

**KINERJA BIROKRASI PEMERINTAH DALAM  
PENYALURAN BANTUAN SOSIAL DI MASA PANDEMI  
COVID-19 DI KECAMATAN WONOSARI KABUPATEN  
BOALEMO**

**OLEH  
ISMAIL ALI  
NIM : S2118007**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Ichsan Gorontalo**



**UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PRODI ILMU PEMERINTAHAN  
2022**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis (Skripsi) yang berjudul **“Kinerja Birokrasi Pemerintahan Dalam Penyaluran Bantuan Sosial di Masa Pendemi Covid-19 di Kecamatan Wonosari Kabupaten Boalemo”** merupakan asli hasil karya ilmiah saya sendiri dan belum pernah diajukan sebelumnya untuk mendapatkan gelar sarjana di Universitas Ichsan Gorontalo atau di civitas akademik perguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi ini real gagasan dan pemikiran, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain yang tidak berkepentingan kecuali arahan dan saran tim pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat pendapat atau karya yang telah dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis di antumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka yang peneliti buat.
4. Pernyataan ini dibuat dengan sungguh-sungguh dan apabila ditemukan adan terbukti pernyataan yang saya buat tidak benar, maka saya siap menerima sanksi, berupa sanksi akademik yang berupa pencabutan gelar yang saya peroleh dari skripsi ini.

Gorontalo,  
Yang Membuat Pernyataan  
2022



## LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

### KINERJA BIROKRASI PEMERINTAH DALAM PENYALURAN BANTUAN SOSIAL DI MASA PANDEMI COVID-19 DI KECAMATAN WONOSARI KABUPATEN BOALEMO

Oleh :

ISMAIL ALI

NIM: S2118007

#### SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Politik  
Telah Disetujui Dan Siap Diseminarkan  
Gorontalo,....., 2022

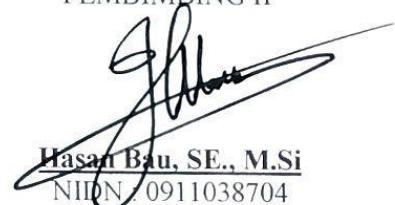
PEMBIMBING I



Dr. Moch. Sakir, S.sos, S.I.Pem, M.Si

NIDN : 0913027101

PEMBIMBING II



Hasan Bau, SE., M.Si

NIDN : 0911038704

Mengetahui



Barmawati Abdul Razak S.I.P, M.Ap

NIDN: 0924076701

## HALAMAN PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

### KINERJA BIROKRASI PEMERINTAH DALAM PENYALURAN BANTUAN SOSIAL DI MASA PANDEMI COVID-19 DI KECAMATAN WONOSARI KABUPATEN BOALEMO

Oleh:

ISMAIL ALI  
S2118007

Telah Dipertahankan Dihadapan Penguji  
Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat

Universitas Ichsan Gorontalo

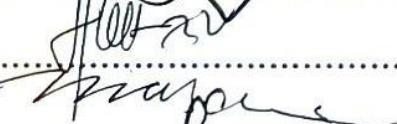
1. Marten Nusi, S.IP., M.AP

.....  


2. Purwanto, S.IP., M.Si

.....  


3. Swastiani Dunggio, S.IP., M.Si

.....  


4. Dr. Moch. Sakir. S.Sos, S.I.Pem, M.Si

.....  


5. Hasan Bau, SE., M.Si

.....  


Mengetahui



## **ABSTRAK**

### **ISMAIL ALI. S2118007. KINERJA BIROKRASI PEMERINTAHAN DALAM PENYALURAN BANTUAN SOSIAL DI MASA PANDEMI COVID-19 DI KECAMATAN WONOSARI KABUPATEN BOALEMO**

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis bagaimana kinerja birokrasi pemerintahan dalam penyaluran bantuan sosial di masa pandemi covid-19 di kecamatan wonosari. Desain penelitian yang digunakan untuk penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Teknik penentuan informan menggunakan purposive sampling pengambilan sampel sumber dengan pertimbangan tertentu, yakni warga masyarakat penerima bantuan sosial aparatur dan pimpinan. Adapun metode analisis data yaitu reduksi data, penyajian data, kesimpulan dan verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja birokrasi pemerintahan dalam penyaluran bantuan sosial di masa pandemi covid-19 terbilang berhasil dalam beberapa indikator diantaranya produktivitas dan responsivitas, namun mengenai ketepatan waktu para petugas dalam penyaluran bantuan sosial di masa pandemi covid-19 masih diperlukan evaluasi yang mendalam dalam pengembangannya, begitu juga dengan ketidak tahuhan masyarakat mengenai laporan kinerja yang dibuat semua masyarakat yang peneliti wawancarai tidak mengetahui keberadaan laporan tersebut.

Kata kunci: kinerja birokrasi, penyaluran bantuan, kecamatan wonosari.



## **ABSTRACT**

### **ISMAIL ALI. S2118007. THE PERFORMANCE OF GOVERNMENT BUREAUCRACY IN THE SOCIAL ASSISTANCE DISTRIBUTION DURING THE COVID-19 PANDEMIC IN WONOSARI SUBDISTRICT, BOALEMO DISTRICT**

*This study aimed to describe and analyze the performance of the government bureaucracy in the social assistance distribution during the COVID-19 pandemic in the Wonosari subdistrict. The research design used in this study was descriptive- qualitative. The technique of informant determination employed purposive sampling by taking samples of sources with special considerations, namely community members receiving social assistance from the apparatus and leaders. Data analysis methods covered data reduction, data display, conclusion, and verification. The results showed that the performance of the government bureaucracy in the social assistance distribution during the COVID-19 pandemic was quite successful on several indicators, including productivity and responsiveness. However, the timeliness of apparatus in the social assistance distribution during the COVID-19 pandemic still required an in-depth evaluation of its development. The performance reports made by all the communities interviewed were found to be not aware of the existence of those reports (community ignorance).*

*Keywords:* bureaucratic performance, social assistance distribution



## KATA PENGANTAR

Assalamu'Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji dan syukur marilah kita panjatkan kehadirat Allah SWT. Karena berkat izin dan kuasanyalah sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan karya ilmiah dengan judul: "**Kinerja Birokrasi Pemerintahan Dalam Penyaluran Bantuan Sosial di Masa Pandemi Covid-19 di Kecamatan Wonosari Kabupaten Boalemo**". dapat diselesaikan dengan baik. Tak lupa pula sholawat serta salam dihaturkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW yang telah berjuang bersama para sahabat, melawan sekaligus membebaskan zaman mistisisme dari kebodohan/jahiliyah menuju dunia yang penuh dengan ilmu pengetahuan yang rasional saintifik, tentu dengan kecerdasan emosial dan spiritual yang sesuai konteks zaman di abad ke 21 ini.

Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada kedua orang tua, yang begitu ikhlas dan sabar membimbing dan mendoakan penulis hingga sampai pada tahap ini.

Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada Ibu Dr.Hj. Juriko Abdussamad. M.Si, selaku ketua Yayasan Pengembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Ichsan Gorontalo.

Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada Bapak Dr. Abdul Gaffar La Tjokke, M.Si, selaku Rektor Universitas Ichsan Gorontalo.

Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada Bapak Dr. Arman, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo.

Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada Ibu Darmawaty Abdul Rajak, S.Ip.,M.Ap, selaku ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan.

Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada Bapak Dr.Mochamad Sakir, S.Sos, M.Si, selaku pembimbing Satu yang selalu meluangkan waktu untuk membimbing anak didiknya ditengah begitu banyak kesibukan yang dihadapi.

Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada Bapak Hasan Bau, SE, M.Si, selaku pembimbing Dua.

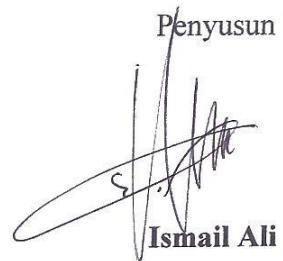
Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada seluruh Dosen Pengajar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Dan yang terkhusus penulis samapaikan dalam pengantar singkat ini ucapan terima kasih kepada teman-teman Angkatan 2018 Jurusan Ilmu Pemerintahan.

Tak lupa juga ucapan terima kasih dan rasa syukur penulis sampaikan kepada semua pihak yang terlibat langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaikan karya ilmiah ini, teruntuk kalian yang yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyusun skripsi ini. Untuk kalian yang tidak bosan menyubangkan pikiran gagasan untuk penulis, dan selalu ada saat penulis kesulitan “**You All Are Amazing**” terima kasih sekali lagi.

Semoga Allah SWT Memberi limpahan rahmat serta karunia-nya kepada  
kita semua.

Gorontalo, Agustus 2022

Penyusun  
  
Ismail Ali

## **MOTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTO:**

**SEORANG PELAJAR SUDAH SEHARUSNYA BERLAKU ADIL SEJAK  
DALAM PIKIRAN, APALAGI DALAM PERBUATAN**

**PRAMOEDYA ANANTA TOUR**

***SEBURUK-BURUKNYA PIDATO ADALAH PIDATO DALAM TULISAN  
OLEHNYA KARYA ILMIAH INI ADA BERDASAR RISET OBSERVASI  
WAWANCARA DAN DOKUMENTASI YANG HADIR UNTUK ANDA  
UNTUKSAYA UNTUK KITA SEMUA  
DALAM BERLAKU ADIL***

*\*pembaca yang baik tidak  
hanya sebatas tahu, lebih  
dari itu dia harus memahami  
sekaligus dibuktikan dengan  
tindakan nyata\**

### **PERSEMBAHAN :**

**DIPERSEMBAHKAN UNTUK SIAPA LAGI KALAU BUKAN  
UNTUK KEDUA ORANG TUA SAYA, MAMA DAN PAPA**

## DAFTAR ISI

<b>COVER .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>v</b>
<b>MOTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Kegunaan Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>8</b>
2.1 Kinerja .....	8
2.1.1 Pengertian Kinerja.....	8
2.1.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai .....	9
2.1.3 Penilaian Kinerja .....	10
2.1.4 Indikator Kinerja .....	14
2.2 Birokrasi Pemerintahan .....	15
2.2.1 Pengertian Birokrasi Pemerintahan .....	16

2.2.2 Kinerja Birokrasi Pemerintahan .....	16
2.2.3 Faktor Penghambat Kinerja Birokrasi Pemerintahan .....	19
2.3 Bantuan Sosial Di Masa Pandemi Covid-19 .....	20
2.4 Penelitian Terdahulu .....	22
2.5 kerangka Berpikir.....	24
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>25</b>
3.1 Obyek Penelitian .....	25
3.2 Metode Penelitian .....	25
3.2.1 Desain Penelitian.....	25
3.2.2 Studi Kasus .....	26
3.2.3 Waktu dan Lokasi Penelitian .....	26
3.3 Fokus Penelitian.....	27
3.4 Informan .....	28
3.5 Jenis dan Sumber Data .....	29
3.6 Metode Pengumpulan Data.....	29
3.7 Metode Analisis Data .....	31
3.8 Metode Keabsahan Data.....	32
3.8.1 Uji Kredibilitas .....	33
3.8.2 Pengujian Transferability .....	34
3.8.3 Pengujian Depenability.....	35
3.8.4 Pengujian Konfirmability .....	35

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>36</b>
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	36
4.1.1 Kondisi Geografis.....	36
4.1.2 Kondisi Demografi .....	37
4.1.3 Visi dan Misi Pemerintah Kecamatan Wonosari .....	39
4.1.4 Struktur Organisasi Pemerintah Kecamatan Wonosari .....	40
4.2 Bantuan Sosial Di Kecamatan Wonosari .....	42
4.3 Hasil Penelitian .....	43
4.4 Pembahasan .....	68
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>80</b>
5.1 Kesimpulan .....	80
5.2 Saran.....	83
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>85</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1. 1 Latar Belakang Masalah**

Seperti yang lansir Dalam Jurnal *Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Pertumbuhan ekonomi Negara-Negara Terdampak, oleh Dedi Junaedi dan Faisal Salistia bahwa* “ sampai 30 agustus 2020, pandemic Covid-19 telah terjadi di 213 negara dari enam kawasan. Yaitu Amerika Utara, Amerika Selatan, Eropa, Asia, Afrika, dan Oceania. Secara kuantitas, kawasan Amerika Utara dan Asia menjadi kawasan paling banyak terdampak kasus pandemic. Sementara Eropa termasuk kawasan paling banyak melaporkan kematian akibat Covid-19.

Bukti data yang di paprkan dalam jurnal tersebut memperjelas anggapan masyarakat luas bahwa kemunculan virus atau Covid-19 (Coronavirus Disease of 2019) mangakibatkan dampak resiko tinggi pada keberlangsungan hidup manusia yang memiliki potensi besar hingga berujung pada kematian manusia itu sendiri.

Penyebaran virus corona yang cepat dan meluas membuat pemerintah bereaksi dengan membatasi segala aktivitas masyarakat. Anjuran untuk mematuhi protokol kesehatan seperti lock down, sosial distanching, cuci tangan dan memakai masker menjadi semacam pola hidup baru yang wajid dipatuhi.

Seperti yang tercantum dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 9 Tahun 2020 tentang Pedoman perbatasan sosial beskala besar dalam rangka percepatan penanganan Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) pada pasal 1 point pertama : Pembatasan Sosial Beskala Besar adalah pembatasan kegiatan tertentu penduduk dalam suatu wilayah yang diduga terinfeksi *Corona Virus Disease 2019*

(COVID-19) sedemikian rupa untuk mencegah kemungkinan penyebaran *Corona Virus Disease 2019* (COVID-19).

Di pemerintahan Indonesia sering terjadi perubahan regulasi contohnya seperti yang telah kita katahui persoalan pembatasan aktifitas dengan istilah dari PSSB yang merupakan singkatan dari (Pembatasan Sosial Berskala Besar) sampai PPKM atau (Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat) saat ini yang kita kenal, padahal perubahan aturan tersebut jika kita telisik lebih dalam memiliki substansi yang sama, yakni pembatasan untuk beraktifitas diluar rumah, hanya nama dalam aturan itu saja yang diubah.

Seperti yang dikatakan oleh Jamaluddin Ritonga seorang pengamat komunikasi politik saat diwancarai oleh jurnalis CNN Indonesia, dia mengatakan istilah lockdown menjadi kata yang dihindari pemerintah. Ia menilai, pemerintah dalam praktiknya memilih cara sendiri dengan berusaha menggabungkan aspek kesehatan dan ekonomi.

Sejauh ini bisa dilihat terdapat beberapa program pemerintah untuk menjaga agar keberlangsungan hidup masyarakat terpenuhi selama masa pandemic virus corona dan dalam keadaan pembatasan beraktifitas diluar rumah. Ini bisa tinjau dari berbagai macam kucuran dana dari pemerintah yakni bantuan sosial untuk masyarakat seperti ; bantuan berupa uang, subsidi Internet, subsidi listrik, hingga bantuan beras.

Mentri Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan, Muhamad Efenndy menjelaskan dalam web site resmi KEMENKO PMK ([www.kemenkopmk.go.id](http://www.kemenkopmk.go.id)) mengatakan “pemerintah terus berupaya memenuhi

kebutuhan warga miskin dan rentan di masa pandemic Covid-19 dengan menyalurkan bantuan sosial ragam bantuan tersebut yakni bantuan sosial reguler seperti Bantuan Beras PPKM dari 5 Kilo sampai 10 Kilo dan Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT),

Pemerintah Indonesia telah melaksanakannya distribusi bantuan sosial, diharapkan oleh pemerintah agar bantuan ini dapat meringankan beban masyarakat selama Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM). Serta tersalurkan sampai di seluruh desa-desa yang berada dipelosok. Namun, yang menjadi persoalannya, terdapat berbagai keluhan dari masyarakat dan permasalahan dalam penyaluran bantuan sosial ini, sehingga menimbulkan berbagai kritik dari masyarakat dan juga dari kalangan pejabat.

