

Tata Kelola Inovasi Layanan Publik: Program Lasamba (Layanan Sambang Warga) Dinas Sosial Kabupaten Sleman

Bhakti Gusti Walinegoro¹, Gito Saputra², Fithriyatul Inayah³, Lusi Widya Sari⁴

^{1,2,3,4} Departemen Manajemen dan Kebijakan Publik, Universitas Gadjah Mada,
Indonesia

¹bhaktigustiwalinegoro@mail.ugm.ac.id

Abstract

The COVID-19 pandemic is a challenge in the implementation of public services in Indonesia. This was also experienced by the Sleman Regency Social Service, especially in the implementation of one of its programs, namely Lasamba (Layanan Sambang Warga). If before the pandemic Lasamba was carried out by visiting residents' homes directly, during the pandemic, Lasamba was innovated by using gadgets or WhatsApp to validate residents' reports. This study aims to analyze the governance of innovation implemented by the Sleman Regency Social Service in relation to the implementation of Lasamba during the COVID-19 Pandemic. The research method used is qualitative with a case study approach. Data collection was carried out by means of interviews and documentation. Meanwhile, data analysis was carried out through the process of data reduction, categorization, data triangulation, and synthesis. The results of the study show that Lasamba's innovation governance is carried out with the principles of openness, togetherness, and based on field data. The parties involved in the implementation of Lasamba collaboratively share ideas and input in the routine coordination meetings that are held. In addition, in the future Lasamba is projected to improve its quality by presenting service tracing for residents and soft skills training for Lasamba implementing resources. There are several supporting factors in Lasamba's innovation governance. However, there are also several challenges that still need to be addressed so as not to hinder the implementation of Lasamba.

Keywords: *public sector governance, innovation, pandemic, social services, lasamba*

Abstrak

Pandemi COVID-19 menjadi tantangan dalam pelaksanaan pelayanan publik di Indonesia. Hal tersebut juga dialami oleh Dinas Sosial Kabupaten Sleman terutama dalam pelaksanaan salah satu programnya, yaitu Lasamba (Layanan Sambang Warga). Jika sebelum pandemi Lasamba dilaksanakan dengan cara menyambangi rumah warga secara langsung, maka pada masa pandemi, Lasamba diinovasikan dengan cara memanfaatkan gawai atau *WhatsApp* untuk melakukan validasi laporan warga. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tata kelola inovasi yang dilaksanakan Dinsos Kabupaten Sleman berkaitan dengan pelaksanaan Lasamba di masa Pandemi COVID-19. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Pengumpulan data dilaksanakan dengan cara wawancara dan dokumentasi. Sementara itu, analisis data dilaksanakan melalui proses reduksi data, kategorisasi, triangulasi data, dan sintesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tata kelola inovasi Lasamba dilaksanakan dengan prinsip keterbukaan, kebersamaan, dan berbasis data lapangan. Para pihak yang terlibat dalam pelaksanaan Lasamba secara kolaboratif berbagi ide dan masukan dalam rapat koordinasi rutin yang dilaksanakan. Selain itu, ke depannya Lasamba diproyeksikan untuk ditingkatkan kualitasnya dengan menghadirkan *tracing* layanan bagi warga dan pelatihan *soft skill* bagi sumber daya pelaksana Lasamba. Terdapat beberapa faktor

pendukung dalam tata kelola inovasi Lasamba. Akan tetapi, terdapat juga beberapa tantangan yang masih menjadi pekerjaan yang perlu diatasi agar tidak menghambat pelaksanaan Lasamba.

Kata kunci: tata kelola sektor publik, inovasi, pandemi, dinas sosial, lasamba

Pendahuluan

Pandemi COVID-19 menghadirkan kompleksitas, yang tidak diragukan, merupakan salah satu tantangan terbesar yang pernah dihadapi oleh pemerintah secara internasional (Bahadur Poudel et al., 2020; Markus & Brainin, 2020; Ramalingam, 2020; Rulandari, 2020; Sharfuddin, 2020; Škare et al., 2021). COVID-19 menyebar dengan sangat cepat karena, pada dasarnya, cara hidup manusia yang bersosial atau berinteraksi dan saling bergantung satu sama lain. Hanya dalam beberapa bulan, COVID-19 berubah dari wabah lokal yang terpisah menjadi pandemi global yang mengamuk (CFIS, 2020). Pandemi COVID-19 memicu negara-negara di dunia untuk menerapkan, pada umumnya, pembatasan interaksi fisik dan penguncian wilayah untuk mencegah dan memutus rantai penyebaran virus (Balasa, 2020; Matrajt & Leung, 2020; Musinguzi & Asamoah, 2020; Ramalingam, 2020; Woodford & Bussey, 2021; Zhang et al., 2020).

Namun, keadaan darurat akibat pandemi dan tidak tepatnya kebijakan yang diterapkan, menghadirkan konsekuensi besar yang terlihat jelas berdampak pada masyarakat miskin dan rentan di dunia. Dampak tersebut tidak hanya pada lingkup kesehatan, tetapi juga pada sistem sosial dan ekonomi. Selain itu, kondisi tersebut diperparah dengan terbatasnya akses publik pada layanan yang diberikan oleh pemerintah (Tasyah et al., 2021; Wahyuni et al., 2022; Wibowo & Pratomo, 2021).

Pandemi COVID-19 membawa pengaruh pada ketidakjelasan kondisi yang menyebabkan keambiguan dalam memahami dan menentukan keadaan. Fenomena tersebut pada umumnya disebut sebagai keadaan *volatile, uncertainty, complex dan ambiguous* (VUCA) (Horney et al., 2010). VUCA menggambarkan situasi lingkungan yang serba tidak pasti, fluktuatif, kompleks, sulit diprediksi, dan kebenaran realitas bersifat subjektif (Lawrence, 2013). Pandemi COVID-19 menyebabkan berbagai sektor

kehidupan cepat berubah, tidak terprediksi, tidak pasti, kompleks, dan menyebabkan gejolak di masyarakat. Oleh karena itu, tidak mengherankan apabila suatu negara terkadang tidak tepat mengeluarkan kebijakan atau beberapa kali mengganti kebijakan yang baru saja dibuat.

