

---

**Optimalisasi Pelayanan Penyaluran Bantuan Sosial Kantor Pos KCU Surabaya 60000***Optimization Of Social Aid Distribution Services KCU Post Office Surabaya 60000***ABD BERI<sup>1</sup>, Sugeng Purwanto<sup>2</sup>**<sup>1,2</sup> Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa TimurKorespondensi Penulis : [20012010174@student.upnjatim.ac.id](mailto:20012010174@student.upnjatim.ac.id)<sup>1</sup>, [sugengpurwanto.mj@upnjatim.ac.id](mailto:sugengpurwanto.mj@upnjatim.ac.id)<sup>2</sup>

---

**Article History:**

Received: 30 April 2023

Revised: 15 Mei 2023

Accepted: 20 Juni 2023

**Keywords:** Pos Indonesia, BAPANG, Social Assistance

**Abstract:** *The Indonesian government continues to make positive efforts in dealing with reducing food insecurity and food inflation that is occurring in Indonesia. This is evidenced by the existence of a social assistance distribution activity program in the form of BAPANG (Foodstuffs) to KPM (Beneficiary Families) throughout Indonesia. One of the POS Indonesia Branch Offices that performs distribution services is the Surabaya 60000 Main Branch Office. By carrying out a mature and structured preparation stage, KCU Surabaya 60000 is able to distribute BAPANG social assistance to the fullest. This is evidenced by the total disbursement of 137,879 BAPANG realizations out of a total allocation of 137,879 in phase 1 distribution and as many as 136,388 realizations of distribution out of a total allocation of 137,879 BAPANG in stage 2. Although it can be said that the distribution of BAPANG carried out by KCU Surabaya 60000 has been maximized, it is still there are a number of things that need to be improved so that the maximum amount of BAPANG distributed to KPM (Beneficiary Families) can be maximized.*

---

**Abstrak**

Pemerintah Indonesia terus melakukan upaya positif dalam menangani pengurangan kerawanan pangan dan inflasi bahan pangan yang terjadi di Indonesia. Hal ini dibuktikan dengan adanya program kegiatan penyaluran bantuan sosial berupa BAPANG (Bahan Pangan) kepada KPM (Keluarga Penerima Manfaat) di seluruh Indonesia. Salah satu kantor cabang POS Indonesia yang melakukan pelayanan penyaluran adalah Kantor Cabang Utama Surabaya 60000. Dengan melakukan tahap persiapan yang matang dan terstruktur, KCU Surabaya 60000 mampu membagikan bantuan sosial BAPANG secara maksimal. Hal ini dibuktikan dengan jumlah realisasi BAPANG yang tersalurkan sebanyak 137.879 dari total alokasi sebanyak 137.879 pada penyaluran tahap 1 dan sebanyak 136.388 realisasi penyaluran dari total alokasi 137.879 BAPANG pada tahap ke 2. Meskipun dapat dikatakan penyaluran BAPANG yang dilaksanakan oleh KCU Surabaya 60000 sudah maksimal, masih terdapat beberapa hal yang harus ditingkatkan lagi agar jumlah BAPANG yang tersalurkan kepada KPM (Keluarga Penerima Manfaat) bisa semakin maksimal.

**Kata Kunci:** Pos Indonesia, BAPANG, Bantuan Sosial

---

\* ABD BERI, [20012010174@student.upnjatim.ac.id](mailto:20012010174@student.upnjatim.ac.id)

## PENDAHULUAN

Dampak *COVID 19* yang terjadi di Indonesia mungkin perlahan mulai bisa teratasi karena keadaan perekonomian sudah mulai membaik dan semua masyarakat sudah bisa bekerja secara normal. Namun, tidak sedikit pula masyarakat yang masih merasakan dampak *COVID 19* hingga saat ini. PHK yang kemudian membuat beberapa masyarakat belum mendapat pekerjaan Kembali hingga sekarang membuat keluarga terdampak kesusahan dalam pemenuhan kebutuhan sehari-harinya. Hal tersebut membuat tingkat kerentanan masyarakat akan guncangan sosial menjadi semakin tinggi.

