang sudah ada harus segera diimplementasikan agar proses penyaluran bantuan segera pada tujuan adanya program bantuan sosial, tepat sasaran

dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat khususnya warga kelurahan Nanggewer, Kecamatan Cibinong, Bogor.

DAFTAR PUSTAKA

- Crystalin, M. (2020). *Siapa Saja Target Penerima Bansos Covid-19?* Masyita Crystallin. Retrieved July 11, 2023, from <https://masyita-crystallin.com/siapa-saja-target-penerima-bansos-covid-19>
- Gumilang, G. S.. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Bidang Bimbingan Dan Konseling | Gumilang | Jurnal Fokus Konseling*. E-JOURNAL UMPRI. Retrieved July 11, 2023, from <https://ejournal.umpri.ac.id/index.php/fokus/article/view/218>
- Humas Kemsetneg. (2020). *Menkeu: Bansos Diperpanjang Sampai Desember dan Disalurkan Tunai*. Sekretariat Kabinet. Retrieved July 11, 2023, from <https://setkab.go.id/penanganan-ini-kita-bisa-kategorikan-pertama-untuk-yang-membantu-masyarakat-di-dalam-rangka-untuk-menopang-daya-beli-mereka-yang-merosot-akibat-phk-maupun-karena-mereka-dalam-situasi-yang-rentan-se/>
- Indawati, R. (2022). Efektivitas Penyaluran Program Bantuan Sosial Tunai (BST) Di Masa Pandemi Covid-19 Di Kelurahan Kalabbirang Kecamatan Pattalassang Kabupaten Takalar). *Jurnal Administrasi Negara*, 28 Nomor 1(April 2022), 24-41.
- Mardalis. (2006). *Metode penelitian: suatu pendekatan proposal* (8th ed.). Bumi Aksara.
- Maulana, M. (2015). *Definisi, Manfaat, dan Elemen Penting Literasi Digital*. academia.edu.
- Moleong, L. J. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif* (Cetakan ketiga puluh delapan, Juli 2018 ed., Vol. xiv, 410 halaman ; 24 cm). Bandung PT Remaja Rosdakarya.
- Mutiara, P. (2020). *Bansos Covid-19 dalam Bentuk Tunai | Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan*. Kemenko PMK. Retrieved July 11, 2023, from <https://www.kemenkopmk.go.id/2021-bansos-covid-19-dalam-bentuk-tunai>
- Noerkaisar, N. (2021). *Efektivitas Penyaluran Bantuan Sosial Pemerintah untuk Mengatasi Dampak Covid-19 di Indonesia | Jurnal Manajemen Perbendaharaan*. Jurnal Manajemen Perbendaharaan. Retrieved July 11, 2023, from <https://jmp.kemenkeu.go.id/index.php/mapan/article/view/363>
- Pemerintah Kabupaten Bandung. (2020). *Subjek/ kriteria penerima bantuan sosial : Data Terpadu Kesejahteraan Sosial Berdasarkan Keputusan Menteri Sosial Republik Indon*. PPID Kab. Bandung. Retrieved July 11, 2023, from <https://ppid.bandungkab.go.id/image/document/dinas-sosial-program-bantuan-sosial.pdf>

- Sevilla, C. G., & dkk. (1993). *Pengantar Metode Penelitian*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Sirait, D. F. J. (2022). *BANTUAN SOSIAL DALAM MENSEJAHTERAKAN KEBUTUHAN MASYARAKAT - Desa*. Desa Getakan. Retrieved July 11, 2023, from <https://getakan.desa.id/artikel/2022/8/8/bantuan-sosial-dalam-mensejahterakan-kebutuhan-masyarakat>
- Susanto, E. R., Puspaningrum, A. S., & Neneng, N. (2021). *Model Rekomendasi Penerima Bantuan Sosial Berdasarkan Data Kesejahteraan Rakyat | Susanto | Jurnal Tekno Kompak*. E-Journal Universitas Teknokrat Indonesia. Retrieved July 11, 2023, from <https://ejurnal.teknokrat.ac.id/index.php/teknokompak/article/view/915>
- Tjakrawala, F.X. K., & Iskak, J. (2021). *Edukasi aspek keamanan dan pengendalian data guna membangun literasi digital bagi pelaku umkm. Prosiding SENAPENMAS*. E-journal Untar. Retrieved July 11, 2023, from <https://journal.untar.ac.id/index.php/PSENAPENMAS/article/view/15005>
- Wibisono, A. (2019,). *Memahami Metode Penelitian Kualitatif*. Direktorat Jenderal Kekayaan Negara. Retrieved July 11, 2023, from <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/12773/Memahami-Metode->
- Wright, B. (2012,). *Top 10 Benefits of Digital Literacy | WebPercent Articles*. WebPercent Articles. Retrieved July 11, 2023, from <https://webpercent.wordpress.com/2012/06/16/top-10-benefits-of-digital-literacy/>
- Yin, R. K. (2012). *Applications of Case Study Research*. SAGE Publications.