Namun demikian, terlepas dari adanya kesalahan pemerintah atau perubahan kondisi, pemerintah tetap harus berupaya untuk membentuk kebijakan yang tepat dan sesuai kebutuhan dengan melakukan penyesuaian diri terhadap perubahan lingkungan. Penyesuaian diri dilakukan organisasi antara lain dengan senantiasa belajar, memunculkan ide baru, merespons perubahan secara produktif, dan melakukan inovasi (Budiharto et al., 2019).

Inovasi telah menjadi cara untuk meningkatkan efisiensi atau efektivitas pelayanan publik, untuk mengatasi kebutuhan dan masalah masyarakat yang mendesak, dan untuk memulihkan legitimasi dalam pemerintahan (Brown & Osborne, 2013). Inovasi yang dibentuk karena didasari oleh permasalahan, seperti Pandemi COVID-19, menjadi jawaban dan jalan keluar.

Pada prinsipnya, inovasi tidak memiliki batasan, sehingga bagi instansi pemerintah yang memiliki keterbatasan tertentu, seharusnya tidak menghalangi untuk dapat menciptakan inovasi. Akan tetapi, pemerintah perlu mempertimbangkan nilai-nilai yang terkandung dari suatu inovasi. Hartley & Torfing (2022) menyampaikan bahwa inovasi memuat nilai-nilai antara lain, efektivitas, efisiensi, perbaikan, kolaborasi, dan kepublikan.

Dinas Sosial Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta, memiliki salah satu program layanan publik unggulan, yaitu Lasamba (Layanan Sambang Warga) (Dinsos Sleman, 2018a). Program Lasamba resmi diluncurkan pada 27 Agustus 2018 dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan sistem jemput bola. Artinya, pemerintah turun langsung ke warga yang kesulitan untuk datang langsung ke dinas sosial untuk mendapatkan layanan. Lasamba merupakan pembaruan/tindak lanjut dari program N(g)antar Paimah (Layanan Antar Sampai Rumah) pada tahun 2017, yang mana program tersebut dilakukan dengan membantu warga yang kesulitan untuk pulang

setelah mengurus sesuatu ke Dinas Sosial Kabupaten Sleman. Karena dirasa N(g)antar Paimah belum efektif menjangkau kebutuhan semua warga karena bersifat satu arah, maka Dinas Sosial Kabupaten Sleman membentuk Lasamba untuk meningkatkan kualitas layanan menjadi dua arah.

Untuk melaksanakan program Lasamba, Dinas Sosial Kabupaten Sleman menurunkan 25 personil yang terdiri dari Dinas Sosial, Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan (TKSK), Pekerja Sosial Masyarakat (PSM), serta pendamping PKH (Program Keluarga Harapan). Secara teknis, Lasamba dilaksanakan dengan sistem yang sederhana. Dinsos Kabupaten Sleman telah menyebarkan nomor telepon yang dapat dihubungi oleh warga yang membutuhkan atau warga lain yang melapor. Selain itu, warga juga dapat melapor melalui lapor.go.id. Laporan yang diterima oleh Dinsos Kabupaten Sleman akan diolah atau diverifikasi, kemudian apabila laporan tersebut dinilai sesuai dengan peraturan, personil yang ditunjuk akan mengunjungi rumah warga yang membutuhkan layanan (Dinsos Sleman, 2018a). Apabila permasalahan-

permasalahan yang dialami warga berada di luar wewenang dinsos, maka dinsos akan berkoordinasi dengan dinas-dinas terkait, seperti dinas pendidikan atau dinas kesehatan.

Bantuan yang diberikan melalui Lasamba bervariasi, mulai dari menanggapi keluhan warga dan mencari solusi atas permasalahan yang dihadapi, menjemput dan mengantar warga yang membutuhkan layanan kesehatan, dan melakukan konfirmasi aduan ketidaksesuaian data bantuan sosial (Dinsos Sleman, 2018b, 2019a, 2019b). Program ini merupakan bagian penting dari budaya birokrasi untuk lebih tanggap terhadap kebutuhan masyarakat, sehingga tidak menunggu tetapi menjemput dan menyelesaikan permasalahan warga (Andryanda et al., 2022; Inayah, 2020).

Pandemi COVID-19 menjadi tantangan dalam pelaksanaan pelayanan publik di Indonesia (Rusmanto, 2022; Tan, 2021; Tasyah et al., 2021). Berkaitan dengan Lasamba, kondisi akibat Pandemi COVID-19 memunculkan beragam pertanyaan, yang pada intinya mengarah ke beberapa pertanyaan utama yaitu bagaimana Lasamba dilaksanakan pada

masa Pandemi COVID-19? Apa inovasi atau pembaruan yang dilakukan agar Lasamba tetap dapat dilaksanakan dan memberikan manfaat bagi masyarakat?. Pertanyaan-pertanyaan yang disampaikan bukan tanpa alasan.