Pemerintah Indonesia terus melakukan upaya positif dalam menangani pengurangan kerawanan pangan dan inflasi bahan pangan yang terjadi di Indonesia. Hal ini dibuktikan dengan adanya program kegiatan penyaluran bantuan sosial berupa BAPANG (Bahan Pangan) kepada KPM (Keluarga Penerima Manfaat) di seluruh Indonesia. PT Pos Indonesia (Persero) sebagai pihak yang ditunjuk oleh pemerintah untuk menjadi distributor utama bantuan sosial BAPANG (Bahan Pangan) mengupayakan secara penuh agar penyaluran tersebut bisa dilaksanakan secara maksimal sehingga semua pihak terutama KPM (Keluarga Penerima Manfaat) bisa mendapatkan haknya sebagai penerima bantuan sosial. Salah satu Upaya yang dilakukan oleh Pos Indonesia adalah dengan membagi tanggung jawab penyaluran BAPANG kepada kantor-kantor cabangnya yang tersebar di seluruh Indonesia. Hal ini bertujuan agar penyaluran BAPANG ke seluruh wilayah di Indonesia bisa lebih maksimal. Salah satu kantor cabang Pos Indonesia yang melakukan pelayanan penyaluran BAPANG adalah KCU (Kantor Cabang Utama) Surabaya 60000 yang berlokasi di Jalan. Kebon Rojo No.10, Krembangan Sel., Kec. Krembangan, Surabaya.

Menurut Suharto, (2006) Perlindungan sosial adalah segala jenis upaya yang dilakukan pemerintah dengan tujuan mengurangi angka kerentanan dan kemiskinan. Pada UU RI nomor 11 tahun 2009 juga disebutkan bahwa, Perlindungan sosial adalah upaya-upaya guna mencegah dan menangani risiko dari guncangan dan kerentanan sosial. Sebagai bentuk dukungan kepada program yang dilakukan oleh pemerintah, KCU Surabaya melakukan berbagai macam cara agar BAPANG yang sudah dialokasikan di lokasi KCU Surabaya bisa disalurkan dengan maksimal tanpa terkecuali. Salah satu cara yang dilakukan adalah dengan membentuk tim koordinator penyaluran BAPANG yang beranggotakan pihak internal KCU Surabaya 60000 dan tim tambahan. Hal inilah yang menjadi awal bagi penulis sebagai mahasiswa yang sedang melaksanakan magang mandiri di PT Pos Indonesia KCU Surabaya 60000 untuk turut andil ke dalam tim bentukan koordinator penyaluran BAPANG KCU Surabaya.

Seperti yang diungkapkan oleh Habib Cahyono, (2019), mahasiswa tidak hanya memiliki peran untuk mempelajari suatu mata kuliah yang ada di kampus. Namun jauh daripada itu mahasiswa harus turut berkontribusi kepada masyarakat. Mahasiswa tidak boleh merasa dirinya lebih mulia daripada masyarakat biasa karena sejatinya justru mahasiswa adalah sebagai penyambung lidah rakyat kepada pemerintah atas semua hal yang dirasa perlu untuk disampaikan.

Berdasar dari beberapa hal di atas, penulis memanfaatkan adanya sela-sela waktu pada saat magang di PT Pos Indonesia KCU Surabaya dan kesempatan untuk tergabung ke dalam tim koordinator penyaluran BAPANG. Penulis berharap dengan adanya peran serta ke dalam tim tersebut, dapat menjadi momen awal penulis untuk terjun langsung melibatkan diri dan berkomunikasi secara langsung dengan masyarakat sekitar terutama warga yang menjadi penerima bantuan BAPANG. Selain itu, penulis berharap agar bisa turut menyukseskan program yang digalang oleh pemerintah dengan tujuan untuk mencegah dan menanggulangi kerentanan dan kemiskinan yang terjadi di Indonesia terutama di Surabaya.