Seperi yang dikatakan oleh Gubernur Jawa Barat Ridwan Kamil yang termaktub dalam jurnal *Pemetaan Permasalahan Penyaluran Bantuan sosial Untuk Penanganan Covid-19 Di Indonesia* yang melayangkan kritiknya terkait dengan data yang tidak terintegrasi di pemerintah pusat. (CNBC, 2020) mengatakan “tiap Kementerian memiliki data masing-masing yang mengakibatkan data-data yang dimiliki oleh pemerintah pusat dan daerah tidak sinkron”. Dalam jurnal tersebut yang ditulis oleh 4 orang yakni, Wildan Rahmansyah, Resi Ariyasa, Resa Anggia Sakti, dan Syaiful Iksan menulis tiga permasalahan penyaluran bantuan sosial yang disampaikan oleh Menteri Koordinator Bidang Pembangunan Manusia Dan Kebudayaan. “(1) Masalah alokasi anggaran ditiap kementerian berbeda, di Kementerian Sosial tidak adanya masalah perihal anggaran namun di Kementerian Desa dan Transmigrasi adanya masalah alokasi anggaran

(2) Masalah data, dibutuhkan pendataan yang ekstra hati-hati sehingga penyaluran menjadi sangat lambat (3) Masalah sistem Penyaluran,. Berdasarkan data terakhir, dalam penyaluran dana desa udah diterima oleh 53.156 desa atau 70, 9 persen, sisanya, 21.797 belum menerima dana. Kemudia dari 53.156 desa, keluarga penerima manfaat, sebanyak 12.829 desa atau 17 persen”

Jelas permasalahan ini menjadi daya tarik tersendiri bagi pihak akademis untuk melakukan penelitian sebagai bahan karya ilmiah dan kepedulian terhadap masalah sosial.

Di kecamatan Wonosari selama pandemi Covid-19 ini, sudah ada beberapa bantuan yang mulai disalurkan, baik uang tunai dan bahan pangan berupa telur, beras dan minyak goreng. Namun sangat-sangat disayangkan beberapa masyarakat masih mengeluhkan penyaluran yang diadakan oleh pemerintah. Kurang efisien dan efektifnya penyaluran dari petugas yang menjadi sumber mengeluhnya masyarakat penerima bantuan sosial. dari hasil observasi peneliti bahwa kabar yang beredar di masyarakat perihal masalah penyaluran bantuan sosial yakni: petugas dalam melakukan penyaluran sering hadir tidak tepat waktu. Massalah ini bisa hadir karena ketidak efisien dan efektifnya kinerja birokrasi serta kualitas layanan yang masih kurang belum lagi soal responsivitas dan akuntabilitas dalam kinerja birokrasi itu sendiri sebagaimana disinggung oleh Dwiyanto di teorinya dalam penilaian kinerja birokrasi dan bisa juga dipengaruhi beberapa faktor yang dapat menghambat kinerja birokrasi pemerintah.

Menurut Dwiyanto Rendahnya Kinerja Birokrasi Pemerintah sangat dipengaruhi oleh budaya paternalisme yang masih sangat kuat yang cenderung mendorong pejabat birokrasi agar lebih berorientasi pada kekuasaan daripada pelayanan, rendahnya kinerja juga disebabkan oleh pembagian kekuasaan serta struktur birokrasi yang hierarkis.

Dilansir dalam [www.pojok6.id](http://www.pojok6.id) yang dikatakan oleh Sekretaris Camat, kecamatan Wonosari saat bertemu dengan komisi I DPRD Provinsi Gorontalo, beliau mengatakan “selama penyaluran bantuan baik itu bantuan dari pemerintah pusat, provinsi, serta kabupaten, banyak masyarakat kami yang mengeluhkan bantuan yang tidak tepat sasaran”.

Permasalahan ini tidak bisa dibiarkan berlarut-larut, sabab akan menimbulkan skeptisme masyarakat terhadap pemerintah kacamatan Wonosari, khususnya terhadap pegawai kecamatan yang ditugaskan unutk melaksanakan distribusi bantuan sosial. Ketidakmampuan dan tidak eefektifan pegawai dan kedisiplinan dalam menjalankan kinerja dengan baik akan berakibat sangat fatal,

Penilaian kinerja merupakan suatu kegiatan yang sangat penting karena dapat digunakan sebagai tolak ukur keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan sebagaimana yang ditetapkan dalam visi dan misinya (**Dwiyanto**, 2008:47)

Melihat realitas ini penulis mengangkat masalah kineja birokrasi pemerintah dalam penyaluran bantuan sosial dengan merumuskan judul “Kinerja Birokrasi Pemerintah Dalam Penyaluran Bantuan Sosial Di Masa Pandemi Covid-19 di Kecamatan Wonosari Kabupaten Boalemo”

## **1.2 Rumusan masalah**

Berdasarkan latar belakang, identifikasi masalah, dan rumusan masalah yang telah dipaparkan diatas. Maka, dirumuskanlah rumusan masalah yakni “Bagaimana kinerja birokrasi pemerintahan dalam penyaluran bantuan sosial di masa pandemi covid-19 di kecamatan Wonosari”

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis sejauh mana gambaran tentang kinerja birokrasi pemerintahan dalam penyaluran bantuan sosial di masa pandemi covid-19

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

Kegunaan penelitian ini sangat bermanfaat dan berguna baik secara praktis maupun secara teoritis, yaitu;

### **1. Kegunaan Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam perkembangan ilmu pengetahuan dan penemuan teori-teori baru dalam praktik kinerja birokrasi baik dalam organisasi non-formal dan formal

### **2. Kegunaan Praktis**

#### **a. Bagi pemerintah kecamatan**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dalam mengvaluasi kembali kinerja yang diterapkan dalam pekerjaan birokrasi pemerintahan kecamatan, dan bisa dijadikan pedoman untuk menerapkan kinerja yang baik kepada masyarakat

#### **b. Bagi masyarakat**

Penelitian ini sangat diharapkan mampu mengedukasi masyarakat dalam memberikan informasi yang relevan terkait kinerja birokrasi pemerintahan kecamatan perihal keefektifan pegawai dalam pelayanan, dengan begitu mampu melakukan pengatuan dengan baik dan objektif

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Kinerja**

##### **2.1.1 Pengertian Kinerja**

Prawirosentono (1999) mengemukakan kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika (Edy Sutrisno, 2018:122).

Tidak melulu soal hasil kerja yang dapat dicapai oleh pegawai atau karyawan dalam melakukan suatu pekerjaan demi tercapainnya tujuan-tujuan tertentu, Prawirosentono mengemukakan indikator penting lain yang harus dipenuhi dalam mencapai kinerja yang bagus. Seperti, legalitas organisasi yang bersangkutan. Sejalan dengan Prawirosentono, Miner mengemukakan argumensoal kinerja.

Minner (1990), kinerja adalah bagaimana seseorang diharapkan dapat berfungsi dan berperilaku sesui dengan tugas yang telah dibebankan kepadanya (Edy Sutrisno, 2018:122)

Untuk pemahaman lebih jelas soal arti kinerja, berikut penulis lampirkan beberapa pendapat dari ahli mengenai pengrtian kinerja, yakni ;

- a) Stoner, 1978 mengemukakan bahwa kinerja adalah fungsi dari motivasi, kecakapan, dan persepsi peranan

- b) Bernardin dan Russel 1993 mendefinisikan kinerja sebagai pencatatan hasil0hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan atau kegiatan tertentu selama kurun waktu tertentu
- c) Handoko mendefinisikan kinerja sebagai proses dimana organisasi mengevaluasi atau menilai prestasi kerja karyawan
- d) Prawiro Suntoro, 1999 mengemukakan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi dalam rangka mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu (Moh. Babunta Tika, 2008:121)

### **2.1.2Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai**

Sebagai organisasi dan instansi apapun itu memiliki tujuan untuk memperoleh kentungan, keberhasilan dalam suatu orgaisasi atupun instansi tidak lepas dari peran kinerja para anggota yang bekerja di dalamnya, atupun karyawan. Curahan tenaga yang meraka dedikasikan tidak serta merta mampu menjamin keberhasilan dalam mencapai tujuan yang hendak dicapai, terdapat beberapa hal penting yang harus diperhatikan terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan.

Menurut Prawirosentono (1999) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah sebagai berikut :

- a) Efektifitas dan Efisiensi

Dalam hubungannya dengan kinerja organisasi, maka ukuran baik buruknya kinerja diukur oleh efektifitas dan efisiensi. Dikatakan efektif bila mencapai tujuan, dikatakan efisien bila hal itu memuaskan sebagai pendorong mencapai tujuan.

b) Otoritas dan tanggung jawab

Dalam organisasi yang baik, wewenang dan tanggung jawab telah didelegarisikan dengan baik, tanpa adanya tumpang tindih tugas. Kejelasan wewenang dan tanggung jawab setiap orang dalam suatu organisasi akan mendukung kinerja karyawan tersebut.

c) Disiplin

Disiplin meliputi ketataan dan hormat terhadap perjanjian yang dibuat antara perusahaan dan karyawan. Masalah disiplin para karyawan yang ada di dalam organisasi baik atasan maupun bawahan akan memberi corak terhadap kinerja organisasi.

d) Inisiatif

Inisiatif seseorang berkaitan dengan daya pikir, kreativitas dalam membentuk ide untuk menrencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi. (Edy Sutrisno, 2018:125)

### **2.1.3 Penilaian Kinerja**

Suatu organisasi atau instansi terlihat maju dalam capaian-capaiannya tidak lepas dari keberhasilan karyawan dalam menuntaskan dengan bijak, efektif dan efisien tugas-tugas yang diembannya. Pada dasarnya keberhasilan yang dicapai oleh para karyawan dalam suatu instansi merupakan reward yang patut dihargai. Telepas dari itu semua tentu penilaian kinerja sangatlah diperlukan guna sebagai penambah informasi untuk para anggota-anggota ataupun karyawan baru, sebagai temperaman dari organisasi atau instansi public.

Untuk mengetahui kinerja karyawan diperlukan kegiatan-kegiatan khusus, seperti Bernardin dan Russel (1995:383 mengajukan 6 (enam) kinerja primer yang dapat digunakan mengukur kinerja yaitu:

- 1) Quality: merupakan tingkat sejauh mana proses atau hasil pelaksanaan kegiatan mendekati kesempurnaan atau mendekati tujuan yang diharapkan
- 2) Quantity: merupakan jumlah yang dihasilkan, misalnya jumlah rupiah, jumlah unit, jumlah siklus kegiatan yang dilakukan
- 3) Timeliness: merupakan sejauh mana suatu kegiatan diselesaikan pada waktu yang dikehendaki, dengan memperhatikan koordinasi output lain serta wakru yang tersedia untuk kegiatan orang lain
- 4) Cost Efektiveness: merupakan tingkata sejauh mana penggunaan sumber daya manusia (manusia, keuangan, teknologi, material) dimaksimalkan untuk mencapai hasil tertinggi atau pengurangan kerugian dari setiap unit penggunaan sumber daya
- 5) Need for supervision: merupakan tingkat sejauh mana seseorang pekerja dapat melaksanakan suatu fungsi pekerjaan, tanpa memerlukan pengawasan seseorang supervisor untuk mencegah tindakan yang kurang diinginkan
- 6) Interpersonal impact: merupakan tingkat sejauh mana pegawai memelihara harga diri, nama baik, dan kerja sama diantara rekan kerja dan bawahan

(Edy Sutrisno, 2018:127-128)

Adapun standar pengukuran prestasi kerja dikemukakan oleh Lopes (1982) yaitu :

- a. kuantitas kerja
- b. kualitas kerja
- c. Pengetahuan tentang pekerjaan
- d. pendapat atau pernyataan yang disampaikan
- e. keputusan yang diambil
- f. perencanaan kerja
- g. daerah organisasi kerja (Edi Sutrisno, 2018:128)

Jadi, kinerja bisa dikatakan baik apabila efektifitas organisasi dapat diwujudkan dengan baik dan benar sesuai dengan prosedur yang ditetapkan dalam organisasi atau instansi itu sendiri. Dan kecerdikan karyawan ataupun management dalam mengkontekstualisasikan teori yang relevan dan signifikan dalam praktik kinerja. Untuk lebih memperjelas perihal penilaian kinerja, berikut bisa diperhatikan pendapat dari Dessler.

Adapun Dessler (1997), menyatakan beberapa hal yang digunakan untuk menilai kinerja yang disebutkan antara lain :

1. Keterampilan Merencanakan
  - Menilai dan menetapkan prioritas dari bidang hasil;
  - Merancang rencana jangka panjang dan pendek yang realistik;
  - Merumuskan jadwal yang mungkin
  - Mengantisipasi masalah-masalah yang mungkin dan hambatan-hambatan kearah pencapaian hasil yang dituntut
2. Keterampilan Mengorganisasi

- Mengelompokan kegiatan demi penggunaan optimal atas sumber-sumber personel dalam rangka mencapai tujuan;
- Secara jelas mendefinisikan tanggung jawab dan batas wewenang bawahan;
- Meminimalkan kebingungan dan ketidakefisienan dalam operasi kerja

### 3. Keterampilan Mengarahkan

- Kemampuan untuk memandu dan menyelia
- Menekankan proses motivasi, komunikasi dan kepemimpinan

### 4. Keterampilan Mengendali

- Menetapkan prosedur yang tepat untuk terinformasi tentang kemajuan kerja bawahan
- Mengidentifikasi simpangan dalam kemajuan tujuan kerja
- Menyesuaikan diri dalam kerja untuk dapat memastikan bahwa tujuan yang ditetapkan telah dicapai

### 5. Menganalisis Masalah

- Menetapkan dana yang berhubungan dengan permasalahan
- Membedakan fakta yang berarti dan kurang berarti
- Menetapkan hubungan timbale balik
- Mencari pemecahan yang kelihatannya praktis (Edy Sutrisno, 2018:129)

Menurut Dicky Grote (1996) menyatakan bahwa dalam pengukuran atau penilaian kinerja ada tiga pendekatan. Yaitu :

- a. Penilaian atau pengukuran kinerja berbasis pelaku

- b. Penilaian atau pengukuran kinerja berbasis perilaku
- c. penilaian atau pengukuran kinerja berbasis hasil (Sudarmanto, 2018:11)

John Minner (1988), menyatakan ada 4 dimensi yang bisa dijadikan tolah ukur dalam minilai kinerja yaitu :

- a. Kualitas, yaitu; tingkat kesalahan, kerusakan, kecermatan
- b. Kuantitas, yaitu; jumlah pekerjaan yang dihasilkan
- c. Penggunaan waktu dalam, yaitu; tingkat ketidak hadiran, keterlambatan, waktu kerja efektif/jam kerja hilang
- d. Kerja sama dengan orang lain dalam bekerja

Meskipun dalam praktiknya sering mengalami kendala, namun alasan itu jangan sampai menjadi patologi yang sulit disembuhkan dan berujung menjadi momok yang menakutkan bagi karyawan dalam proses kinerja itu sendiri. Hal yang perlu dilakukan dalam yang terpinting terus mengevaluasi kinerja tersebut agar mengalami progresivitas dan peningkatan kinerja dalam mencapai tujuan organisasi ataupun instansi.

#### **2.1.4 Indikator Kinerja**

Seperti yang telah dibahasakan sebelumnya bahwa, keberhasilan suatu organisasi tidak terlepas dari peran penting pegawai atau karyawan yang tercover atau yang tergabung di dalamnya dengan legalitas yang sah secara hukum, moral dan etika. Untuk mencapai tujuan dengan prinsip yang sama sesuai misi dan visi organisasi itu sendiri melalui kinerja yang baik dan efekktif.

Ada beberapa indikator yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan kinerja pegawai. Berikut terdapat beberapa cara untuk peningkatan kinerja karyawan.