Pertama, di Kabupaten Sleman terdapat Peraturan Bupati Sleman Nomor 37.1 Tahun 2020, yang merupakan tindak lanjut dari Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 48 Tahun 2020 yang mengatur tentang pedoman pelaksanaan kegiatan pelayanan publik. Dalam peraturan tersebut, disampaikan bahwa pelaksanaan kegiatan pemerintahan wajib menaati protokol kesehatan, seperti pegawai harus menggunakan masker, pemberlakuan cek suhu tubuh, menyediakan tempat cuci tangan/*handsanitizer*, menjaga jarak, dan lain sebagainya. Kedua, Pandemi COVID-19 berdampak pada naiknya angka kemiskinan di Kabupaten Sleman. Pada 2019 angka kemiskinan di Kabupaten Sleman sebesar 7,41%; 2020 naik menjadi 8,12%; dan 2021 menjadi 8,64% (BPS Sleman, 2022). Ketiga, terdapat permasalahan dalam pelaksanaan Lasamba, yaitu belum sepenuhnya warga Kabupaten Sleman

mengetahui program Lasamba karena kurangnya sosialisasi yang dilakukan (Damayanti, 2020). Ketiga kondisi yang dijelaskan tersebut saling berkaitan dan, semestinya, menjadi motivasi Dinsos Kabupaten Sleman untuk melakukan inovasi pada program Lasamba agar tetap dapat dilaksanakan di Pandemi COVID-19.

Berdasarkan penjelasan di atas, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tata kelola inovasi yang dilaksanakan Dinsos Kabupaten Sleman berkaitan dengan pelaksanaan Lasamba di masa Pandemi COVID-19. Penelitian difokuskan pada situasi ketika pandemi mulai masuk di Indonesia, yaitu Maret 2020, hingga keadaan mulai membaik, yaitu Oktober 2022. Sejauh eksplorasi peneliti, belum ada penelitian yang membahas tentang hal tersebut. Penelitian-penelitian sebelumnya lebih membahas tentang bagaimana Lasamba dibentuk (Inayah, 2020), efektivitas implementasi sebelum Pandemi COVID-19 (Damayanti, 2020), Lasamba sebagai *output* peraturan daerah (Isrowiyah & Suharno, 2021), dan Lasamba sebagai salah satu bentuk inovasi sosial dalam penanggulangan kemiskinan dan bagian dari *smart city*

(Andryanda et al., 2022; Fridayanni & Rifaid, 2019).

Penelitian ini berfokus pada empat tataran pembahasan. *Pertama*, perbandingan program dan implementasi Lasamba sebelum Pandemi COVID-19 (Agustus 2018 – Februari 2020) dan pada saat Pandemi COVID-19 (Maret 2020 – Oktober 2022). Pada bagian ini dijelaskan tentang apa perbedaan yang dilakukan pada program Lasamba baik terkait produknya maupun cara implementasinya. *Kedua*, tata kelola inovasi Lasamba pada Pandemi COVID-19. Pada bagian ini dijelaskan melalui pendekatan dari “A.T Kearney House of Innovation”, terutama Manajemen Siklus Hidup, yang terdiri dari manajemen ide, pembangunan produk/proses, peluncuran dan pengembangan lanjutan (Riel, 2011). Pada bagian ini juga dijelaskan bagaimana inovasi Lasamba tetap dijalankan ketika terjadi transisi dari pandemi ke endemi. *Ketiga*, faktor pendukung tata kelola inovasi Lasamba. Pada bagian ini peneliti mengidentifikasi apa saja faktor yang mendukung dalam tata kelola Lasamba, terutama pada masa pandemi. *Keempat*,

tantangan dalam tata kelola inovasi Lasamba pada Pandemi COVID-19. Pada bagian ini dibahas tentang apa saja tantangan yang dihadapi, termasuk juga faktor-faktor penghambat, dalam upaya tata kelola inovasi dan upaya mencapai tujuan program, termasuk tantangan dalam keberlanjutan Lasamba.

Metode

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif-deskriptif melalui pendekatan studi kasus. Menurut Creswell (2009), metode penelitian kualitatif suatu pendekatan atau penelusuran untuk mengeksplorasi dan memahami suatu gejala sentral. Untuk mengerti gejala sentral tersebut, peneliti mewawancarai peserta penelitian atau partisipan dengan mengajukan pertanyaan yang umum dan agak luas (Creswell, 2009). Metode ini digunakan karena penelitian kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati (Moleong, 2010). Lebih lanjut, alasan menggunakan metode kualitatif deskriptif dalam penelitian ini yaitu karena sifat masalah yang diteliti,

bahwa penelitian ini berupaya untuk menganalisis dan mendeskripsikan suatu fenomena empiris yaitu tentang inovasi layanan publik Lasamba yang dilaksanakan oleh Dinas Sosial Kabupaten Sleman di masa Pandemi.

Strategi atau pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus. Studi kasus merupakan strategi penelitian di mana di dalamnya peneliti menyelidiki secara cermat suatu program, peristiwa, aktivitas, proses, atau sekelompok individu. Kasus-kasus dibatasi oleh waktu dan aktivitas, dan peneliti mengumpulkan informasi secara lengkap dengan menggunakan berbagai prosedur pengumpulan data berdasarkan waktu yang telah ditentukan (Creswell, 2009). Studi kasus juga merupakan strategi penelitian melalui investigasi secara empiris terhadap fenomena tertentu dalam konteks kehidupan nyata dengan menggunakan berbagai sumber data. Penggunaan studi kasus karena secara umum studi kasus merupakan strategi yang lebih cocok untuk digunakan pada pokok penelitian yang berkenaan dengan pertanyaan “bagaimana” dan “mengapa”.

Hasil dan Diskusi

Perbandingan Lasamba sebelum dan pada saat pandemi

Lasamba sebelum masa pandemi

Layanan Sambang Warga (Lasamba) adalah inovasi yang diluncurkan oleh Dinas Sosial Kabupaten Sleman untuk meningkatkan layanan sosial kepada warga yang membutuhkan. Lasamba dirilis secara resmi pada tanggal 27 Agustus 2018. Secara sistem kerja, Lasamba memiliki sistem yang sederhana. Dengan menggunakan nomor telepon yang diberikan dan telah disosialisasikan oleh Dinas Sosial Kabupaten Sleman, warga dapat mengakses layanan sosial yang ada di Kabupaten Sleman, salah satunya adalah Jaringan Pengaman Sosial (JPS) Kabupaten Sleman. Lasamba sendiri menjadi pengembangan dari program Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) dari Kementerian Sosial, dimana SLRT mendirikan sebuah tempat untuk pusat layanan maupun aduan warga, sedangkan Lasamba mengembangkannya menjadi sebuah layanan yang mengakomodasi warga yang tidak dapat datang ke Dinas Sosial Kabupaten Sleman untuk

menginformasikan permohonan layanan atau aduan.