## **METODE**

Penulis berperan serta ke dalam tim gabungan yang dibentuk oleh tim Pos Indonesia KCU Surabaya 60000 untuk melakukan program penyaluran BAPANG (Bahan Pangan). Dengan semakin banyaknya Sumber Daya Manusia yang tergabung ke dalam tim pelayanan penyaluran BAPANG, diharapkan kegiatan penyaluran ini bisa berjalan dengan maksimal agar setiap KPM (Keluarga Penerima Manfaat) bisa mendapatkan haknya sebagaimana mestinya.

Selama kurang lebih 11 hari selama bulan Ramdhan, Penulis bersama tim KCU Surabaya terus melakukan optimalisasi pelayanan penyaluran BAPANG. Adapun tahapan kegiatan yang dilakukan agar penyaluran BAPANG bisa berjalan maksimal adalah sebagai berikut.

1. Pengelompokan data penerima bantuan berdasarkan wilayah masing-masing
2. Pembagian jadwal pelayanan berdasarkan wilayah masing-masing
3. Pengiriman undangan berdasarkan hasil pembagian jadwal
4. Pemberian *briefing* dan pelatihan untuk semua tim pelayanan
5. Tahap Pelaksanaan



**Gambar 1. Tahapan Kegiatan**

## HASIL

Kegiatan Pelayanan penyaluran BAPANG yang dilakukan di KCU Surabaya 60000 berdasarkan tahapan pada metode yang dilakukan yaitu.

### 1. Pengelompokan data penerima bantuan berdasarkan wilayah masing-masing

PT Pos Indonesia mengumpulkan semua data dari tiap peserta penerima bantuan sosial BAPANG. Data yang telah terkumpul kemudian dikelompokkan berdasarkan wilayah atau domisili masing-masing. Hal ini bertujuan agar penghitungan total peserta/penerima bantuan bisa dilakukan dengan lebih mudah. Selain itu, pengiriman surat undangan kepada pihak yang bersangkutan bisa lebih terarah karena lokasi penerima lebih mudah dilacak.

### 2. Pembagian jadwal pelayanan berdasarkan wilayah masing-masing

Tahapan selanjutnya adalah pembagian jadwal yang dilakukan oleh koordinator BAPANG KCU Surabaya 60000. Pembagian jadwal ini dilakukan dengan membuat jadwal serta tempat pengambilan berdasarkan pada tiap wilayah penerima, terbagi menjadi Surabaya Utara, Surabaya Barat, Surabaya Timur, Selatan dan wilayah Pusat. Hal ini bertujuan agar penyaluran BAPANG bisa berjalan maksimal dan efektif. Dengan terbaginya jadwal yang baik, diharapkan tidak terjadi penumpukan masa yang terlalu banyak dan menghindari hal-hal yang tidak diinginkan.

### 3. Pengiriman undangan secara bertahap pada tiap wilayah.

Koordinator BAPANG KCU Surabaya 60000 mengirimkan undangan kepada setiap penerima bantuan pada setiap wilayah berdasarkan data terkumpul yang sudah dikelompokkan di setiap wilayah. Pengiriman undangan tersebut dilakukan dengan berbagai cara. Ada yang

dibagikan langsung (*door to door*) kepada orang yang bersangkutan dan ada yang dibagikan melalui kelurahan di masing-masing wilayah. Undangan yang dikirimkan tersebut sebagai pemberi informasi bagi penerima bantuan tentang jadwal dan tempat pengambilan bantuan yang ia terima yang sebelumnya telah diatur oleh Koordinator BAPANG KCU Surabaya 60000.

#### **4. Pemberian *briefing* dan pelatihan untuk semua tim pelayanan**

Tahapan berikutnya adalah pemberian briefing dan pelatihan bagi semua tim yang tergabung ke dalam tim pelayanan penyaluran BAPANG KCU Surabaya 60000. Kegiatan ini merupakan salah satu Upaya dalam rencana kegiatan “Optimalisasi Pelayanan Penyaluran Bantuan Sosial Kantor Pos KCU Surabaya 60000”. Harapannya adalah tim yang sudah dibekali dengan ilmu dan kemampuan yang cukup bisa melakukan kegiatan penyaluran bantuan dengan baik dan meminimalisir miskomunikasi dengan pihak penerima maupun antar tim. Pelatihan yang diberikan berupa pelatihan berdasarkan pembagian tim yang telah disepakati bersama oleh koordinator BAPANG KCU Surabaya 60000 seperti tim verifikator, validator dan koordinator pembagi beras.