Menurut Stonner (dalam Irianto, 2001) mengemukakan ada 4 cara, yaitu :

- 1) Diskriminasi, seorang menejer harus mampu membedakan antara orang yang memberikan sumbangan berarti untuk kemajuan organisasi maupun yang tidak
- 2) Penghargaan, untuk mempertinggi motivasi dan kinerja, mereka yang tampil dengan mengesankan dalam pekerjaan harus diidentifikasi dengan saksama sehingga penghargaan tepat pada orang yang behak menerimanya
- 3) Pengembangan, pekerja yang memiliki kualitas dibawah standar diharuskan mengikuti pelatihan guna mengambangkan kemampuan kinerja, sementara yang melabih standar dijadikan motivasi bagi pekerja yang lain, dan jika perlu dipromosikan jabatan baru
- 4) Komunikasi, mengevaluasi kinerja pegawai dan secara akurat mengkomunikasikan penilaian yang dilakukannya (Edy Sutrisno, 2018:131)

## **2.2 Birokrasi Pemerintahan**

Birokrasi sering kali di artikan hanya dalam lingkup pemerintahan, padahal birokrasi itu sendiri jika ditelisik lebih dalam memiliki cakupan yang sangat luas, tidak hanya dalam pemerintahan yang kita kenal sebagai lembaga formal dalam pelayanan public saja, namun dalam sektor swasta pun terdapat apa yang disebut birokrasi.

Kebanyakan orang saat ini mengidentifikasi birokrasi merupakan hal yang merepotkan dan menyebalkan, sebab terlalu berbelit-belit dalam pelaksanaanya.

Namun terlepas dari semua itu, tentu birokrasi memiliki peran yang oenting dalam pelayanan public jika dilihat dari sisi positifnya.

### **2.2.1 Pengertian Birokrasi**

Thoha (2008:15) menegaskan bahwa birokrasi merupakan suatu sistem untuk mengatur organisasi yang besar agar diperoleh pengolahan yang efisien, rasional, dan efektif (Delly Mustafa, 2018:10)

Max Weber mengemukakan Birokrasi merupakan organisasi yang memiliki fungsi tertutu yang diatur dengan peraturan, organisasi ini mematuhi prinsip-prinsip hierarki, unit yang dibawah kontrol dan dikendalikan oleh atasannya, ketentuan administrative, keputusan, dan peraturan dituangkan dan dicatat secara tertulis (Sedarmayanti, 2011:319)

Ciri organisasi birokrasi menurut Weber, dapat deserhanakan sebagai berikut ini :

- a. Adanya pembagian pekerjaan dan spesialisasi
- b. Orientasi Impersonal
- c. Hierarki kewenangan
- d. Peraturan dan Pengaturan
- e. Orientasi pada karir
- f. Efisiensi (Sedarmayanti, 2011:345)

### **2.2.2 Kinerja Birokrasi Pemerintahan**

Sering kita jumpai dari beberapa orang yang mengalami ketidakpuasan oleh pelayanan birokrasi pemerintahan, lain halnya dengan pelayanan dalam sektor swasta yang selalu memberikan pelayanan bagus terhadap pelanggan yang

datang berkunjung. Untuk memahami kinerja birokrasi pemerintahan berikut beberapa indikator yang biasanya mengukur kinerja birokrasi public sebagaimana dikemukakan Dwiyanto, (2002)

a. Produktivitas

Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi tetapi juga efektifitas pelayanan, pada umumnya produktivitas dipahami pada rasio *input* dan *output*. Dengan mengembangkan satu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukan seberapa besar kinerja birokrasi pemerintahan itu memiliki hasil yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting.

Efektivitas dalam hal ini lebih dititikberatkan pada hasil pencapaian yang besar dengan pegorangan yang kecil sedangkan efektivitas lebih memfokuskan tujuan yang hendak dicapai dalam organisasi

Menurut Steers (1977) dalam Edy Strisno mengatakan bahwa yang terbaik dalam meneliti suatu kinerja birokrasi pemerintah haruslah memperhatikan tiga buah konsep yang erat dengan indikator efektivitas dan efisiensi ialah, optimalisasi tujuan, perspektif sistem dan tekanan dalam segi perilaku manusia dalam suatu organisasi ataupun Institusi.

b. Kualitas layanan

Kinerja birokrasi pemerintahan sangat terkait dengan kualitas layanan. Dalam lingkungan birokrasi pemerintah, banyak pandangan negatif mengenai organisasi public. Sehingga dengan demikian, kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan dapat dijadikan indikator kinerja birokrasi pemerintahan.

Dwiyanto dalam Edi Strisno Kualitas layanan selalu merujuk pada kepuasan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan perlu dilakukan optimisasi kualitas layanan dalam kinerja birokrasi pemerintah.

c. Responsivitas,

Responsivitas dimasukan dalam salah satu indikator kinerja birokrasi pemerintahan karena secara langsung menggambarkan kemampuan kinerja birokrasi pemerintahan dalam menjalankan misi dan tujuannya.

Responsivitas adalah mengukur kemampuan kinerja birokrasi pemerintah dalam mengenali kebutuhan masyarakat. Menyusun agenda dan prioritas pelayanan. Singkatnya responsivitas ialah merujuk kepada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Kemampuan kinerja birokrasi pemerintah bisa dilihat seberapa jauh mampu menerjemahkan perubahan-perubahan intern dan ekstern agar menjaga kesesuaian atau keselarasan dalam menilai kinerja dalam indikator responsivitas.

d. Responsibilitas

menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi dilakukan sesuai prinsip-prinsip administrasi yang benar sejalan dengan kebijakan organisasi public itu sendiri. Baik secara implisit maupun secara eksplisit. Oleh kerena ini bisa saja suatu ketika berbenturan dengan responsivitas.

Diperlukan perkembangan dari prinsip-prinsip yang dibangun dalam responsibilitas. Sehingga bisa berkembang dengan baik dan sekaligus akan dapat

melewati fase kelangsungan hidupnya. Dengan begitu kinerja birokrasi pemerintah dapat ditingkatkan.(Edy Strisno:107)

e. Akuntabilitas

menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan organisasi public tunduk pada pejabat politik yang dipilih oleh rakyat, yakni bersifat representatif selaras dengan kepentingan masyarakat (Delly Mustafa, 2018:124-125)

Kausar dalam Delly Mustafa (2018 )kinerja tidak saja dinilai dari ukuran internal tetapi juga eksternal seperti halnya nilai norma yang berlaku dalam kehidupan masyarakat.

Akuntabilitas erat kaitannya dengan tanggung jawab pegawai dalam kinerja birokrasi pemerintah. Kejelasan wewenang dan tanggung jawab setiap orang dalam suatu instansi pemerintah akan mendukung kinerja birokrasi pemerintah.

### **2.2.3 Faktor Penghambat Kinerja Birokrasi Pemerintahan**

Dalam jurnal Schalan Efendy, Sebagaimana yang dikatakan oleh Moestopadidjaja bahwa pelayanan public oleh birokrasi cenderung dipersulit serta prosedur yang berbelit-belit dan rendahnya ketidakpastian waktu dalam pelayanan. Fenomena ini yang oleh Briyant dan White sebagai suatu gejala ketidak mampuan perihal administratif, pada umumnya sering terjadi di Negara-negara yang berkembang.

Dalam jurnal . (Dedy Afrizal, 2018:58), Menurut Dwiyanto dalam Rizal (2011) mengatakan beberapa indikator yang dapat menghambat kinerja birokrasi pemerintahan.

### 1. Budaya Paternalisme

Budaya paternalism yang sangat kuat membuat pejabat atau aparatur birokrasi berorientasi pada kekuasaan.

Budaya paternalisme merupakan sistem ketokohan yang memposisikan para atasan sebagai pihak yang harus selalu dihormati oleh para bawahan(Sapto Wahyono, 2020:1)

Dengan pengkultusan berlebihan sehingga mengurangi produktivitas kinerja birokrasi dalam mencapai pelayanan yang efektif dan efisiensi.

### 2. sistem Pembagian kekuasaan

Sistem pembagian kekuasaan yang lebih cenderung pada pimpinan, yang bisa menghambat kreatifitas dan ide para aparatur dalam mengambil keputusan yang berakibat buruknya kualitas layanan dalam kinerja birokrasi pemerintahan.

### 3. Struktur birokrasi yang hierarkis

Mendorong adanya pemusatan kekuasaan serta wewenang pada atasan sehingga pejabat birokrasi yang langsung berhubungan dengan pengguna jasa sering tidak memiliki wewenang yang memadai untuk merespon dinamika yang berkembang dalam kinerja birokrasi pemerintahan

## **2.3 Bantuan Sosial Di Masa Pandemi Covid-19**

Pemerintah terus berupaya memenuhi kebutuhan warga miskin dan rentan di masa pandemic Covid-19 dengan menyalurkan bantuan sosial ragam bantuan tersebut yakni bantuan sosial reguler seperti Program Keluarga Harapan (PKH), Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT), dan bantuan sosial non reguler seperti

Bantuan Sosial Tunai (BST), Bantuan Langsung Tunai Dana Desa (BLT-DD) dan bantuan beras 10 Kg.

### **1. PKH (program kelurga harapan)**

Dalam situs resmi kentrian sosial menerangkan, Program keluarga harapan adalah bantuan sosial bersyarat kepada keluarga miskin yang ditetapkan sebagai keluarga penerima manfaat PKH.

Melalui PKH didorong untuk memiliki akses terhadap pelayanan sosial dasar kesehatan, pendidikan, pangan serta gizi. Sebagai sebuah program bantuan sosial bersyarat, PKH membuka akses keluarga miskin terutama ibu hamil dan anak untuk memanfaatkan fasilitas layanan.

### **2. BPNT (Bantuan Pangan Non Tunai)**

Bantuan pangan non tunai adalah bantuan sosial yang di berikan pemerintah kepada masyarakat selama masa pandemi dalam bentuk non tunai setiap bulannya melalui mekanisme elektronik yang berlaku hanya untuk membeli bahan pangan di pedagang bahan pangan/e-warung yang bekerjasama dengan bank.([www.pustadin.kemensos.go.id](http://www.pustadin.kemensos.go.id))

### **3. BST (Bantuan Sosial Tunai)**

Bantuan sosial tunai adalah bantuan berupa uang kepada keluarga miskin dan keluarga yang kurang mampu dalam memenuhi kebutuhan, dan terkhusus kepada masyarakat yang terdampak wabah Covid-19. Besaran batuan yang dikucurkan oleh pemerintah senilai Rp. 600.000/keluarga/bulan. Bantuan sosial ini merupakan program jaringan dalam pengamanan sosial oleh kementerian sosial yang diperuntukan bagi keluarga miskin.

Bantuan sosial untuk wilayah jabodetabek diberikan dalam bentuk sembako dengan uang diluar wilayah jabodetabek diberikan dalam bentuk uang. Untuk penerima BST, tidak termasuk pennerima bantuan Program Keluarga Harapan (PKH), Kartu sembako dan kartu Pra Kerja.([www.sirosa.bps.gi.id](http://www.sirosa.bps.gi.id))

#### **4. BLT-DD (bantuan langsung tunai dana desa)**

BLT dana desa merupakan program bantuan sosial untuk pemulihan ekonomi masyarakat yang terdampak akibat pandemi Covid-19. BLT salah satu program yang bertujuan menurunkan angka kemiskinan. Dan sangat dikhkususkan untuk ibu hamil dan lanjut usia.

Program ini juga bekerja sama dengan pemerintah desa dengan memprioritaskan anggaran dana desa dalam pemulihan ekonomi bagi masyarakat yang perekonomiannya terhadat akbiat pandemi covid-19.

#### **2.4 Penelitian Terdahulu**

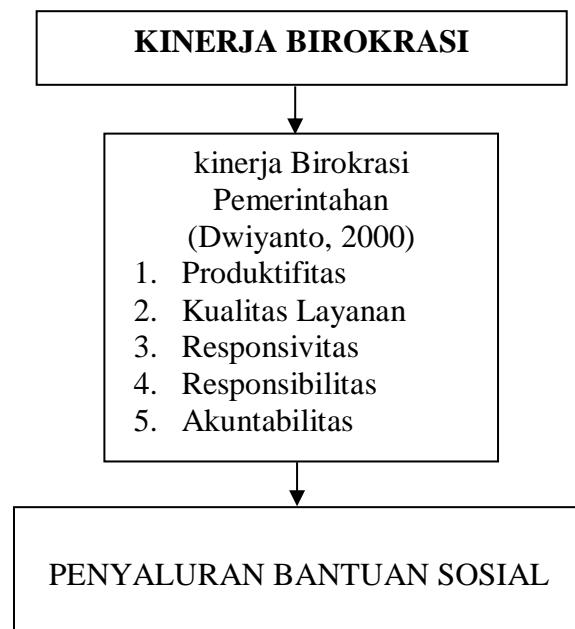
1. Penelitian terdahulu oleh M. Fauzul Rizal (2011) dengan judul “Analisis Kinerja Aparatur Birokrasi” (Studi kasus Sekretariat Daerah kabupaten Aceh Timur) menunjukan Kinerja aparatur dalam indikator evektivitas, kualitas layanan dan responsivitas terlihat cukup berhasil walaupun tetap harus memperhatikan faktor budaya dan kepemimpinan yang sangat rentan mempengaruhi etos kerja pegawai dalam memberikan pelayanan.
2. Penelitian terdahulu oleh Teguh Yuwono tentang “Menggagas Kinerja Birokrasi Publik” menunjukan bahwa realitas kinerja sektor public di

Indonesia masih saja terjebak kepada realitas buku laporan kinerja yang sarat dengan formalisme dan kepura-puraan.

3. Dalam penelitian terdahulu oleh Debola Angelia Carissa (2018) tentang “Peran Jabatan Fungsional Auditor Terhadap Peningkatan Kinerja Birokrat Di Lingkungan Inspektorat Provinsi Jawa Tengah” Menemukan 2 (dua) peran JFA terhadap peningkatan kinerja Birokrasi dilingkungan Inspektorat Provinsi Jawa Tengah, Yaitu : a.) meningkatnya sistem pengawasan internal dan pengendalian pelaksanaan kebijakan kepala daerah, b.) meningkatnya kualitas dan profesionalisme sumber daya aparatur pengawasan. Disisi lain ditemukan beberapa kendala oleh JFA dalam proses pengawasan terhadap kinerja birokrasi seperti: kualitas dan kuantitas SDM yang belum memadai dan belum optimalnya sarana dan prasarana pendukung program pengawasan.

## **2.5 Kerangka Berpikir**

Kerangka pemikian merukan dasar pemikiran daripada penelitian itu sendiri. Yang disintesiskan dari fakta-fakta, observasi dan telaah kepustakaan. Oleh sebab itu kerang pemikiran memuat teori, dalil ataupun gagasan dan konsep-konsep yang dijadikan dasar dalam penelitian. (Riduwan. 2014:25)



**Tabel 1. Kerangka Berpikir**

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Obyek Penelitian**

Dalam melakukan penelitian kualitatif, obyek dari penelitian yang merupakan sumber utama adalah teks. Lofland dalam (Maleong, 2012) sumber paling utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata berupa argument, dan tindakan selanjutnya berupa dokumen-dokumen yang mendukung permasalahan penelitian.

Jadi obyek dalam penelitian ini penulis memfokuskan terhadap stakeholder yang terkait dalam permasalahan kinerja birokrasi pemerintahan di kecamatan. Siapapun yang penulis nilai cukup kredibel dalam mendapatkan informasi akan dijadikan sebagai obyek dalam penelitian. Dan akan diolah berdasarkan infomasi yang didapatkan.

#### **3.2 Metode Penelitian**

##### **3.2.1 Desain Penelitian**

Desain Penelitian juga dikanal dengan rancangan penelitian. Dalam buku Metode Penelitian oleh Farida Nugrahani (Dalam Sutopo, 2006) Rancangan penelitian merupakan rencana, struktur, dan strategi penelitian yang diharapkan dapat menjawab pertanyaan penelitian. (Farida Nugrahani, 2014)

Desain Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitatif deskriptif, menekankan pada catatan deskriptif kalimat, kata-kata yang mendalam untuk menggambarkan situasi yang sebenarnya guna mendukung penyajian data.

### **3.2.2 Studi Kasus**

Penelitian kualitatif dengan strategi lapangan atau study kasus merupakan penelitian terhadap realisasi kehidupan sosial masyarakat secara langsung.(Farida Nugrahani. 2014:48)

Lanjut Farida dalam buku Metodologi penelitian kualitatif bahwa dalam penelitian yang berorientasi pada tujuan untuk memahami karakteristik individu maupun kelompok tertentu secara focus mendalam, maka jenis penelitian lapangan termasuk dalam kelompok studi kasus.

karna dalam penelitian ini mengkaji perihal kinerja birokrasi pemerintahan dalam penyaluran bantuan sosial pada masa pandemi, adapun studi kasus dalam penelitian ini yakni stekholder yang terlibat langsung dalam persoalan kinerja birokrasi pemerintahan, baik itu aparatur kecamatan, pimpinan di kecamatan dan masyarakat itu sendiri.