Informasi atas tata cara layanan Lasamba yang didapat dari informan di Dinas Sosial Kabupaten Sleman, Warga Kabupaten Sleman yang membutuhkan layanan sosial atau melakukan aduan atas permasalahan sosial yang terjadi, dapat menghubungi nomor admin Lasamba, atau menginformasikannya secara lisan kepada Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan (TKSK), Pendamping Sosial Masyarakat (PSM), pendamping Program Keluarga Harapan (PKH), Lurah, atau melalui aplikasi Lapor Sleman untuk menyampaikan kebutuhan maupun aduannya. Untuk aduan yang berkaitan dengan pemberian bantuan berupa uang dari program JPS atas permasalahan insidental, warga melakukan pemenuhan administrasi dengan mengisi kelengkapan blanko yang disediakan di kalurahan setempat. Dari aduan yang masuk, dipilah oleh tim di Dinas Sosial Kabupaten Sleman. Untuk layanan maupun aduan yang bukan merupakan bantuan yang bersifat material, akan segera ditindaklanjuti, sedangkan aduan yang bersifat pemberian material terhadap warga, tim

di Dinas Sosial Kabupaten Sleman melakukan verifikasi dengan datang langsung ke lokasi/rumah warga yang mengajukan permohonan untuk memastikan kebenaran data yang diberikan pemohon dalam blanko yang telah disediakan di kalurahan setempat. Setelah melakukan verifikasi atau validasi dengan tetangga maupun lurah setempat, jika telah sesuai antara kondisi dengan yang dilaporkan, maka bantuan yang dimohon oleh warga akan segera ditindaklanjuti, dan sebaliknya.

Lasamba pada saat pandemi

Pandemi COVID-19 mengubah tatanan sistem yang terjadi di pemerintahan, salah satunya di Dinas Sosial Kabupaten Sleman. Alasan menjaga kesehatan dan kehati-hatian dalam merespons pandemi merubah beberapa cara Dinas Sosial Kabupaten Sleman dalam menyampaikan produk maupun jasa yang dimilikinya. Protokol 3M (mencuci tangan, menjaga jarak, menggunakan masker) menjadi standar minimal dalam melakukan kegiatan, yang mana poin menjaga jarak menjadi poin pembeda dalam perubahan pelaksanaan Lasamba.

Informasi atas Lasamba yang dilaksanakan pada saat pandemi dari informan di Dinas Sosial Kabupaten Sleman, menjelaskan bahwa tidak terdapat perubahan *Standard Operating Procedure* (SOP) dalam pelaksanaan Lasamba. Namun, dalam praktiknya terdapat perubahan, yaitu penggunaan media komunikasi telepon/*Whatsapp* menjadi lebih dominan di masa pandemi. Salah satu layanan Lasamba dalam memverifikasi permohonan warga dilakukan dengan cara warga mengirimkan bukti-bukti yang mendukung permohonannya dengan mengunggah bukti tersebut melalui *WhatsApp*. Selain itu, verifikasi juga dapat dilaksanakan dengan menggunakan layanan *video call* di *WhatsApp*. Hal ini dilaksanakan guna menjaga diri dan mengurangi penyebaran virus COVID-19, sekaligus menerapkan peraturan seperti PSBB dan PPKM yang membatasi ruang gerak warga.

Tata Kelola Lasamba

Dinas Sosial Kabupaten Sleman menghadapi dilema dalam pelaksanaan Lasamba pada masa pandemi. Di satu sisi, Lasamba berdampak pada

kemudahan akses layanan bagi masyarakat, sehingga pada masa pandemi, Lasamba tetap dilaksanakan dengan penyesuaian seperti yang dijelaskan sebelumnya. Namun, di sisi lain, dengan adanya penyesuaian tersebut, membuat kualitas layanan Lasamba menjadi berkurang karena adanya keterbatasan interaksi langsung, terutama berkaitan dengan validasi pelapor. Oleh sebab itu, pada masa pandemi, Dinsos Sleman bersama, terutama, dengan TSKS melakukan koordinasi yang lebih intens terkait penyesuaian pelaksanaan Lasamba. Secara lebih rinci, berikut dijelaskan tentang tata kelola Lasamba pada masa pandemi melalui tiga poin besar, yaitu manajemen ide, pembangunan produk/proses, dan peluncuran dan pengembangan lanjutan.

Manajemen Ide

Stakeholder Lasamba dapat dikelompokkan berdasarkan perannya. Dalam hal ini, Dinsos Sleman, yang diwakili oleh Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial menjadi penanggung jawab sekaligus eksekutor. Sementara itu, TSKS menjadi validator, sedangkan PSM, Pendamping PKH, dan Lurah

menjadi tim pendukung dalam pelaksanaan Lasamba. Para *stakeholder* tersebut saling berkoordinasi ketika pandemi mulai menyebar di Kabupaten Sleman, dengan salah satu pembahasan utamanya adalah bagaimana Lasamba akan dilaksanakan.