**Gambar 2. Kegiatan *Briefing***

#### **5. Tahap Pelaksanaan**

Tahap pelaksanaan penyaluran BAPANG dilakukan dengan membagi kegiatan ke dalam beberapa tahap, yaitu

- 1. Peserta/penerima mendatangi lokasi penyaluran BAPANG sesuai jadwal yang tertera pada undangan yang telah mereka terima.**

## 2. Verifikasi Berkas

Tahap selanjutnya adalah verifikasi berkas yang dilakukan oleh tim verifikator. Kegiatan verifikasi ini adalah untuk mencocokkan data dari berkas-berkas yang mereka bawa seperti KTP atau Kartu Keluarga dengan data yang tertera pada undangan yang telah dikirimkan sebelumnya. Alasan dilakukannya tahap ini adalah untuk memastikan BAPANG telah disalurkan dengan benar kepada penerima dan menghindari adanya kekeliruan.

## 3. Validasi Berkas

Setelah melakukan verifikasi berkas, selanjutnya peserta diarahkan kepada tim validator guna memvalidasi berkas yang sebelumnya sudah diverifikasi. Tim validator kemudian melakukan pendataan dengan melakukan publikasi berkas dan wajah yang kemudian diinput ke dalam aplikasi internal milik PT Pos Indonesia.

## 4. Pengambilan Beras

Setelah melakukan dua tahap sebelumnya yaitu verifikasi dan validasi berkas, selanjutnya peserta/penerima mengambil beras sebanyak 10kg yang telah disediakan oleh tim pembagi beras KCU Surabaya 60000.



**Gambar 3. Penulis menjadi tim pembagi beras**

Beberapa Upaya pengoptimalan yang dilakukan oleh koordinator penyaluran BAPANG KCU Surabaya 60000 tahap 1 dan 2 telah selesai dilaksanakan. Dengan melakukan tahap persiapan yang matang serta memaksimalkan semua sumber daya yang ada, hampir seluruh

alokasi BAPANG yang disediakan telah berhasil tersalurkan kepada pihak-pihak yang berhak menerima. Berikut adalah hasil pencapaian penyaluran BAPANG yang dilakukan di KCU Surabaya 60000.

**Tabel. 1 Realisasi Penyaluran BAPANG**

<b>Realisasi Penyaluran Bapang KCU Surabaya</b>				
<b>Tahap</b>	<b>Total Kelurahan</b>	<b>Alokasi</b>	<b>Realisasi</b>	<b>Sisa</b>
<b>1</b>	124 Kelurahan	137.879	137.879	0
<b>2</b>	124 Kelurahan	137.879	136.388	1.491

## **DISKUSI**

Keinginan untuk mendukung Upaya pemerintah dalam menerapkan kebijakannya guna membantu masyarakat kurang mampu dan menekan inflasi harga bahan pangan, membuat PT Pos Indonesia juga melakukan optimalisasi pada kegiatan pelayannya. Banyak masyarakat yang perekonomiannya sudah mulai membaik dewasa ini. Namun, tidak sedikit pula, masyarakat yang terkena dampak COVID 19 hingga sekarang contohnya yang terkena PHK sampai sekarang. Adanya program seperti pemberian bantuan BAPANG ini tentu sangat bermanfaat bagi mereka. Seperti yang diutarakan oleh Nur Afni Ruslan, Jaelan Usman, dan Muhammad Tahir , (2022) mereka mengatakan bahwa bantuan sosial yang diberikan oleh pemerintah tentu sangat bermanfaat bagi masyarakat miskin karena meskipun dampaknya tidak terlalu besar, setidaknya mereka bisa terus mempertahankan kehidupannya yang mungkin masih kurang layak. Mereka juga mengemukakan bahwa masyarakat pasti sangat mengharapkan adanya uluran pemerintah untuk membantu mereka dalam mempertahankan hidup. Hal tersebut mungkin juga berlaku bagi beberapa warga Surabaya. Hal ini dibuktikan dengan antusiasme masyarakat dalam mengambil bantuan BAPANG di KCU Surabaya. Mereka datang berbondong-bondong untuk dapat mengambil beras sebanyak 10kg yang disediakan oleh pemerintah untuk mereka. Berdasarkan data yang tertera pada tabel 1 di atas, mungkin masih terdapat sisa BAPANG yang belum tersalurkan kepada pihak penerima.