### **3.2.3 Lokasi Dan Waktu Penelitian**

Adapaun lokasi penelitian penulis yaitu di kecamatan Wonosari lebih tepatnya di kantor Kecamatan Wonosari yanag merupakan salah satu kecamatan yang ada di Kabupaten Boalemo, dengan Estimasi waktu penelitian kurang lebih 29 hari.

### 3.3 Fokus Penelitian

Dalam mempertajam penelitian diperlukan focus penelitian. Dalam penelitian kualitatif, penentuan fokus dalam proposal didasarkan pada kebaruan infomasi dan fakta yang berkesesuaian di lapangan.

Penentuan fokus penelitian didarkan pada tingkat, kepentingan, urgensi, dan feasebilitas terhadap masalah yang akan dipecahkan. (Sugiyono, 2013-207)

Adapun fokus penelitian ini memfokuskan pada kinerja birokrasi pemerintahan dalam penyaluran bantuan sosial di masa masa pandemi covid-19.

Berikut indikator yang telah dipertajam oleh peneliti dalam menentukan fokus penelitian kinerja birokrasi pemerintahan :

- a. produktivitas; untuk mengetahui tingkat efisiensi dan efektifitas pelayanan
- b. kualitas layanan; untuk mengetahui kualitas layanan suatu kegiatan yang dilakukan, yang menimbulkan rasa puas begi masyarakat.
- c. Responsivitas; untuk mengetahui kinerja birokrasi pemerintah layanan secara pasti kebutuhan yang dibutuhkan oleh masyarakat, agar terhindar dari ketidak tepatan layanan,
- d. Responsibilitas; merupakan indikator yang memfokuskan apakah pelaksanaan program instansi pemerintah dilakukan sesuai prinsip-prinsip administrasi yang benar sejalan dengan kebijakan instansi public itu sendiri yang merupakan tanggung jawab aparatur birokrasi pemerintahan,

- e. Akuntabilitas; digunakan untuk melihat sejauh mana program organisasi public konsisten dengan kehendak masyarakat, meliputi : laporan kerja dan pertamggumg jawaban

### **3.4 Infoman**

Purposive sampling atau sering disebut informan adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan-pertimbangan tertentu, ini misalnya orang tertentu yang dianggap memiliki infomasi yang kita perlukan atau orang tersebut memiliki otoritas yang dapat memudahkan penelitian menelusuri obyek sosial yang akan diteliti(Sugiyono, 2013-218)

Maka dari itu sapling yang penulis akan gunakan dalam penelitian ini yaitu nonprobability sampling atau lebih tepatnya purposive sampling ataupun informan yang penulis anggap cukup kredibel dalam penelitian ini. Berikut criteria informan yang penulis paparkan sebagai berikut :

<b>Informan</b>	<b>Jumlah/Orang</b>
Camat/Sekcam	1 orang
Aparatur Kecamatan Wonosari	2 orang
Penduduk Kecamatan Wonosari	3 orang

**Tabel 2. Informan**

### **3.5 Jenis dan Sumber Data**

Dalam melakukan penelitian diperlukan sumber dan jenis data untuk mendukung progresivitas penelitian. Sumber data yang digunakan tentunya harus relevan dengan apa yang menjadi masalah dalam penelitian tersebut. adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian kali ini terabagi dalam dua yakni data primer dan data sekunder.

#### **1. Data Primer**

Sumber data primer didapatkan melalui wawancara mendalam dengan pihak yang dianggap memberikan informasi yang kredibel dalam permasalahan yang di teliti, dan peneliti ikut terlibat. Sumber data dalam penelitian ini menggunakan informan atau atau teknik purposive sampling. Purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel dengan petertimbangan-pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2013)

#### **2. Data Sekunder**

Sumber data sekunder diperoleh dengan memanfaatkan media lain seperti membaca, memahami, dan mengeaborasi literatur yang mendukung permasalah dalam penelitian. Data sekunder memanfaatkan data-data di kantor camat Wonosari.

### **3.6 Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data merupakan faktor penting dalam penelitian, dengan berpedoman pada metode-motede yang telah ditetapkan serta pada metode yang pernah digunakan dalam penelitian-penelitian yang sebelumnya. Tentu metode-metode yang akan digunakan haruslah metode yang otentik untuk mencapai hasil

dan tujuan yang diharapkan. Adapun metode yang digunakan penulis dalam penelitian ini sebagai berikut :

### 1. Wawancara

Wawancara adalah suatu teknik atau metode dalam mengumpulkan data untuk digunakan dalam memperoleh informasi secara langsung dari sumber, wawancara ini digunakan saat ingin mengetahui hal-hal dari responden secara lebih mendalam terkait soal permasalahan dengan melibatkan sebagian kecil responden (Riduwan, 2014)

Dimana pewancara atau dalam hal ini peneliti sebagai petugas pengumpul infomasi dan responden merupakan orang yang menjadi sumber untuk memperolah infomasi yang kredibel. Dalam hal ini peneliti mengajukan pertanyaan kepada informan terkait kinerja birokrasi pemerintahan dalam penyaluran bantuan sosial di masa pandemi covid-19.

### 2. Observasi

Observasi adlah pengamatan secara langsung dalam pengumpulan data yang mempunyai cirri yang lebih spesifik, observasi tidak hanya terbatas pada stekholder yang terlibat di dalamnya, tetapi juga obyek alam lainnya.

Sutrisno Hadi (1986) dalam bukunya Prof. Dr. Sugiyono mengatakan bahwa, observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis.

Observasi dalam penelitian ini, peneliti mengamati secara mendalam kinerja birokrasi pemerintahan dalam pemanfaat instrumen dan perangkat-perangkat yang ada dalam penyaluran bantuan sosial serta anggapan

masyarakat terhadap kinerja birokrasi pemerintahan kecamatan wonosari dalam penyaluran bantuan sosial.

### 3. Dokumentasi

Penelitian dalam menggunakan metode dekomentasi dengan cara mencari informasi berupa dokumen-dokumen yang mendukung permasalahan penelitian. Dokumen ini bisa berupa gambar, catatan yang telah lalu, dan arsip-arsip lainnya yang dapat mendukung dan mempercepat penelitian.

Sebagaimana dikemukakan oleh Riduwan (2014) dokumentasi merupakan data yang diperoleh secara langsung di lokasi penelitian, meliputi buku-buku relevan, peraturan, laporan kegiatan, foto, film dokumentar data yang memiliki relevansi dengan penelitian.

Adapun dokumentasi dalam penelitian ini akan diperoleh dari kantor kecamatan Wonosari terkait kinerja birokrasi pemerintahan dalam penyaluran bantuan sosial di masa pandemi covid-19.

### **3.7 Metode Analisi Data**

Setelah mendapatkan data-data yang didapatkan dari hasil observasi, dokumentasi dan wawancara terhadap responden. Langkah selanjutnya yaitu menganalisis data.

Dalam analisis data berikut ini penulis menggunakan metode analisis data lapangan model Miles dan Huberman (1984) yang dipaparkan Sugiyono dalam bukunya. Berikut langkah dalam proses mengalisis data(Sugiyono, 2013)

#### 1. Reduksi Data

Mereduksi data yaitu menghilangkan data-data yang tidak perlu terkait penelitian dan hanya memfokuskan hal yang relevan dengan penelitian.

Mereduksi data juga adalah hal melakukan rangkuman terhadap data-data yang ditemukan dan memilih inti pokok dari hasil data yang didapatkan, sebab data yang didapatkan di lapangan cukup banyak maka dari itu diperlukan mereduksi data.

## 2. Penyajian Data

Setelah mereduksi data langkah selanjutnya adalah menyajikan data berdasarkan hasil reduksi data. Dalam penelitian kualitatif penyajian data di sajikan dalam bentuk uraian singkat, bagan dan hubungan antar kategori atau paun dalam bentuk teks yang bersifat naratif. Dengan menyajikan data dapat mempermudah untuk memahami masalah sebernya yang terjadi dilapangan, sehingga bisa dijadikan langkah selanjutnya dalam pengambilan keputusan terkait masalah penelitian.

## 3. Kesimpulan dan verifikasi

Langkah yang ketiga dalam analisis data setelah mereduksi dan menyajikan data adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Keakuratan dalam penarikan kesimpulan haruslah memperhatikan secara saksama analisis data yakni reduksi data dan penyajian data agar kesimpulan yang dihasilkan tidak keliru dengan fakta yang sebenarnya.

### **3.8 Keabsahan Data**

Pemeriksaan keabsahan data pada dasarnya, selain digunakan untuk menyanggah balik yang dituduhkan kepada penelitian kualitatif yang mengatakan

tidak ilmiah, juga merupakan sebagai unsur yang tidak terpisahkan dari tubuh pengetahuan penelitian kualitatif (Moleong, 2012:320)

(Arikunto. 1995) menjelaskan bahwa validitas merupakan suatu ukuran yang menindikasikan suatu tingkatan keandalan atau kredibilitas ataupun kesahihan suatu alat ukur. (Riduwan. 2014:109)

Terkait uji keabsahan data berikut ini penulis kuti dalam bukunya Prof. Dr. Sugiyono yang berjudul Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D.

Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji, *credibility, transferability, dependability, confirmability*. (Sugiyono. 2013:270)

### **3.8.1 Uji Kredibilitas**

#### 1. perpanjangan pengamatan

Perpanjangan pengamatan berarti peneliti kembali lagi kelapangan untuk menguji keabsahan data dengan melakukan pencarian sumber data kembali, melakukan wawancara dan sebaginya.

#### 2. meningkatkan ketekunan

Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara cermat dan mendalam serta memastikan data dan urutan peristiwa benar-benar otentik dan kredibel sehingga bisa dipercaya infomasinya.

#### 3. tringulasi

(William Wiersma 1986). Tringulasi dalam pengujian keabsahan data dalam penelitian ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber, berbagai cara dan berbagai waktu.

a. tringulasi sumber: menguji kredibilitas data dengan mengecek data yang telah diperoleh dari berbagai sumber.

- b. tringulasi teknik: menuji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya data diperoleh dengan wawancara maka pengecekan dilakukan dengan observasi.
- c. tringulasi waktu: menguji kredibilitas data dengan waktu pagi hari saat orang yang diwawancara masih segar, belum memiliki banyak masalah.

#### 4. Analisis kasus negatif

Melakukan analisis kasus negatif dalam menguji kredibilitas data berarti peneliti mencari data yang berbeda dari sebelumnya bahka bertentangan dari data yang pernah ditemukan sebelumnya.

#### 5. Menggunakan bahan referensi

Maksud dari menggunakan bahan referensi disini adalah sebagai pendukung dari hasil sumber penelitian. Dengan menggunakan beberapa perangka yang mendukung, agar hasil dari penelitian kredibel.

#### 6. mengadakan Membercheck

Untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data.

### **3.8.2 Pengujian Transferability**

Pengujian Tranferability dalam uji keabsahan data peneliti harus member uraian yang rinci, jelas, sistematis, dan dapat dipercaya. Dengan begitu pembaca menjadi jelas dalam penelitian tersebut.

(Sanafiah Faisal. 1990)Bila pembaca laporan penelitian memperoleh gambaran yang sedemikian jelasnya “semacam apa” suatu hasil penelitian dapat diberlakukan (transferability), maka laporan tersebut memenuhi standar transferabilitas.

### **3.8.3 Pengujian Depenability**

Suatu penelitian yang reliable adalah apabila seseorang lain dapat mengulangi ataupun mereplikasi proses penelitian tersebut. pengujian dependability dalam penelitian kualitatif untuk menguji keabsahan data adalah dilakukan dengan melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian ke penelitian.

Caranya dilakukan oleh auditor yang independen, atau dilakukan oleh pembimbing dalam mengaudit peneliti terkait keseluruhan aktivitas peneliti dalam melakukan penelitian.

### **3.8.4 Pengujian Konfirmability**

Pengujian Konfirmability dalam penelitian kualitatif dalam menguji keabsahan data disebut dengan uji obyektivitas. Hasil penelitian bisa disebut obyektif ketika hasil dari penelitian itu diterima orang banyak.

Penjelasan konfirmability dilihat dalam proses menghasilkan data tersebut. apabila hasil dari penelitian ada sementara prosesnya tidak ada maka dilakukannya pengujian konfirmability untuk mengejutkan keabsahan data. Tidak mungkin hasil dari penelitian itu atau sementara prosesnya tidak ada.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

##### 4.1.1 Kondisi Geografis

Kecamatan Wonosari merupakan salah satu dari (7) tujuh kecamatan yang berada di kabupaten Boalemo. Kabupaten Boalemo memiliki luas wilayah yakni; 2.567,36 km<sup>2</sup>. adupun luas wilayah kecamatan Wonosari yang menjadi lokasi penelitian penulis yaitu; 235,88 km<sup>2</sup>. Letak kecamatan Wonosari bersebelahan dengan kecamatan Paguyaman yang sebelumnya merupakan satu bagian yang kemudian dimekarkan dari Paguyaman. Kecamatan Wonosari juga bersebalahan dengan Kecamatan Tolangohula yang merupakan perbatasan sebelah timur antara kabupaten Boalemo dan kabupaten Gorontalo.

**Gambar 1 : letak Geografis Kec Wonosari,**



*Copyrigh 2020 BPS Boalemo,*

Terdapat 14 (empat belas) desa dibawah kepemerintahan kecamatan Wonosari, diantaranya; Desa Bongo I, desa Jatimulya, desa Sukamaju, desa Dulohupa, desa Tanjung Harapan, desa Mekarjaya, desa Raharja, desa Bongo II, desa Bongo III, desa Tri Rukun desa Sukamulya, desa Dimoto, desa Pangeya dan terakhir adalah desa Saritani yang merupakan unjung dari kecamatan Wonosari yang berbatasan dengan bukit yang berada di kecamatan Dulupi kabupaten Boalemo. Saat ini kecamatan Wonosari di pimpin oleh bapak Lukman Amu, S.Pd, MM, yang sebelumnya dipimpin oleh bapak Riton Abdullah, S.Pd,. Peralihan kepemimpinan ini terjadi di bulan april 2019.

#### **4.1.2 Kondisi Demografi**

Jumlah populasi penduduk yang berada di kecamatan Wonosari memiliki 19.686 jiwa, dengan jumlah perempuan 9.510 jiwa dan jumlah laki-laki 10.176 jiwa, dengan jumlah kepala keluarga laki-laki lebih banyak dari jumlah kepala keluarag perempuan. Islam menjadi agama yang paling banyak di anut penduduk kecamatan Wonosari setelah Hindu, Protestan dan Katolik. Dibawah ini adalah 48able populasi penduduk, jumlah kepala keluarga dan jumlah penganut agama di kecamatan Wonosari

**Tabel 3 : Jumlah populasi penduduk**

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah/orang</b>
Perempuan	9.510 Orang
Laki-laki	10.176 Orang
<b>Total</b>	19.686 Orang

Sumber : Dokumen Kecamatan Wonosari 2021

**Tabel 4 : Jumlah Kepala Keluarga**

<b>Kepala Keluarga</b>	<b>Jumlah KK</b>
Perempuan	1.250 Orang
Laki-laki	7.134 Orang
<b>Total</b>	8.384 Orang

Sumber : Dokumen Kecamatan Wonosari 2021

**Tabel 5 : Jumlah Penganut Agama**

<b>Agama</b>	<b>Jumlah/Orang</b>
Islam	17.431 Orang
Katolik	79 Orang
Hindu	1710 Orang
Protestan	466 Orang
Budha	-
<b>Total</b>	19.686 Orang

Sember ; dokumen kecamatan Wonosari 2021

#### **4.1.3 Visi dan Misi Pemerintah Kecamatan Wonosari**

Visi merupakan alasan yang menjadi terbentuknya suatu lembaga baik dikepemrintahan maupun swasta, sedangkan misi adalah langkah-langkah dalam mewujudkan tujuan suatu lembaga berdasarkan visi yang ditentukan.