Ide penyesuaian Lasamba pada masa pandemi tidak serta-merta berasal dari Dinsos Sleman saja. Ide para pihak yang lain juga menjadi bahan pertimbangan karena para pihak tersebutlah yang lebih mengetahui bagaimana kondisi nyata di lapangan. Oleh sebab itu, manajemen ide Lasamba pada masa pandemi dapat dikatakan terlaksana dengan baik. Di satu sisi, Dinsos Sleman sebagai penanggung jawab dan eksekutor Lasamba membuka ruang diskusi sekaligus memberikan gambaran tentang dinamika yang terjadi akibat pandemi. Di sisi yang lain, para pihak, TKSK, PSM, Pendamping PKH, dan Lurah, menyampaikan kondisi yang ada di lapangan, sehingga membantu Dinsos Sleman dalam mengambil keputusan penyesuaian Lasamba pada masa pandemi. Dengan kata lain, manajemen ide Lasamba pada masa pandemi dilaksanakan dengan prinsip

keterbukaan, kebersamaan, dan berbasis bukti di lapangan.

Pembangunan Produk/Proses

Pembangunan produk/proses pada penelitian ini menjelaskan terkait bagaimana penyesuaian Lasamba dilaksanakan pada masa pandemi. Setelah ide-ide disampaikan pada rapat koordinasi antara semua *stakeholder*, diputuskan bahwa Lasamba tetap harus dilaksanakan karena ada kesatuan paham bahwa pasti akan ada banyak masyarakat yang melakukan laporan/memanfaatkan Lasamba pada masa pandemi. Dari hasil manajemen ide yang dilaksanakan, diputuskan bahwa pelaksanaan Lasamba pada masa pandemi tidak jauh berbeda dengan pelaksanaan pada masa sebelum pandemi ada. Perbedaannya terletak pada proses validasi, yaitu pada masa pandemi validasi dilaksanakan melalui telepon/*WhatsApp*. Selain itu, jenis layanan Lasamba pada masa pandemi juga tidak berbeda dengan sebelum pandemi. Hanya saja, laporan yang diterima oleh Dinsos Sleman pada masa pandemi lebih banyak berkaitan dengan bantuan sosial (*bansos*).

Skema/alur baru dalam pelaksanaan Lasamba pada masa pandemi secara bertahap disosialisasikan dan dilaksanakan dengan beberapa penyesuaian lanjutan seiring berkembangnya dinamika di lapangan. Melalui rapat koordinasi rutin yang dilaksanakan, disampaikan bahwa pelaksanaan Lasamba melalui telepon/*WhatsApp* ternyata tidak semudah yang dibayangkan. Tantangannya terletak pada kebenaran data pelapor. Oleh karena itu, beberapa penyesuaian lanjutan dalam pelaksanaan Lasamba dilakukan, seperti misalnya bagi TKSK yang tidak berhalangan dan sanggup untuk datang melakukan validasi langsung ke lokasi pelapor, disarankan untuk melakukannya agar mempermudah proses validasi. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan Lasamba pada masa pandemi mengalami beberapa kali penyesuaian mengikuti perkembangan yang ada di lapangan.

Peluncuran dan Pengembangan Lanjutan

Peluncuran dan pengembangan lanjutan dalam penelitian ini berfokus

pada bagaimana Lasamba dikembangkan lebih lanjut ketika masa pandemi mulai beralih ke endemi. Seperti yang disampaikan sebelumnya, pada masa pandemi, Lasamba mengalami beberapa penyesuaian mengikuti dinamika yang ada di lapangan. Sama dengan hal tersebut, ketika pandemi di Sleman sudah berangsur membaik, Lasamba mulai kembali dapat dilaksanakan dengan datang langsung ke lokasi warga pelapor. Hal tersebut didasarkan pada keadaan yang sudah tidak terlalu ketat dan mulai diperbolehkan untuk melakukan interaksi. Meskipun demikian, protokol kesehatan dasar, seperti menggunakan masker tetapi dilaksanakan.

Pengembangan lanjutan terkait Lasamba direncanakan akan dilaksanakan pada tahun 2023, yaitu dengan menghadirkan Jaringan Pengamat Sosial (JPS) *Tracing*. JPS *Tracing* merupakan aplikasi yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk melacak perkembangan proses pengajuan bantuan atau validasi data. Aplikasi tersebut nantinya dapat digunakan oleh seluruh warga di Kabupaten Sleman dengan mengunduh

aplikasi atau mengaksesnya di laman *JPS Tracing*. *JPS Tracing* diharapkan dapat meningkatkan layanan Dinsos Sleman terutama berkaitan dengan keterbukaan dan kepastian layanan. Jika sebelumnya warga yang ingin mendapatkan informasi perkembangan permohonan bantuan atau validasi data harus menghubungi petugas atau datang langsung menemui petugas, dengan *JPS Tracing* nantinya warga dapat menerima informasi yang diinginkan hanya dengan membuka satu aplikasi atau halaman *website* dan tetap bisa tinggal di rumah.

Selain rencana pengembangan inovasi, Dinsos Sleman juga merencanakan untuk meningkatkan kapasitas *stakeholder* Lasamba, terutama TKSK, dengan mengagendakan pelatihan *soft skill public speaking*. Hal tersebut dirasa penting mengingat bahwa TKSK menjadi garda terdepan dalam melakukan validasi data yang mana pekerjaan tersebut membutuhkan kemampuan berbicara yang baik agar tidak terjadi kesalahpahaman dengan warga pelapor atau pihak lain yang bersangkutan. Pelatihan tersebut diharapkan, nantinya, dapat semakin

meningkatkan kualitas Lasamba bagi warga Kabupaten Sleman.

Faktor Pendukung Tata Kelola Lasamba

Lasamba merupakan inovasi yang telah dilaksanakan kurang lebih empat tahun. Dalam masa tersebut, Lasamba telah mengalami penyesuaian, terutama pada masa pandemi. Selain itu, Lasamba juga diproyeksikan untuk semakin menghadirkan manfaat bagi masyarakat melalui pengembangan inovasi lanjutan. Berkaitan dengan hal tersebut, terdapat beberapa faktor pendukung dalam tata kelola inovasi Lasamba yang jika diidentifikasi ternyata telah melingkupi empat pilar dalam pembangunan ekosistem inovasi di sektor publik.