Di balik kelancaran kegiatan penyaluran yang dilakukan oleh koordinator BAPANG KCU Surabaya 60000, tentu tidak lepas dari adanya beberapa kendala seperti terhambatnya pembagian undangan kepada penerima akibat sulitnya akses menuju lokasi, miss persepsi antara pihak POS, kelurahan, dan RT RW setempat sehingga membuat pihak penerima/peserta mendapat informasi yang simpang siur. Namun, meski demikian, Koordinator BAPANG KCU Surabaya 60000 tetap mengupayakan agar BAPANG yang belum tersalurkan tersebut bisa tetap tersalurkan, seperti *memfollow up* penerima yang belum mengambil agar segera

mengambil, berkoordinasi dengan kelurahan setempat untuk mempermudah penyaluran kepada penerima yang belum mengambil, serta melakukan pengantaran kepada penerima yang memang tidak bisa mengambil ke KCU Surabaya 60000 akibat sakit, lansia, dll.

## **KESIMPULAN**

Penyaluran BAPANG tahap 1 dan 2 yang dilaksanakan oleh KCU Surabaya 60000 sudah dilaksanakan. Meskipun mengalami beberapa hambatan yang sedikit menyulitkan Koordinator BAPANG KCU Surabaya 60000 pada saat persiapan sampai pelaksanaan. Tim Koordinator terus berupaya agar semua BAPANG yang ada bisa tersalurkan kepada pihak penerima sebagaimana mestinya. Meskipun masih ada beberapa hal yang harus ditingkatkan, namun perlu diakui bahwa baiknya Koordinasi dan komunikasi antar semua pihak yang terlibat membuat alokasi BAPANG yang tersalurkan hampir menyentuh angka 100%. Di lain sisi, dengan selesainya penyaluran BAPANG tahap 1 dan 2 tersebut, membuat penulis juga telah selesai dalam melakukan kegiatan pengabdian kepada masyarakat selama magang di PT Pos Indonesia, KCU Surabaya 60000.

## **PENGAKUAN/ACKNOWLEDGEMENTS**

Terima kasih penulis ucapkan kepada PT Pos Indonesia utamanya KCU Surabaya 60000 karena telah memberikan penulis kesempatan untuk ikut berperan serta pada kegiatan penyaluran bantuan sosial BAPANG dan senantiasa memberikan pendampingan sehingga penulis bisa melakukan kegiatan pengabdian kepada masyarakat di sela-sela kegiatan magang di PT Pos Indonesia, KCU Surabaya 60000.

## **DAFTAR REFERENSI**

- Suharto, E. (2006). Kebijakan Perlindungan Sosial bagi Kelompok Rentan dan Kurang Beruntung. Jakarta: Badan Pelatihan dan Penelitian Kesejahteraan Sosial, Depsos RI.
- Habib Cahyono, (2019). PERAN MAHASISWA DI MASYARAKAT.
- Nur Afni Ruslan, Jaelan Usman, dan Muhammad Tahir , (2022). DAMPAK BANTUAN SOSIAL TUNAI BAGI KESEJAHTERAAN MASYARAKAT DI MASA PANDEMI COVID-19 DI KELURAHAN KALUKU BODOA.
- Undang-Undang Republik Indonesia nomor 11 tahun 2009 tentang kesejahteraan sosial