Adapun yang menjadi Visi dan Misi pemerintah kecamatan Wonosari adalah sebagai berikut;

- Visi

Visi pemrintah dearah untuk periode RPJMD 2017-2022 dengan visis bupati dan wakil bupati adalah “KABUPATEN YANG DAMAI, CERDAS, SEJAHTERA DALAM SUASANA YANG RELIGIUS TAHUN 2022”

- Misi

Misi dalam rangka mewujudkan visis pemnbangunan kabupaten Boalemo yang telah ditetapkan diatas, maka ditetapkan misi pembangunan kabbupaten Boalemo 2017-2022 sebagai berikut;

- 1) Mewujudkan kabupaten Boalemo yang damai
- 2) Mewujudkan kabupaten Boalemo yang cerdas
- 3) Mewujudkan kabupaten yang sejahtera
- 4) Mewujudkan kabupaten yang religious

#### **4.1.4 Strukrutr Oraganisasi Pemerintah Kecamatan Wonosari**

Lembaga kepemerintahan memiliki struktur organisasi yang menggambarkan secara gamblang tugas dan fungsi para anggota yang tercover di dalam pemerintahan.

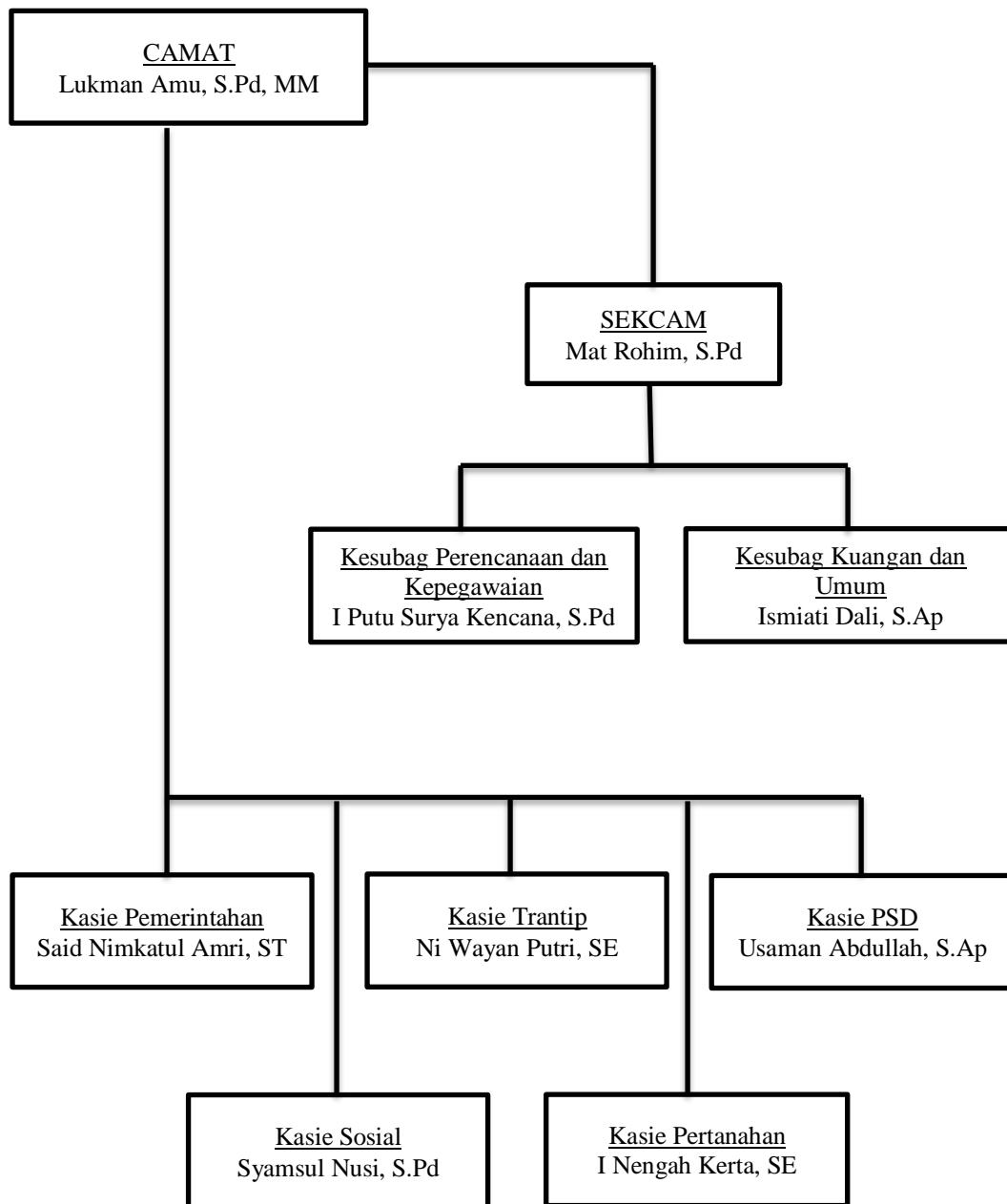
Pemerintahan umum di kecamatan Wonosari meliputi; Camat, Sekretaris Camat, kasie pemerintahan, kasie sosial, kasie PSD, Kasie Pertanahan, kasie Trantip, kasubag Perencanaan dan Kepegawaian, serta Kasubag umum dan Keuangan

**Tabel 6 : Struktur Organisai Pemerintah Kecamatan Pemerintahan**

NO	NAMA	JABATAN
1	Lukman Amu, S.Pd, MM	Camat
2	Mat Rohim, S.Pd	Sekcam
3	Said Nikmatul Amri, ST	Kasie Pemerintahan
4	Syamsul Nusi, S.Pd	Kasie Sosial
5	Usman Abdullah, S.Pd	Kasie PSD
6	I Nengah Kerta, SE	Kasie Pertanahan
7	Ni Wayan Putri, SE	Kasie Trantip
8	I Putu Surya Kencana, S.Pd	Kesubag Perencanaan dan Kepegawaian
9	Ismiati Dalil, S.Ap	Kesubag Umum dan Keuangan

*Sumber : dokumen pemerintah Kecamatan Wonosari 2021,*

**Tabel 7 : struktur Organisasi Pemerintah Kecamatan Wonosari**



Sumber : dokumentasi Pemerintah kecamatan Wonosari 2022

#### **4.2 Bantuan Sosial Di Kecamatan Wonosari**

Sebenarnya Pemerintah kecamatan Wonosari sendiri tidak melakakukan penyaluran bantuan sosial, namun selama pandemi ini tentu mereka ikut terlibat dan berperan aktif dalam mengawal dan mengkoordinasi serta berkerja sama dengan dinas sosial dalam melakukan penyaluran juga bersama pemerintah desa untuk memastikan pemerataan bantuan sosial sampai ke tangan masyarakat yang terdampak dengan adanya pandemi ini yang malanda hampi disemua sektor masyarakat terutama sektor ekonomi. Adapun jenis-jenis bantuan sosial yang ada di kecamatan wonosari, bisa diperhatikan table di bawah ini.

**Talel 8 Daftar Bantuan Di Kecamatan Wonosari**

No	Bantuan	Detail
1	<b>BSB PPKM</b>	Bantuan Sosial Beras adalah bantuan yang disalurkan kepada masyarakat dalam rangka penanganan dampak pandemi covid-19. Beras yang diterima oleh masyarakat merupakan medium beras BULOG.
2	<b>BPNT</b>	Bantuan pangan Non Tunai adalah bantuan sosial yang diberikan pemerintah kepada masyarakat selama masa pandemi dalam bentuk non tunai setiap bulannya, melalui mekanisme elektronik yang berlaku hanya untuk membeli bahan pangan di pedagang/e-warung

*Sumber : Kasie Sosial Pemerintah Kecamatan 2021*

### 4.3 Hasil Penelitian

Di era pandemi covid-19 yang belum menemukan titik akhir dalam menyelesaikan penyebaran yang makin menglobal ini membuat masyarakat terkhusus di kecamatan Wonosari terhambat aktivitasnya dalam pemenuhan kebutuhan, dikarenakan berbagai macam regulasi dari pemerintah dalam membatasi aktivitas diluar rumah untuk mencegah dan memutus rantai penyebaran pandemi Covid-19.

Demi keberlangsungan hidup masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan, pemerintah terkhusus di kecamatan Wonosari melakukan penyaluran bantuan sosial di masa pandemi. Bantuan-bantuan sosial ini diharapkan dapat menunjang ekonomi masyarakat yang terhambat oleh dampak akibat pandemi covid—19.

Tentu dalam melakukan penyaluran bantuan sosial tidak semudah itu. Pemerintah ataupun petugas yang melakukan penyaluran bantuan sosial sering mengalami kesalahan dan berbagai macam keluhan dari masyarakat selaku penerima bantuan sosial.

Untuk terlaksananya penyaluran bantuan sosial dengan baik diperlukan Kinerja yang baik pula. Baik buruknya suatu kinerja dapat dilihat dari kepuasan masyarakat dengan melakukan penilaian terhadap kinerja tersebut.

Dalam hal ini peneliti menggunakan teori Dwiyanto dalam menilai Kinerja Birokrasi Pemerintah dalam melakukan penyaluran bantuan sosial di masa pandemi. Ada lima indikator penting dalam melakukan penilaian kinerja. Yaitu; Produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas.

## Produktivitas

Dalam indikator produktivitas ini peneliti memberikan pertanyaan kepada responden perihalt; bagaimana kemampuan, semangat kerja, dan efisiensi kinerja birokrasi pemerintah dalam penyaluran bantuan sosial dalam mendapatkan Informasi terkait.

Berikut dari hasil wawancara yang peneliti lakukan tanggal 9 Februari 2022, bersama Bapak Lukman Amu, S.Pd. MM selaku camat Wonosari dengan memfokuskan soal kemampuan. Peneliti mengajukan pertanyaan, ‘selaku pimpinan bagaimana menurut bapak terkait kemampuan kinerja birokrasi pemerintahan dalam melakukan penyaluran bantuan sosial di masa pandemi?’ beliau mengatakan;

*“pemerintah sudah melakukan dengan sangat bagus sesuai dengan regulasi regulasi yang sudah diatur dari kementrian yang dijabarkan ke tingkat kabupaten sampai ditingkat kecamatan”*

Kemudian peneliti mengonfirmasi mengenai hal tersebut kepada pelaku yang terlibat langsung dalam melakukan penyaluran bantuan sosial di masa pandemi dengan pertanyaan yang sama terkait kemampuan dengan pertanyaan, ‘Selaku orang yang terlibat langsung dalam penyaluran bantuan sosial, sejauh mana kemampuan bapak dalam melakukan penyaluran bantuan sosial di masa pandemi?’ berikut hasil wawancara yang dilakukan tanggal 15 Februari 2022 bersama Bapak Syamsul Nusi, S.Pd., beliau mengatakan :

*“sebagai aparatur saya mengecek dan memeriksa administrasi sesuai yang ditetapkan dan mematuhi protokol kesehatan setelah itu dilakukanlah penyaluran”*

Peneliti juga mengonfirmasi soal kemampuan para pegawai dengan mewawancaraai orang dari luar structural kepemerintahan yakni masyarakat penerima bantuan sosial. Berikut hasil wawancara yang dilakukan tanggal 17 Februari 2022 bersama bapak Dolvin Datu, dengan pertanyaan, “Selaku penerima bantuan sosial, bagaimana menurut bapak tentang kemampuan petugas dalam melakukan penyaluran bantuan sosial di masa pandemi?” beliau mengungkapkan ;

*“kemampuan mereka sangat bagus”*

Jawaban yang sama juga diungkapkan oleh bapak Niman Dauko pada tanggal 18 Februari 2022,

*“mereka tetap semangat”*

Terkait produktivitas dalam item kemampuan kinerja birokrasi Pemerintahan dalam melakukan penyaluran bantuan sosial, dapat diratik sebuah kesimpulan kecil mengenai kemampuan yang dimiliki oleh petugas. Berdasarkan hasil wawancara peneliti bersama informan bahwa kemampuan birokrasi pemerintah dalam melakukan penyaluran sudah sangat bagus dilihat dari jawaban para Informan, dan tidak adanya keluhan mengenai kemampuan para petugas dalam melakukan penyaluran, baik keluhan masyarakat dan petugas yang melakukan penyaluran.

Dalam item selanjutnya peneliti melanjutkan pertanyaan yang masih dalam indikator produktivitas dengan memfokuskan pertanyaan kepada informan terkait semangat kerja,

Peneliti mengajukan pertanyaan kepada pimpinan camat tanggal 9 Februari 2022, Bapak Lukman Amu, S.Pd. MM., dengan pertanyaan “bagaimana pendapat bapak tentang semangat kerja aparatur dalam penyaluran bantuan sosial di masa pandemi covid-19?” beliau menjawab ;

*“selama ini baik, kami dan dinas terkait menangani persoalan persoalan bansos di setiap penyaluran dan turun ke lokasi-lokasi pelaksanaan sekaligus memantau matril yang diberikan kepada masyarakat. kualitas bagus dan tidaknya menjadi bahan penilaian kami dan dinas terkait”*

Pertanyaan yang sama, “Bagaimana semangat kerja yang bapak miliki dalam melakukan penyaluran bantuan sosial?” bapak Syamsul Nusi, S.pd., mengungkapkan dari hasil wawancara 15 Februari 2022, beliau mengatakan ;

*“kalau bicara soal semangat kerja karena memang sudah tugas dan kewajiban, kita berikan semaksimal mungkin dalam segi pelayanan kepada masyarakat”*

Berikut jawaban dari Ibu Soku selaku penerima bantuan sosial, dengan pertanyaan yang peneliti ajukan pada tanggal 27 Februari 2022, “Bagaimana pendapat Ibu tentang semangat kerja yang dimiliki para petugas saat melakukan penyaluran bantuan sosial?”

*“semangat sangat bagus”*

Sejauh ini belum ada masalah yang begitu menonjol, bisa dilihat dari jawaban informan baik para petugas penyalur dan masyarakat yang menerima. Berdasarkan hasil wawancara tersebut terkait semangat kerja terbilang sangat bagus, sesuai yang di harapakan baik petugas dan masyarakat penerima.

Item dari indikator produktivitas, yakni efisiensi menjadi fokus dan pertanyaan terakhir dalam indikator ini. Pertanyaan pertama peneliti ajukan kepada pimpinan kecamatan wonosari

Berikut hasil wawancara bersama bapak Lukman Amu, S.Pd, MM,. pada tanggal 9 Februari 2022, peneliti menanyakan “bagaimana tanggapan bapak terkait tingkat efisiensi kinerja birokrasi pemerintah dalam melakukan penyaluran bantuan sosial di masa pandemi?”, beliau menjawab ;

*“kami selalu mengerahkan semampu kami dalam memberikan pelayanan, baik dari segi efisiensi saat penyaluran bersama apparatus petugas yang bertanggung jawab dan saya sebagai pimpinan”*

Selanjutnya pertanyaan kepada bapak Syamsul Nusi, S.Pd., tanggal 15 Februari 2022 dengan item yang sama yakni efisiensi, pertanyaan peneliti adalah “bagaimana tingkat efisiensi bapak dalam melakukan penyaluran bantuan sosial?” dalam wawancara beliau menjawab ;

*“kami tentu memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai kewajiban, dengan memperhatikan administrasi tadi dalam mencapai efisiensi dalam melakukan penyaluran”*

Berikut wawancara bersama bapak Dolvin Datu, tanggal 17 februari 2022. Peneliti mengajukan pertanyaan yakni “Bagaimana tanggapan bapak melihat usaha para petugas penyalur bantuan sosial dalam mengharuskan penyelesaian pekerjaan?” pak Dolvin Datu mengungkapakan ;

*“usaha mereka apabila penerima tidak tahu, mereka akan kasih tahu”*

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan terkait indikator produktivitas dalam fokus efisiensi, dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa efisiensi birokrasi dalam melakukan penyaluran bantuan sosial saat ini masih terbilang cukup bahkan sangat baik dalam mengaktulisasikannya.