Empat pilar dalam pembangunan ekosistem inovasi yang dimaksud seperti yang disampaikan oleh Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD) (2015), yaitu *people, knowledge, ways of working*, dan *rules and processes*. *People*, berkaitan dengan lingkup budaya tentang bagaimana mendorong/menginspirasi orang untuk mengeksplorasi temuan-temuan baru

dan mengembangkan ide dengan pendekatan baru. Dalam hal ini, kapasitas pemimpin dan cara orang diseleksi, dianggap, dipandu, dan dimanajemen berdampak pada kemampuan menghasilkan inovasi bagi organisasi. *Knowledge*, berkaitan lingkup pengetahuan dan pembelajaran dengan metode pengumpulan, analisis, pembagian, dan pengembangan data atau informasi, yang mana semua itu dapat menjadi pendukung atau penghambat. *Ways of working*, berkaitan dengan cara kerja sistematis dalam organisasi. Hal tersebut termasuk pengembangan ruang fisik dan metode inovatif untuk menyusun tim, meningkatkan kapasitas, dan bekerja melalui kolaborasi. *Rules and processes*, berkaitan dengan aturan dan proses, termasuk pedoman, penganggaran, dan kesepakatan, yang dapat mendorong atau menghalangi peluang untuk berinovasi.

Dari segi *People*, Lasamba mendapatkan dukungan dari para *stakeholder*, bahkan *stakeholder* tertinggi, yaitu Bupati. Oleh sebab itu, Lasamba menjadi inovasi yang mutlak untuk tetap dilaksanakan dan dikembangkan. Dari segi *Knowledge*,

baik Dinsos Sleman maupun pihak lain seperti TKSK, PSM, maupun Pendamping PKH serta Lurah, memiliki peranannya masing-masing, sehingga para pihak tersebut saling melengkapi, terutama berkaitan dengan informasi-informasi yang menyangkut pelaksanaan Lasamba. Dari segi *Ways of working*, Lasamba dilaksanakan dengan cara yang sederhana.

Hal tersebut tidak terlalu menyulitkan para pihak untuk melaksanakan Lasamba. Selain itu, dengan adanya rapat koordinasi rutin, Lasamba dapat dijaga kualitasnya dengan didasarkan pada masukan-masukan yang disampaikan oleh para pihak yang terlibat. Dari segi *Rules and processes*, Lasamba didukung oleh peraturan dan pendanaan yang jelas.

Tantangan Tata Kelola Lasamba

Lasamba tidak begitu saja tanpa tantangan, termasuk adanya faktor penghambat dalam pelaksanaannya. Pada pembahasan ini, peneliti mengidentifikasi tantangan tata kelola Lasamba pada masa pandemi, termasuk tantangan dalam mencapai tujuannya. Tantangan tersebut terdiri dari internal dan eksternal. Dari internal, Lasamba

memiliki tantangan dalam hal standarisasi verifikasi/validasi, sosialisasi yang belum menyeluruh, koordinasi dengan semua pihak dalam tim Lasamba, keterbatasan admin Lasamba, adanya staf Dinsos Sleman dan anggota TKSK baru, dan sistem yang masih terkesan birokratis. Sementara itu, dari eksternal, tantangan yang dihadapi dalam tata kelola Lasamba terdiri dari adanya *mindset* warga yang sebenarnya mampu tetapi merasa dirinya layak mendapatkan bantuan, tidak semua warga memiliki gawai untuk membuat laporan, dan beberapa pihak terkait (contohnya pihak sekolah) terkadang tidak kooperatif.

Tantangan baik internal maupun eksternal berkaitan dengan tata kelola Lasamba merupakan pekerjaan besar yang perlu diatasi. Dari segi internal, misalnya seperti admin yang terbatas, Dinsos Sleman perlu melakukan kajian kembali apakah diperlukan admin tambahan dari SDM yang ada Dinsos Sleman atau menambah tenaga baru yang fokus menjadi admin Lasamba. Selain itu, terkait standarisasi, koordinasi, dan adanya SDM baru, Dinsos dapat melaksanakan pertemuan yang tidak hanya rapat rutin, tetapi

misalnya seperti pelatihan dalam satu hari atau beberapa hari untuk membahas standarisasi, alur kerja, permasalahan, dan lain sebagainya. Kemudian, terkait sistem yang masih terkesan birokratis, Dinsos Sleman dapat tetap melaksanakan pendataan, verifikasi, dan validasi berbasis sistem, tetapi kecepatannya dalam merespons laporan hingga pengambilan keputusan atas laporan tersebut, perlu ditingkatkan. Sementara itu, tantangan dari eksternal merupakan tantangan yang kompleks karena berkaitan dengan pihak luar dari program, *mindset*, dan materi. Akan tetapi, tantangan-tantangan tersebut tetap perlu diatasi secara bertahap, seperti melakukan sosialisasi berkelanjutan dan menciptakan program/inovasi lainnya, dan dapat melibatkan *stakeholder* lainnya, seperti dinas pendidikan, dinas komunikasi dan informasi, dan dinas-dinas lainnya.

Kesimpulan

Lasamba yang merupakan inovasi Dinsos Sleman dalam melaksanakan layanan publik telah dikelola dengan baik. Pada masa pandemi, terdapat penyesuaian dalam pelaksanaannya. Jika sebelum pandemi

Lasamba dilaksanakan dengan mendatangi langsung lokasi warga pelapor, maka pada masa pandemi, karena ada penerapan pembatasan interaksi/protokol kesehatan, Lasamba dilaksanakan dengan memanfaatkan gawai telepon/*WhatsApp* untuk melakukan verifikasi/validasi laporan warga. Dalam perkembangannya, pelaksanaan Lasamba pada masa pandemi mengalami penyesuaian kembali karena mengikuti dinamika di lapangan. Kemudian, setelah pandemi mulai berangsur membaik, Lasamba kembali dilaksanakan seperti pada saat sebelum pandemi. Tidak hanya itu, Lasamba juga diproyeksikan untuk dikembangkan ke depannya agar semakin memberikan manfaat bagi masyarakat. Penyesuaian dan pengembangan lanjutan tersebut merupakan bagian dari keseluruhan tata kelola Lasamba, mulai dari manajemen ide, pembangunan produk/proses, hingga peluncuran/pengembangan lanjutan.

Faktor pendukung dalam tata kelola Lasamba pada masa pandemi telah melingkupi empat pilar pendukung penciptaan ekosistem inovasi di sektor publik, seperti *people, knowledge, ways*

of working, dan *rules and processes*. Namun demikian, Lasamba juga tidak terlepas dari tantangan. Tantangan tersebut, termasuk faktor penghambat, terdiri dari internal dan eksternal. Dari internal, Lasamba memiliki tantangan dalam hal standarisasi verifikasi/validasi, sosialisasi yang belum menyeluruh, koordinasi dengan semua pihak dalam tim Lasamba, keterbatasan admin Lasamba, adanya staf Dinsos Sleman dan anggota TKSK baru, dan sistem yang masih terkesan birokratis. Sementara itu, dari eksternal, tantangan yang dihadapi dalam tata kelola Lasamba terdiri dari adanya mindset warga yang sebenarnya mampu tetapi merasa dirinya layak mendapatkan bantuan, tidak semua warga memiliki gawai untuk membuat laporan, dan beberapa pihak terkait (contohnya pihak sekolah) terkadang tidak kooperatif.

Referensi

Andryanda, R., Darwin, M., Listyaningsih, U., & Kutanegara, P. M. (2022). Social innovation for poverty reduction in the special region of yogyakarta| International Journal of Innovative Science and Research Technology. International

- Journal of Innovative Science and Research Technology, 7(4).
- Bahadur Poudel, P., Ram Poudel, M., Gautam, A., Phuyal, S., Krishna Tiwari, C., Bashyal, N., & Bashyal, S. (2020). COVID-19 and its Global Impact on Food and Agriculture. *J Biol Today's World*, 9(5), 224.
- Balasa, A. P. (2020). COVID – 19 on Lockdown, Social Distancing and Flattening the Curve – A Review. *European Journal of Business and Management Research*, 5(3), 1–4. doi: 10.24018/ejbmr.2020.5.3.316
- BPS Sleman. (2022). Kabupaten Sleman dalam Angka 2022. November 5, 2022. Retrieved from <https://slemankab.bps.go.id/publication/download.html?nrbvfeve=NzczN2M4OThmYTJjNWZhN2RhYzgwMjNh&xzmn=aHR0cHM6Ly9zbGVtYW5rYWUyYnBzLmdvLmlkL3B1YmxyY2F0aW9uLzIwMjIvMDIvMjUvNzczN2M4OThmYTJjNWZhN2RhYzgwMjNhL2thYnVwYXRlb11zbGVtYW4tZGFsYW0tYW5na2EtMjAyMi5odG1s&twoadfnorfeauf=MjAyMi0wOS0yNSAxND00MT0xNQ%3D%3D>
- Brown, L., & Osborne, S. P. (2013). Risk and Innovation. *Public Management Review*, 15(2), 186–208. doi: 10.1080/14719037.2012.707681
- Budiharto, S., Himam, F., Riyono, B., & Fahmi, A. (2019). Membangun Konsep Organisasi Autentik. *Kajian Metaetnografi. Buletin Psikologi*, 27(2), 159–172. doi: 10.22146/BULETINPSIKOLOGI.43267
- CFIS. (2020, Juni 4). Pandemics: Existential Risks & Enablers of Change. In Copenhagen Institute for Future Studies. Retrieved from <https://cifs.dk/news/pandemics-existential-risks-and-enablers-of-change>
- Creswell, J. W. (2009). *Research Design (Qualitative, Quantitative, and Mixed Method)*. Third Edition SAGE Publications. Thousand Oaks California 91320.
- Damayanti, D. M. (2020). Efektivitas Program Layanan Sambang Warga (Lasamba) Dalam Perspektif New Public Service (Studi Kasus Dinas Sosial Kabupaten Sleman Tahun 2018) . Skripsi. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Dinsos Sleman. (2018a, August 27). Bupati Sleman Luncurkan Program Lasamba. Dinas Sosial Kabupaten Sleman. Retrieved from <https://dinsos.slemankab.go.id/2018/08/27/bupati-sleman-meluncurkan-program-lasamba/>
- Dinsos Sleman. (2018b, December 2). Tim Lasamba Jemput Orang dengan Gangguan Jiwa. Dinas Sosial Kabupaten Sleman. Retrieved from <https://dinsos.slemankab.go.id/2018/12/02/tim-lasamba-menjemput-orang-dengan-gangguan-jiwa/>
- Dinsos Sleman. (2019a, September 24). Lasamba (Layanan Sambang Warga) RS Pratama Yogyakarta. Dinas Sosial Kabupaten Sleman. Retrieved from <https://dinsos.slemankab.go.id/2019/09/24/lasamba-layanan-sambang-warga/>
- Dinsos Sleman. (2019b, October 8). Tim Lasamba Bergerak Menjemput Warga Telantar Sakit di Kalimantan. Dinas Sosial Kabupaten Sleman.