Untuk membuktikan keberhasilan kinerja dalam indikator produktivitas peneliti melakukan Pengamatan terkait kemampuan kerja yang diterapkan dalam melakukan penyaluran terbilang sangat bagus dalam penerapannya. Semangat kerja yang mereka miliki juga efisiensi yang mereka terapkan terbilang sangat baik saat melakukan penyaluran. Produktivitas yang dimiliki oleh pegawai tentu tidak lepas dari latar belakang pendidikan dari pegawai itu sendiri dalam melayani masyarakat. dilihat dari data dibawah ini, mayoritas pegawai adalah lulusan akademis (Sarjana).

**Tabel 9 : Latar Belakang Pendidikan**

<b>NO</b>	<b>NAMA</b>	<b>Pendidikan Terakhir</b>
1	Lukman Amu, S.Pd, MM	S2
2	Mat Rohim, S.Pd	S1
3	Said Nikmatul Amri, ST	S1
4	Syamsul Nusi, S.Pd	S1
5	Usman Abdullah, S.Pd	S1
6	I Nengah Kerta, SE	S1
7	Ni Wayan Putri, SE	S1
8	I Putu Surya Kencana, S.Pd	S1
9	Ismiati Dalil, S.Ap	S1

*Sumber : dokumen pemerintah Kecamatan Wonosari 2021,*

### **Kualitas Layanan**

Dalam kualitas layanan peneliti memfokuskan pertanyaan tentang daya tanggap, empati serta sarana dan prasarana pegawai dalam melakukan penyaluran bantuan sosial di masa pandemi covid 19.

Wawancara pada tanggal 9 Februari 2022, bersama bapak Lukman Amu, S.Pd, MM, selaku Pimpinan kecamatan, peneliti mengajukan pertanyaan perihal daya tanggap. Pertanyaan peneliti adalah “selaku pimpinan bagaimana menurut bapak tentang daya tanggap yang dimiliki oleh petugas penyalur dalam melakukan distribusi bantuan sosial dimasa pandemi?”, berikut jawaban beliau ;

*“proses penyaluran dalam pandangan saya petugas sangat-sangat memiliki kemampuan daya tanggap dalam menjalankannya. Tentu ini tidak lepas dari tanggung jawab kami sebagai pemerintah”*

Berikutnya wawancara pada tanggal 15 Februari 2022 bersama bapak Syamsul Nusi, S.Pd, perihal daya tanggap, peneliti mengajukan pertanyaan “selaku orang yang terlibat langsung, bagaimana daya tanggap bapak dalam melakukan penyaluran bantuan sosial?” beliau menjawab ;

*“dalam segi penyaluran sebagai orang pemerintahan kita harus langsung tanggap, kita sifatnya menjemput bola. Apabila diinformasi sudah ada waktunya bantuan, kita jemput dan kita berikan kepada masyarakat”*

Peneliti juga mengkonfirmasi perihal daya tanggap kepada masyarakat penerima. Berikut hasil wawancara tanggal 17 februari 2022 bersama bapak Dolvin Datu. Peneliti mengajukan pertanyaan “bagaimana menurut bapak tentang kemauan petugas untuk membantu bapak saat penyaluran bantuan sosial berlangsung?”, beliau mengatakan ;

*“menurut saya mereka tidak terpaksa, maksudnya dengan senang hati”*

Jawaban Bapak Dolvin datu di iyakan oleh Ibu soku selaku penerima bantuan sosial, berikut jawaban Ibu Soku pada tanggal 27 februari 2022 terkait daya tanggap dalam indikator kualitas layanan, ungkap ibu Soku deangan singkat;

*“ada kemauan”*

Tidak diragukan lagi perihal daya tanggap yang dimiliki petugas saat melakukan penyaluran bantuan sosial, jika dinilai dari indikator kualitas layanan dan berfokus pada item perihal daya tanggap bisa dikatakan sangat baik berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan bersama informan baik itu masyarakat ataupun petugas penyalur bantuan sosial pada masa pandemi di kecamatan Wonosari.

Selanjutnya peneliti menanyakan perihal Empati yang dimiliki petugas penyaluran, berikut hasil wawancara bersama bapak Lukma Amu, S.Pd, MM., selaku pimpinan Kecamatan pada tanggal 9 februari 2022. Pertanyaan peneliti adalah “bagaimana tanggapan bapak tentang rasa empati yang dimiliki petugas dalam melakukan penyaluran bantuan sosial?”, jawaban beliau adalah;

*“petugas sangat berempati, artinya merasa kasihan dengan masyarakat yang menerima. karena memang pada saat ini masyarakat merasakan dampak dari pandemi ini”*

Berikut wawancara bersama bapak Syamsul Nusi, S.Pd., tanggal 15 februari 2022. Perihal empati peneliti mengajukan pertanyaan “bagaimana rasa empati bapak saat melakukan penyaluran bantuan sosial?” jawaban beliau adalah;

*“sebenarnya sangat prihatin, ada rasa empati itu. karena semua yang menerima itu pada umumnya orang yang dibawah standar ekonominya”*

Kemudian peneliti mewancarai masyarakat penerima yakni bapak Dolvin Datu pada tanggal 17 Februari 2022 tentang empati petugas, pertanyaan peneliti adalah

“bagaimana menurut bapak, apakah para petugas mampu merasakan apa yang bapak rasakan saat penyaluran bantuan sosial berlangsung?” beliau mengatakan;

*“mampu dan bersemangat”*

Lain halnya dengan bapak Niman Daouko yang memberikan jawaban berbeda perihal Empati/kemampuan merasakan, pada tanggal 18 februari saat diwawancara beliau memberikan jawaban;

*“kalau mampu merasakan, saya sendiri tidak tahu. Cuman mereka tetap menyalur”*

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan informan dalam indikator kualitas layanan dengan memfokuskan pertanyaan terkait empati petugas dalam melakukan penyaluran, dapat ditarik kesimpulan bahwa empati yang dimiliki petugas masih dalam keadaan sangat baik, walaupun ada masyarakat yang memiliki jawaban berbeda namun tidak sepenuhnya menyangkal dari makna empati yang peneliti tanyakan.

Untuk melengkapi informasi soal indikator kualitas layanan, peneliti melanjutkan wawancara dalam indikator tersebut dengan memfokuskan pertanyaan soal sarana dan prasarana. Jawaban pertama peneliti lampirkan dari pimpinan bapak Lukman Amu, S.Pd, MM,. dengan mewancarai beliau pada tanggal 9 februari 2022 dengan pertanyaan “bagaimana kelengkapan sarana dan prasarana petugas dalam melakukan penyaluran bantuan sosial?” berikut ungkap beliau;

*“selama ini kendaraanya roda empat dalam pendistribusiannya, terkadang masyarakat sendiri yang menjemput langsung ke titik yang disepakati”*

Selanjutnya wawancara dengan bapak Syamsul Nusi, S.Pd, pada tanggal 15 Februari 2022 perihal sarana dan prasarana, peneliti mengajukan pertanyaan “bagaimana kelengkapan sarana dan prasarana dalam melakukan penyaluran bantuan sosial”? , jawaban beliau adalah;

*“dalam melakukan penyaluran karna ini sifatnya semua bantuan langsung dan sudah ditargetkan, saya kira sarana dan prasarana tidak terganggu”*

kemudian wawancara dilanjutkan kepada masyarakat penerima yakni bapak Niman Dauko pada tanggal 18 februari 2022. Perihal sarana dan prasarana peneliti mengajukan pertanyaan yaitu “bagaimana kelengkapan sarana dan prasarana yang dimilik petugas dalam melakukan penyaluran bantuan sosial di masa pandemi”? beliau menjawab;

*“kalau misalkan sarana mereka kadang naik mobil”*

Perihal sarana dan prasarana jika dilihat dari jawaban responden mereka menggunakan roda empat, walalau terkadang masyarakat sendiri yang datang ke lokasi penyaluran seperti yang dikatakan pimpinan kecamatan dan selama masyarakat tidak keberatan dan mengeluhkan soal sarana dan prasarana tidak jadi masalah. Berdasarkan wawancara tersebut bahwa kualitas layanan dalam sarana dan prasarana bisa dikatakan cukup baik.

Dalam observasi peneliti yang kebetulan petugas saat itu melakukan penyaluran di salah satu desa yang tidak terlalu jauh dari pusat pemerintahan kecamatan Wonosari. Saat melakukan penyaluran tersebut banyak canda tawa dan humor yang terjadi antara masyarakat penerima bersama para petugas, ini menandakan bahwa kedekatan yang terbangunan diantara para petugas dan masyarakat mengindikasikan empati dan daya tanggap dari para petugas penyaluran bantuan sosial. Sarana dan pra sarana yang dimiliki memang benar menggunakan roda 4 walaupun beberapa dari petugas menggunakan kenderaan pribadi namun itu tidak menyulutkan kepedulian terhadap kewajiban mereka.

**Gambar 2 : penyaluran bertahap di Desa Sukamaju menggunakan roda 4**



*copyright : Doc Pemerintah Kecamatan 2021 bersama Dinas sosial*

### **Responsivitas**

Untuk indikator responsivitas peneliti memfokuskan dua sub indikator penting dari responsivitas untuk menilai kinerja birokrasi pemerintah dalam melakukan penyaluran bantuan sosial di masa pandemi covid-19, yang menjadi

sub indikator untuk menggali infomasi soal kinerja birokrasi yakni; Kepakaan dan Sikap aparat birokrasi saat merespon pengaduan dari masyarakat.

Berikut wawancara bersama pimpinan kecamatan Wonosari bapak Lukaman Amu, S.Pd, MM, pada tanggal 9 februari 2022 perihal Kepakaan. Pertanyaan peneliti adalah “menurut bapak bagaimana kepekaan kinerja birokrasi pemerintah dalam melakukan penyaluran bantuan sosial”? beliau menjawab;

*“kepekaan petugas penyalur selalu berusaha memberikan yang terbaik dalam merespon kebutuhan apa yang masyarakat inginkan”*

Berikut wawancara pada tanggal 15 Februari 2022 dengan bapak Syamsul Nusi, S.Pd, selaku aparatur yang terlibat dalam melakukan penyaluran bantuan sosial. Peneliti menanyakan perihal kepekaan beliau saat melakukan penyaluran dengan pertanyaan “bagaimana kepekaan bapak dalam melakukan penyaluran bantuan sosial?” berikut jawaban beliau saat diwawancarai;

*“kami yang ditugaskan haruslah memiliki sifat yang istilahnya kepekaan untuk mengerti dan untuk memberi pelayanan untuk kepuasan masyarakat yang menerima”*

Selanjutnya peneliti mengonfirmasi hal tersebut kepada masyarakat penerima bansos. Perihal kepekaan peneliti memberikan pertanyaan yakni “selama menerima bantuan sosial, bagaimana pendapat bapak tentang kepekaan yang dimiliki oleh petugas saat melakukan penyaluran bantuan sosial?” berikut jawaban bapak Dolvin Datu saat di wawancarai pada tanggal 17 februari 2022;

*“mereka sangat peka”*

Jadi berdasarkan hasil wawancara peneliti perihal kepekaan kinerja birokrasi pemerintahan dalam melakukan penyaluran bantuan sosial dalam indikator responsivitas terlihat jelas dan adanya keselarasan jawaban dari responden bahwa kepekaan yang dimiliki oleh petugas saat melakukan penyaluran mereka sangat peka, jelas ini di dorong dengan jawab dari aparatur itu sendiri dalam pelaksanaanya dan memahami kebutuhan masyarakat.

Untuk memperlengkap informasi dalam penilai kinerja birokrasi dalam indikator responsivitas, peneliti melanjutkan pertanyaan berikutnya perihal sikap aparat birokrasi dalam merespon pengaduan dengan mengajukan pertanyaan kepada bapak Lukman Amu, S.Pd, MM., pada tanggal 9 februari 2022 dengan pertanyaan “bagaimana menurut bapak tentang sikap aparat birokrasi saat merespon pengaduan dari masyarakat terkit penyaluran bantuan sosial?”, berikut jawaban beliau;

*“aparat pemerintah langsung merespon kalau memang ada keluhan ataupun aduan dari masyarakat. kalau memang ada katakanlah lambat pelayanan dari penyedia maka pemerintah langsung merespon dengan menegur atau memberiakan teguran”*

Tidak cukup sampai disitu, peneliti melanjutkan wawancara pada tanggal 15 februari 2022 bersama bapak Syamsul Nusi, S.Pd, perihal sikap beliau dalam merespon pengaduan dengan pertanyaan “Bagaimana sikap bapak saat merespon

pengaduan dari masyarakat saat melakukan penyaluran bantuan sosial?”, dengan percaya diri beliau menjawab;

*“biasanya setiap penyaluran ada kendala, dan itu kita harus merespon. Sebagai orang pemeliharaan kita respon langsung pada saat itu”*

Untuk mendapat informasi yang komparatif, berikut jawaban dari masyarakat penerima yang peneliti wawancarai pada tanggal 18 februari 2022 bersama bapak Niman Dauko, S.Pd., dengan item yang sama mengenai sikap aparat dalam merespon aduan. Pertanyaan peneliti adalah “selama penerimaan bantuan sosial, bagaimana tanggapan bapak tentang sikap para petugas penyalur bantuan dalam merespon pengaduan bapak saat berlangsung penyaluran bantuan sosial?”, berikut jawaban beliau;

*“kalau pegaduan selama ini yang kita dengan belum ada, cuman kendala itu di vaksin. Karena orang tidak divaksin tidak direspon dan tidak disalurkan.*

Dalam wawancara tersebut perihal sikap aparat dalam merespon pengaduan belum bisa dapat dipastikan bahwa aparat memiliki sikap merespon dalam hal ini penyaluran bantuan sosial, seperti yang dikatakan bapak Niman Dauko selama beliau menerima bansos belum terindikasi adanya pengaduan dari masyarakat perihal penyaluran bantuan sosial selama masa pandemi covid-19.

Selama pengamatan peneliti di kecamatan wonosari dalam menguak informasi untuk penelitian penyaluran bantuan sosial belum peneliti temukan aduan dari masyarakat terkait penyaluran bantuan sosial, semua berjalan sesuai

prosedur sekaligus tepat sasaran namun lain halnya dengan salah satu masyarakat penerima bantuan sosial yang peneliti wawancarai, beliau mempersoalkan perihal kartu vaksin yang menjadi syarat menerima santunan bantuan sosial dari pemerintah. Memang seluruh masyarakat yang terdaftar sudah divaksin baik dosis 1 dan 2. Untung saja perihal vaksin hanya masalah yang tidak mencul sampai di permukaan dan penyaluran berjalan sesuai dengan perencanaan awal.