- Retrieved from <https://dinsos.slemankab.go.id/2019/10/08/tim-lasamba-bergerak-menjemput-warga-telantar-sakit-di-kalimantan/>
- Fridayanni, H. D., & Rifaid. (2019). Smart City Sebagai Salah Satu Alat Untuk Mencapai Kota Berkelanjutan (Studi Kasus: Penerapan Konsep Kabupaten Cerdas di Kabupaten Sleman Indonesia). *Jurnal Tata Sejuta STIA MATARAM*, 5(2), 1–13.
- Hartley, J., & Torfing, J. (2022). Innovation. In C. Ansell & J. Torfing (Eds.), *Handbook on Theories of Governance* (2nd ed., pp. 254–263). Cheltenham: Edward Elgar Publishing.
- Horney, N., Pasmore, B., & O'shea, T. (2010). Leadership Agility: A Business Imperative for a VUCA World. *People & Strategy*, 33(4).
- Inayah, F. (2020). Agenda Setting Lasamba (Layanan Sambang Warga) Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat Kabupaten Sleman Tahun 2019. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Isrowiyah, S., & Suharno, S. (2021). Keadilan Sosial Dalam Pelaksanaan Perda Kabupaten Sleman Nomor Tahun 2017 Tentang Penanggulangan Kemiskinan. *E-CIVICS*, 10(2), 202–213.
- Lawrence, K. (2013). Developing Leaders in a VUCA Environment. UNC. Retrieved from www.execdev.unc.edu
- Markus, H. S., & Brainin, M. (2020). COVID-19 and stroke—A global World Stroke Organization perspective. *International Journal of Stroke*, 15(4), 361–364. doi: 10.1177/1747493020923472
- Matrajt, L., & Leung, T. (2020). Evaluating the Effectiveness of Social Distancing Interventions to Delay or Flatten the Epidemic Curve of Coronavirus Disease. *Emerging Infectious Diseases*, 26(8), 1748. doi: 10.3201/EID2608.201093
- Moleong, Lexy J. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda.
- Musinguzi, G., & Asamoah, B. O. (2020). The Science of Social Distancing and Total Lock Down: Does it Work? Whom does it Benefit? *Electronic Journal of General Medicine*, 17(6), 1–3. doi: 10.29333/EJGM/7895
- Ramalingam, B. (2020). Innovation, development and COVID-19: Challenges, opportunities and ways forward. *OECD*, 1–14. Retrieved from https://read.oecd-ilibrary.org/view/?ref=1059_1059289-s3nykmbav2&title=Innovation-development-and-COVID-19-Challenges-opportunities-and-ways-forward
- Rulandari, N. (2020). The Impact of the Covid-19 Pandemic on the World of Education in Indonesia. *Ilomata International Journal of Social Science*, 1(4), 242–250. doi: 10.52728/IJSS.V1I4.174
- Rusmanto, O. W. (2022). Tantangan Birokrasi Di Masa Pandemi Covid-19 Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(8), 2613–2620. doi: 10.47492/JIP.V2I8.1095

- Sharfuddin, S. (2020). The world after Covid-19. *The Commonwealth Journal of International Affairs*, 109(3), 247–257. doi: 10.1080/00358533.2020.1760498
- Škare, M., Soriano, D. R., & Porada-Rochoń, M. (2021). Impact of COVID-19 on the travel and tourism industry. *Technological Forecasting and Social Change*, 163. doi: 10.1016/J.TECHFORE.2020.120469
- Tan, W. (2021). Tantangan Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Yang Efektif Pada Pandemi Covid 19. *Veritas et Justitia*, 7(2), 459–480. doi: 10.25123/VEJ.V7I2.4300
- Tasyah, A., Lestari, P. A., Syofira, A., Rahmayani, C. A., Cahyani, R. D., & Tresiana, N. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (E-Government) di Era Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 18(2), 212–224. doi: 10.31113/JIA.V18I2.808
- Wahyuni, A., Gunawan, I. K., & Barlian, J. (2022). Adaptasi Inovasi Go-Digital Dalam Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19: (Studi Kasus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda). *MODERAT: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 8(2), 269–283. Retrieved from <https://ojs.unigal.ac.id/index.php/modrat/article/view/2703>
- Wibowo, A. A., & Pratomo, S. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Dalam Mendukung Reformasi Birokrasi Di Era Masyarakat Informasi. *Jurnal Media Administrasi*, 3(1), 42–49. doi: 10.31629/KEMUDI.V4I2.1900
- Woodford, L., & Bussey, L. (2021). Exploring the Perceived Impact of the COVID-19 Pandemic Social Distancing Measures on Athlete Wellbeing: A Qualitative Study Utilising Photo-Elicitation. *Frontiers in Psychology*, 12(624023). doi: 10.3389/FPSYG.2021.624023/BIBTEX
- Zhang, Y., Jiang, B., Yuan, J., & Tao, Y. (2020). The impact of social distancing and epicenter lockdown on the COVID-19 epidemic in mainland China: A data-driven SEIQR model study. *MedRxiv*, 1–14. doi: 10.1101/2020.03.04.20031187

Profile

Bhakti Gusti Walinegoro merupakan lulusan dari program studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Saat ini aktif menjadi asisten dosen untuk kegiatan penelitian dan pengabdian. Adapun sekarang sedang menempuh pendidikan S2 di Magister Manajemen dan Kebijakan Publik Universitas Gadjah Mada.

Gito Saputra merupakan ASN di Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan sebagai internal auditor. Saat ini sedang menempuh pendidikan S2 di Magister Manajemen dan Kebijakan Publik Universitas Gadjah Mada.

Fithriyatul Inayah merupakan lulusan dari program studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Adapun saat ini sedang menempuh pendidikan S2 di Magister

Manajemen dan Kebijakan Publik
Universitas Gadjah Mada.

Lusi Widya Sari merupakan lulusan dari program studi Ilmu Hubungan Internasional Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Adapun saat ini sedang menempuh pendidikan S2 di Magister Manajemen dan Kebijakan Publik Universitas Gadjah Mada.