**Tabel 10 : Persyaratan Penerima Bantuan Langsung Tunai**

NO	PERSYARATAN	STATUS	JUMLAH
1	Kartu Tanda Penduduk (KTP)	Wajib/diharuskan	1
2	Kartu Keluaga (KK)	Wajib/diharuskan	1
3	Kartu Vaksin dosis 1 & 2	Wajib/diharuskan	2

*Sumber : doc kasie pemerintah Kec Wonosari*

### **Responsibilitas**

Dalam indikator responsibilitas ini peneliti memfokuskan pertanyaan pada sub indikator tentang bagaimana kehadiran dan ketepatan waktu, prosedur dan menyelesaikan tugas dengan tanggung jawab

Hasil wawancara pada tanggal 9 februari 2022 bersama bapak Lukama Amu, S.Pd, MM, selaku pimpinan kecamatan memberikan jawabannya perihal kehadiran dan ketepatan waktu, dengan pertanyaan yang peneliti ajukan “bagaimana menurut bapak terkait kehadiran dan ketepatan waktu para petugas saat akan melakukan penyaluran bantuan sosial?”, berikut jawaban beliau;

*“menurut saya tentang kehadiran dan ketepatan waktu petugas sudah cukup ok. Mereka datang ke lokasi sesuai arahan dan tentu dengan jadwal sebagai acuan mereka untuk melakukan penyaluran bantuan sosial”*

Berikut wawancara bersama bapak Syamsul Nusi, S.Pd., pada tanggal 15 februari 2022 perihal kehadiran dan ketepatan waktu, peneliti memberikan pertanyaan “selam penyaluran bantuan sosial, apakah bapak selalu hari tepat waktu saat akan melakukan penyaluran bantuan sosial?” dengan lugas beliau menjawab;

*“harus, itu harus, sebelum mereka datang kita harus menyiapkan semua, seperti administrasinya serta sarana dan prasarana itu kita yang menyiapkan, jadi mereka tinggal datang”*

Untuk memvalidasi kebenaran tersebut, peneliti melanjutkan wawancara pada tanggal 27 Februari 2022 dengan Ibu Soku selaku penerima bantuan sosial terkait kehadiran dan ketepatan waktu petugas dengan pertanyaan “selama

menerima bantuan sosial, bagaimana menurut ibu tentang kehadiran dan ketepatan waktu para petugas saat akan melakukan penyaluran bantuan sosial?” berikut pernyataan dari masyarakat penerima;

*“kadang tepat waktu kadang tidak”*

Sama halnya dengan jawaban dari bapak Niman Dauko yang peneliti wawancara pada tanggal 18 februari, beliau mengatakan;

*“kalau kehadiran hadir, kalau ketepatan waktu tidak tepat.*

Dalam wawancara tersebut perihal kehadiran dan ketepatan waktu berdasarkan hasil wawancara peneliti bersama informan bahwa mengenai kehadiran cukup bagus, namun lain halnya dengan ketepatan waktu para petugas seperti yang disampaikan masyarakat penerima bahwa kadang mengalami keterlambatan saat akan melakukan penyaluran bantuan sosial

Selanjutnya peneliti mewancarai pimpinan bapak Lukma Amu, S.Pd., MM., soal Prosedur pegawai penyaluran dengan memberikan pertanyaan “selaku pimpinan apakah bapak mengatahui adanya prosedur dalam penyaluran bantuan sosial?, berikut jawaban beliau;

*“ya, saya mengetahui adanya prosedur dalam melakukan penyaluran dan petugas berkewajiban mengikuti prosedur yang ada”*

Kemudian peneliti mengonfirmasi keberadaan perihal; prosedur dengan mewancari bapak Syamsul Nusi, S.Pd., pada tanggal 15 Februari 2022 dengan memberikan pertanyaan “saat akan melakukan penyaluran apakah bapak

mengtahui Prosedur dalam melakukan penyaluran bantuan sosial?”, berikut jawaban beliau;

*“ya tentu saja kita tahu, disinilah fungsi pendamping. Orang desa itu harus mencari pendamping, bagaimana penyaluran ini. Dari pendamping itulah diberikan seluruh arahannya”*

Selanjutnya peneliti mewancarai bapak Dolvin Datu pada tanggal 17 februari 2022 perihal prosedur dengan pertanyaan “bagaimana menurut bapak tentang prosedur yang diterapkan petugas saat akan melakukan penyaluran tersebut?” berikut jawaban beliau;

*“yang pasti bagi penerima diminta kartu vaksin dan KTP”*

Selama penelusuran mewancarai informan terkait prosedur dalam indikator responsibilitas, peneliti tidak menemukan adanya kecacatan mengenai prosedur tersebut. dari jawaban informan dapat ditarik sebuah kesimpulan kecil bahwa ada dan penerapan prosedur dalam melakukan penyaluran tidak menjadi masalah yang artinya sangat baik.

Untuk memperlengkap informasi indikator responsibilitas peneliti melanjutkan wawancara perihal penyelesaian tugas dan tanggung jawab petugas sesuai waktu yang ditetapkan, berikut wawancara bersama bapak Lukama Amu, S.Pd, MM., pada tanggal 9 februari 2022 dengan pertanyaan “menurut bapak, apakah para petugas penyalur bantuan sosial menyelesaikan tugas dan tanggung jawab sesuai waktu yang ditetapkan?”, berikut jawaban beliau;

*“selama ini begitu, misalnya hari ini jadwalnya desa A maka hari ini sudah harus selesai di titik itu, artinya selama ini pekerjaan tidak pernah tertunda dan sukses selama ini yang terjadi dilapangan”*

Kemudian wawancara selanjutnya bapaka Syamsul Nusi, S.Pd., pada tanggal 15 februari 2022 perihal kesesuaian tugas dan tanggung jawab dengan waktu yang ditetapkan. Peneliti memberikan pertanyaan “bagaimana bapak Menyelesaikan tugas dan tanggung jawab sesuai waktu yang ditetapkan?”, beliau mengungkapkan;

*“kita sejauh mungkin sudah memenezi waktu. Karena ini memang kewajiban maka kita memenezi”*

Kemudian peneliti mengonfirmasi perihal penyelesaian tugas dan tanggung jawab petugas sesuai waktu yang ditetapkan. Berikut jawaban Ibu Soku pada tanggal 27 februari 2022, dengan peneliti mengajukan pertanyaan “bagaimana menurut ibu selaku penerima bantuan sosial apakah para petugas menyelesaikan tugas dan tanggung jawab sesuai waktu yang ditetapkan”? berikut jawaban Ibu Soku;

*“baru-baru tidak tepat waktu. Katanya jam 7 mereka datang jam 9”*

Berdasarkan hasil wawancara peneliti terkait penyelesaian tugas sesuai waktu yang ditetapkan oleh petugas dalam melakukan penyaluran bahwa sesuai jawaban informan belum dapat dikatakan maksimal, sebab masih terdapatnya jawaban yang berbeda dan kontradiktif dari beberapa narasumber peneliti saat melakukan wawancara.

**Gambar 4 : salah satu lokasi suplayer/penyedia bantuan sosial BPNT di kec Wonosari tepatnya di toko Nurhayati Sulingo**



*Sumber : dokumentasi Peneli 2021 satu hari sebelum Penyaluran*

Faktanya memang benar bahwa para petugas penyalur datang ke lokasi yang disepakati akan tetapi mereka petugas penyalur tidak tepat waktu sesuai ungkapan ibu Soku, Walaupun dalam pengamatan peneliti kejadian seperti itu tidak sering terjadi namun kepada petugas penyalur haruslah memperhatikan sebaik mungkin kedisiplinan waktu dalam melaksanakan tugas, karena masyarakat yang menunggu kehadiran petugas yang terlambat ke lokasi dapat merugikan waktu masyarakat sebab mereka masih memiliki pekerjaan yang tidak kalah pentingnya dirumah mereka.

### **Akuntabilitas**

Perihal indikator akuntabilitas peneliti memberikan beberapa pertanyaan dengan memfokuskan sub indikator dari akuntabilitas untuk mendapatkan infimasi dari narasumber tentang kinerja birokrasi pemerintahan dalam penyaluran bantuan sosial di masa pandemi covid-19. Adapun sub indikator dalam menilai akuntabilitas kinerja birokrasi pemerintah yakni; laporan kerja dan kesesuaian penyelenggara dengan laporan yang disampaikan.

Dari hasil wawancara pada tanggal 9 februari 2022 bersama bapak Lukama Amu, S.Pd, MM, selaku pimpinan kecamatan Wonosari terkait laporan kerja peneliti memberikan pertanyaan yakni “apakah ada laporan kerja yang dibuat setelah melakukan penyaluran bantuan sosial?” Beliau mengatakan;

*“selama ini ada laporan penyaluran, seberapa banyak yang sudah tersalur pada hari ini dan kira-kira yang belum tersalur akan dijadwalkan kembali biasanya seperti itu, dan selama ini tepat waktulah”*

Wawancara pada tanggal 15 februari 2022 deng pelaku penyalur bantuan sosial bapak Syamsul Nusi, S.Pd. perihal laporan kerja, peneliti mengajukan pertanyaan “apakah ada laporan kerja setelah melakukan penyaluran”? beliau mengungkapkan;

*“setiap, sekarang ini zaman internet, setiap kegiatan selalu selalu kita dokumentasikan, kita foto, dan ini untuk kita laporkan keatasan kita”*

Selanjutnya peneliti mewancara masyarakat penerima bantuan sosial pada tanggal 18 februari 2022 bersama bapak Niman Dauko perihal laporan kerja. Peneliti mengajukan pertanyaan yakni “apakah bapak mengetahui adanya laporan

kerja para petugas setelah melakukan penyaluran bantuan sosial?”, berikut jawaban bapak Niman Dauko;

*“saya tidak tahu kalau ada laporan kerja, mereka dari pemerintah, mungkin ada”*

Dari hasil wawancara tersebut berdasarkan informasi yang peneliti temukan dari nasumber mengenai keberadaan laporan seperti yang dikatan pimpinan kecamatan dan aparat yang bertanggung jawab adanya laporan. Namun beberapa dan masyarakat tidak tahu mengenai keberadaan laporan kerja tersebut.

Agar indikator akuntabilita ini lengkap peneliti melanjutkan wawancara perihal kesesuaian penyelegaraan dengan laporan yang disampaikan, berikut hasil wawancara bersama bapak Lukman Amu, S.Pd, MM., pada tanggal 9 februari 2022 dengan pertanya yang penliti ajukan yakni “bagaimana tanggapan bapak terkait kesesuain penyelengaraan dengan laporan yang disampaikan”? beliau menjawab;

*“selama ini sesuai, katakanlah di desa A itu yang tersalur 50 dilaporan juga selama ini masih sesuai. Sesuai fakta di lapanganlah yang kami kirim”*

Berikut wawancara dengan bapak Syamsul Nusi, S.Pd., pada 15 februari 2022 perihal kesesuain laporan dengan penyelengraan dengan pertanyaan yang peneliti ajukan yakni “bagaimana tanggapan bapak terkait kesesuain penyelenggaraan dengan laporan yang disampaikan?” beliau mengungkapkan;

*“selama ini laporan ketika selesai melakukan penyaluran sesuai dengan prosedur yang telah dibuat sebelumnya”*

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawacara bersama masyarakat penerima bantuan sosial perihal kesesuaian laporan dengan penyelenggaraan bersama bapak Niman Dauko pada tanggal 18 februari 2022 dengan pertanyaan “bagaimana pendapat bapak soal kesesuaian penyelenggaraan dengan laporan yang disampaikan?”, berikut jawaban baliau;

*“kalau memang ada laporan kerja saya tidak mendengar karna saya sibuk dengan kerja saya. Saya cuman tau kappa dan dimana akan dilakukannya penyaluran”*

Dari hasil wawancara tersebut perihal kesuaian laporan dengan penyelengraan bahwa sejauh infomasi yang terkumpul dari narasumber tidak menindikaskan adanya kecacatan kinerja birokrasi dalam hal tersebut, mengingat jawaban yang diberikan oleh masyarakat yang tidak mengetahui ada dan tidaknya laporan tersebut.

Dari hasil Observasi peneliti menemukan fakta di lapangan soal kesesuaian laporan kerja para petugas setelah melakukan penyaluran benar adanya laporan tersebut, ini menandakan adanya tanggung jawab petugas pemerintah

kecamatan dalam menyelesaikan tugas sampai babak akhir. Walaupun masyarakat tidak mengetahui hal tersebut setidaknya pemerintah menyediakan sebuah situs tersendiri yang bisa diakses oleh masyarakat guna memantau keberhasil kinerja para pegawai. Mengingat saat ini mayoritas masyarakat khususnya masyarakat wonosari sudah melek huruf dan tidak terlalu kaku dalam mengakses internet. Tentu ini menjadi tugas tersendiri terlepas dari penyaluran bantuan sosial.

#### **4.4 Pembahasan**

Untuk mencapai hasil yang maksimal dalam mengungkapakan dan mendeskripsikan hasil penelitian. peneliti akan membahas hasil penelitian

sebagaimana apa yang menjadi rumusan masalah pada Bab I(lihat bab I) yakni kinerja birokrasi pemerintah dalam melakukan penyaluran bantuan sosial di masa pandemi covid-19 dengan lokasi penelitian di kecamatan wonosari. Dalam proses penelitian kienarja birokrasi, peneliti mengacu pada teori Dwiyanto untuk mengukur dan minilai kinerja birokrasi di institusi dalam hal ini kantor camat Wonosari. Ada empat indikator penting penilaian kinerja birokrasi pemerintah dalam teori dwiyanto yang peneliti jadikan sebagai acuan dalam melakukan penelitian yakni; produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan yang terakhir akuntabilitas. Berikut pembahasan peneliti dari hasil penelitian di kecamatan wonosari.

### **Produktivitas**

Dalam indikator produktivitas terdapat tiga item yang menjadi fokus penelitian peneliti dalam mengukur kinerja birokrasi pemerintah dalam melakukan pemyaluran bantuan sosial; kemampuan, semangat kerja, dan terakhir efisiensi.

Steers (1997) dalam Edy Strisno mengungkapakan bahwa yang terbaik dalam meneliti suatu kinerja birokrasi pemerintahan haruslah memperhatikan tiga buang konsep yang erat, optimalisasi tujuan, perspektif sistem dan tekana dalam segi perilaku manusia.

Produktivitas pada umumnya merupakan konsep yang dipahami pada rasio input dan output. Seperti yang diungkapakan Dwiyanto (2002) bahwa konsep

produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi tetapi juga efektifitas pelayanan itu sendiri.

Sejauh temuan peneliti di lokasi penelitian bersama narasumber yang menjadi informan untuk mengetahui kinerja birokrasi pemerintah dalam penyaluran bantuan sosial, jika dilihat dari indikator produktivitas berdasarkan wawancara bersama nasumber yang menjadi informan peneliti, semua menjawab bahwa produktivitas kerja petugas dalam penyaluran bantuan sosial tidak terindikasinya adanya kesalahan dan bahkan masyarakat yang peneliti wawancarai merasa sangat puas dengan hasil kerja petugas.

seperti yang diungkapkan salah satu masyarakat penerima bantuan sosial bapak Dolvin Datu yang peneliti wawancarai perihal kemampuan dan semangat kerja petugas beliau mengatakan kemampuan dan semangat kerja petugas sangat bagus.

Hal ini sejalan dengan apa yang diungkapkan oleh Prawiro Suntono (1999) dalam defnisinya terkait kinerja, bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi dalam rangka mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu.

Jelas faktor pendidikan sangatlah mempengaruhi semangat dan kemampuan kinerja birokrasi pemerintahan untuk mencapai keberhasilan dalam melakukan penyaluran bantuan sosial, sebagai mana peneliti sediri temukan bahwa semua aparat adalah sriana lulusan perguruan tinggi. Peneliti pribadi menilai bahwa kinerja birokrasi pemerintah dalam hal ini cukup bagus.

Seperti yang diaktakan Lopes (1982), standar pengukuran prestasi kinerja dibuktikan adanya pengetahuan tentang pekerjaan, keputusan yang diambil, perencanaan kerja. Dan bagi peneliti sendiri hal tersebut dapat diperolah dengan pengalaman di perguruan tinggi dalam mendedikasikan ilmu dan pengetahuan yang ada.

### **Kualitas Layanan**

Dalam indikator kualitas layanan sendiri memiliki peran yang tidak kalah pentingan dalam menilai dan mengukur kinerja birokrasi pemerintahan dalam hal ini penyaluran bantuan sosial.

Dwiyanto sendiri mengartikan dalam teorinya perihal kualitas layanan, ungkapan Dwiyanto terkait kualitas layanan selalu merujuk pada soal kepuasan masyarakat, dan dalam mencapai kepuasan tersebut diperlukan optimalisasi terhadap kualitas layanan dalam kinerja birokrasi pemerintah.

Di dalam indikator kualitas layanan ini dalam menguak informasi perihal kinerja birokrasi pemerintah, peneliti memfokuskan pertanyaan peneliti kepada nasumber dengan tiga fokus utama yang peneliti anggap sebagai item terpendung untuk mengukur kinerja birokrasi pemerintah. Tiga item tersebut yakni di antaranya; daya tanggap. Empati serta sarana dan prasarana.

Dalam proses penelitian dalam pencarian informasi di kecamatan Wonosari perihal kualitas layanan dengan fokus 3 item penting tadi. Sejauh temuan peneliti dalam hasil penelitian kinerja birokrasi pemerintah dalam melakukan penyaluran belum terdapatnya hal-hal yang tidak diingkan terjadi,

artinya seluruh proses untuk mencapai kualitas layanan yang bagus tercapai dana masyarakat yang terlibat juga merasa puas dengan layanan yang diberikan petugas penyalur.

Persoalan sarana dan prasarana sejauh inipun masih aman dan terkendali, menggunakan roda empat saat akan menyalurkan bantuan sebagai mana yang diungkapkan pimpinan kecamatan, apartur dan masyarakat saat diwawancara.

Walaupun pada saat melakukan penyaluran terkadang masayarakat sesndir yang hadir dan datang menjemput bantuan sosial, namun ini tidak menajadi halangan yang berarti dan menurangi antusias masyarakat. jelaslah bahwa kepekaan, daya tanggap juga sarana dan prasana yang dibangun untuk mencapai kualitas layanan yang terbaik merupakan kemampuan para patugas dalam merncanakan tugas sampai dengan selesai.

Sejalan dengan apa yang dikatakan oleh Dicky Grote bahwa untuk mencapai keberhasilan kinerja dalam hal ini kualitas layanan harus memperhatian poin penting yaitu kerja sama dengan orang lain dalam bekerja. Dan birokrasi pmerintah kecamatan Wonosari melakaukan itu untuk mencapai kualitas layanan yang terbaik.

## **Responsivitas**

Dwiyanto (2002) mengungkapkan responsivitas salah satu indikator dalam mengukur kemampuan kinerja, dalam hal ini kinerja birokrasi pemerintah dalam

menganali kebutuhan masyarakat. menyusun agenda dan prioritas layanan. Sederhananya resonsivitas itu sendiri merujuk kepada keselarasan anatar program dan kegiatan layanan sesuai dengan kebutuhan dan apirasi masyarakat.

Dalam inidikator responsivitas ini, peneliti sendiri memfokuskan pertanyaan perihal kepekaan dan sikap aparat dalam merepon pengaduan dari masyarakat saat berlangsungnya penyaluran bantuan.

Hasil penelitian peneliti dengan berbagai narasumber perihal kepekaan, peneliti menemukan bahwa perihal tersebut jika berdasar dari hasil wawancara dan observasi peneliti baik masyarakat dan petugas sejauh ini hal ini selalu diterapkan di tiap penyaluran bantuan sosial.

Pimpinan kecamatan sendiri mengungkapkan bahwa para petugas selalu berusaha memberikan yang terbaik dalam merespon kebutuhan masyarakat. Tidak hanya itu, masyarakat sendiri mengaku merasa bahwa petugas penyalur bantuan sosial memiliki rasa kepekaan yang tinggi yang dibuktikan dengan kesigapan para petugas dalam merespon tiap aduan dari masyarakat.

Walaupun sejauh ini belum ditemukannya adanya pengaduan dari masyarakat tentang penyaluran bantuan sosial. berbeda dengan tanggapan salah satu masyarakat penerima bantuan sosial bapak Niman Dauko. Beliau mengatakan selama menerima memang tidak ditemukannya adanya keluhan yang di adukan kepada petugas penyalur. Hanya saja yang beliau prsoalkan adalah syarat dalam menerima bantuan sosial yaitu haruslah di vaksin, namun keberatan beliau saat

diwawancara baliau sendiri tidak mempersoalak itu, sebab seluruh masyarakat penerima sudah di vaksinasi baik dosis 1 dan 2.

Alhasil peneliti pribadi menilai bahwa kinerja birokrasi pemerintahan dalam responsivitas mereka sangat baik, adanya keterbuakaan petugas dalam menerima sandainya memang ada keluhan dari masyarakat perihal penyaluran bantuan sosial, namun selama ini belum ada.

Tentu ketidak beradaan keluhan ini mengindikasikan bahwa sikap aparat birokrasi pemerintahan dalam indikator responsivitas berhasil, senada dengan apa yang diungkapkan Bernadin dan Russel (1995) dalam poin kinerja primer yang digunakan mengukur kinerja, kinerja primer itu disebut ‘Impersonal Impact’ yang merupakan tingkatan sejauh mana seorang pegawai atau kelompok ataupun instansi pemerintahan memelihara harga diri, nama baik, dan kerja sama diantara seama rekan kerja, baik bawahan atau atasan.

### **Responsibilitas**

Responsivitas merupakan indikator yang ke empat dalam teorinya Dwiyanto yang peneliti gunakan dalam mengukur dan menilai kinerja birokrasi pemerintah dalam melakukan penyaluran bantuan sosial di masa pandemi covid-19 di kecamatan Wonosari.

Azheri (2012) mendefinisikan responsibilitas adalah hal yang dipertanggung jawabkan atas suatu kewajiban dan termasuk putusan, keahlian dan

kemampuan serta yang terakhir yakni kecakapan, dalam konteks penelitian ini yang dimaksud adalah kinerja birokrasi itu sendiri.

Dalam indikator responsibilitas ini, peneliti memfokuskan pertanyaan pada tiga sub indikator penting dalam menemukan bagaimana kinerja birokrasi pemerintah dalam penyaluran bantuan sosial, adapun tiga point pending sub indikator itu adalah; kehadiran dan ketepatan waktu petugas saat akan melakukan penyaluran dan prosedur penyaluran serta yang terakhir yaitu penyelesaian tugas dan tanggung jawab sesuai dengan waktu yang ditetapkan.

temuan peneliti dalam hasil penelitian mengenai kehadiran dan ketepatan waktu para petugas saat akan melakukan peneyaluran bantuan sosial dalam hasil wawancara bersama para narasumber peneliti menumakan bahwa terkadang petugas datang tidak depat waktu hal tersebut dikemukakan oleh ibu soku yang menegluhkan hal tersebut saat diwawancarai oleh peneliti, dan bapak Niman Dauko yang mengkatakan mereka hadir namun tidak tepat waktu.

Tentu hal tersebut dapat membuat citra ataupun corak yang buruk terhadap instansi terkait dan para petugas dalam melakukan penyaluran bantuan, padahal kedisiplinan petugas dalam hal ini kehadiran dan ketepatan waktu jika dilaksanakan dengan baik akan membangn corak dan kepercayaan terhadap masyarakat. Hal mana seperti yang pernah di kemukakan oleh Prawirosentono (1999) perihal faktor yang dapat mempengaruhi kinerja birokrasi, dia mengemukakan bahwa disiplin meliputi ketataan dan hormat terhadap perjanjian yang dibuat antara instansi terkait dan pegawai terhadap masyarakat, masalah

disiplin para pegawai yang ada dalam instansi baik atasan maupun bawahan akan memberi corak baik terhadap kinerja birokrasi pemerintah dalam melakuka tugas dan tanggung jawab dalam hal ini penyaluran bantuan sosial di masa pandemi covid-19.

Kualitas dibawah standar petugas dalam ketidak tepatan waktu ini bagi peneliti sendiri tidak boleh dibiarkan begitu saja tanpa evalusi terhadap kinerja birokrasi. Diperlukanya suatu pengembangan untuk meningkatakan ketepatan waktu petugas saat akan melakukan penyaluran bantuan sosial, seperti ungkpan menurut Stoner (dalam Irianto, 2001) poin 4 dalam indikator kinerja, bahwa pegawai yang memilki kualitas dibawah standar diharuskan mengikuti pelatihan guna mengembangkan kemampuan kinerja.

Temuan selanjutya peneliti yakni mengenai keberadaan prosedur, dan itu di iyakan oleh petugas yang melakuka penyaluran bantuan dan bapak Lukman Amu selaku pimpinan kecamatan bahwa keberadaan prosedur tersebut memang benar adanya. Keberadaan prosedur itu sendiri sejauh ini belum ada pihak yang mempersolakan namun dari beberapa narasumber yang peneliti ajukan pertanyaan tersebut tidak mengetahui maksud dari arti prosedur sendiri dan hanya menjawab bahwa prosedur mereka baik, sebagimana yang diungkapkan oleh Ibu Soku. Berbeda dengan bapak Dolvin Datu selaku penerima bantuan sosial. mengenai prosedur ini beliau menjawab bahwa petugas memintai mereka agar menyiapakan KTP dan kartu vaksin saat akan diadakanya penyaluran, walapun bagi peneliti sendiri arti Prosedur berbeda dengan Peryaratannya penerimaan bantuan.

Terlepas dari itu semua pada intinya prosedur memang ada seperti yang diungkapkan oleh petugas dan pimpinan kecamatan, keberadaan prosedur ini menindikasikan bahwa kinerja birokrasi pemerintahan memiliki progress yang baik dalam pengadaan penyaluran bantuan. Peneliti menilai keberadaan prosedur ini sangatlah penting dalam kinerja birokrasi untuk mencapai responsibilitas yang yang baik dalam penyaluran agar terarah dengan kesesuaianya.

Sebagaimana yang dikemukakan Dessler (1997), menengenai keterampilan pegawai dalam mengendali, diantaranya adalah; menetapkan prosedur yang tepat, mengidentifikasi simpangan dalam kemajuan kinerja, dan menyesuaikan diri dalam kerja untuk dapat memastikan bahwa tujuan yang ditetapkan telah tercapai.

Dalam sub indikator terakdir dalam responsibilitas, peneliti menemukan infomasi dari narasumber dalam hal ini petugas terkait penyelesaian tugas dan tanggung jawab sesuai waktu yang di tetapkan dilakukan dengan sesuai prosedur yang dibuat, kata beliau yakni bapak Syamsul Nusi, S.Pd., bahwa mereka petugas menyelesaikan seusi waktu yang ditetapkan.

Alhasil begi peneliti mengenai penyelesaian tugas dan tanggungjawab petugas yang berkesesuaian dengan waktu yang ditetapkan terbilang cukup baik. Dalam hal ini sejalan dengan apa yang diungkapkan oleh Bernadi dan Russel (1995) dalam kinerja primer yang disebut Timelines; merupakan sejauh mana suatu kegiatan diselesaikan pada waktu yang dikehendaki.

## Akuntabilitas

Akuntabilitas erat kaitanya dengan tanggung jawab pegawai dalam kinerja birokrasi pemerintah. Ditak salah kalau indikator akuntabilitas menjadi salah satu alat ukur peneliti dalam mengetahui kinerja birokrasi pemerintahan.

Delly Mustafa (2018) dalam bukunya Birokrasi Pemerintahan menjelaskan akuntabilitas bahwa kinerja tidak saja dinilai dari ukuran internal tetapi juga eksternal seperti halnya nilai norma yang berlaku dalam kehidupan masyarakat.

Lanjut Delly Mustafa, akuntabilitas menuju pada seberapa besar kebijakan dan istansi public untuk tunduk pada pejabat politik yang dipilih oleh rakyat, yang bersifat representative selaras dengan kepentungan masyarakat.

Peneliti sendiri dalam mengukur kinerja birokrasi pemerintah dalam indikator akuntabilitas agar dapat mengetahui kinerja birokrasi pemerintahan dalam penyaluran bantuan sosial, peneliti menggunakan dua sub indikator penting untuk menilai kinerja birokrasi pemerintahan dalam penyaluran bantuan sosial, diantaranya adalah; laporan kerja dan kesesuaian laporan kerja.

Dalam temuan peneliti saat mewancarai narasumber perihal keberadaan laporan kerja sebagaimana yang diungkapkan oleh pimpinan kecamatan Wonosari bahwa mereka membuat laporan kerja setelah melakuakn penyaluran bantuan sosial, unkapan itu dipertegas dengan apa yang diungkap oleh bapak Syamsul Nusi, S.Pd., mengenai kesesuaian penyelenggaraan dengan laporan yang dibuat.

Jelas bagi peneliti sendri keberadaan dan kesesuaian laporan yang dibuat ini selain memang sudah merupakan kewajiban suatu instansi pemerintah ini juga

mengindikasikan keberhasilan dan nilai plus bagi pegawai dan terutama bagi instansi terkait.

Langkah yang diambil pemerintah dalam hal ini kinerja birokrasi pemerintah sejalan dengan apa yang diungkapkan oleh Bernardin dan Russel (1993) mengartikan kinerja sebagai pencatatan hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan atau kegiatan tertentu selama kurun waktu tertentu.

Namun sangat disayangkan dalam temuan peneliti saat mewancarai masyarakat mengenai keberadaan laporan kinerja yang dibuat, seluruh masyarakat yang peneliti wawancarai tidak mengetahui keberadaan laporan tersebut, seperti yang diungkapkan oleh ibu Soku selaku penerima bantuan sosial di masa pandemi covid-19.

Padahal hubungan antara petugas dalam hal birokrasi pemerintah bukan hanya sebatas dalam melakukan penyaluran bantuan sosial, lebih dari itu birokrasi pemerrintah harus terus mengkomunikasikan terus yang menjadi hasil dari kinerja birokrasi itu sendiri, dalam hal ini penyaluran bantuan sosial.

Bagi peneliti sendri ketidaktahuan masyarakat mengenai keberadaan laporan kerja akan menghambat kinerja. Komunikasi haruslah berlanjut, ini akan meningkatkan kierja birokrasi pemerintahan, dengan terus adanya proses dalam evaluasi dari masyarakat.

Seperti halnya yang pernah diungkapkan oleh Stonner (dalam Irianto, 2001) yang mengungkapkan pentingnya kamunikasi yang terus dibangun guna

untuk mengevaluasi kinerja pegawai dan secara akurat mengkomunikasikan penilaian yang di lakukan.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang di temukan di lapangan dan bersarkan pembahasan, terikait kinerja birokrasi pemerintah dalam melakukan penyaluran bantuan sosial dimasa pandemi covid-19 di kecamatan Wonosasri dapat disimpulkan sebagai berikut dibawah ini;

#### **Produktivitas**

Kinerja Birokrasi pemerintahan dalam hal ini jika dilihat dari indikator Produktivitas dimana peneliti memfokuskan tiga item penting untuk mengukur menilai kinerja bitokrasi pemerintahan dalam penyaluran bantuan sosial diantaranya; kemampuan, semangat kerja dan efisiensi.

Dalam sub indikator kemampuan yang peneliti temukan di lapangan saat melakukan penelitian dapat dikatakan sangat baik. Dibuktikan dengan kepuasan masyarakat dana petugas itu sendiri, tentu ini tidak lepas dari apa yang menjadi latar belakang dari petugas, sehingga dapat menompang kemampuan petugas dalam melakukan tugas dalam hal ini penyaluran bantuan sosial di masa pandemi covid-19,

Perihal semangat kerja kinerja pun demikian, masyarakat sebagai penerima layanan mengungkapkan bahwa semangat kerja para para petugas sangat baik dalam melakukan [enyaluran bantuan sosial. tidak hanya itu saja,

perihal efisinsi kinerja birokrasi pemerintahan juga direspon atau dijawab dengan sangat puas oleh masyarakat selaku penerima bantuan sosial.

### **Kualitas Layanan**

Dalam indikator kulitas layanan jika dilihat dari daya tanggap bahwa kinerja birokrasi pemerintahan telah melakukan dengan baik seperti yang diungkapkan oleh pimpinan dan aparatur kecamatan, dan masyarakat selaku penerima bantuan sosia.

Perihal empati sejauh temuan peneliti dapat disimpulkan bahwa empati yang di miliki para petugas dalam melakukan penyaluran dibuktikan dengan belum adanya komentar ketidak puasan penerima layanan, dan bahkan terbilang sangat baik.

Dan soal sarana dan prasarana sejauh ini pun masih menggunkan roda empat untuk melakukan penyaluran, walau terkadanga masyarakat yang menerima bantuan datang lansung ke tempat yang telah disepakati bersama. Dan tentu berdasarkan observasi peneliti dalam melakukan penelitian bahwa memang benar menggunakan roda empat di masing-masing desa yang ada di kecamatan wonosari.

### **Responsivitas**

Dalam indikator responsivitas perihal kepekaan dalam hasil penelitian peneliti dapat disimpulkan sangat baik, ini dibuktikan adanya keselarasan dari

masing-masing narasumber yang peneliti wawancarai, dibuktikan juga dengan sikap aparat dalam memahami kebutuhan masyarakat.

Sikap aparat dalam merespon pengaduan perihal penyaluran bantuan sosial, selama ini dalam temuan peneliti belum ditemukannya adanya pengaduan. Berbeda dengan apa yang diungkapkan oleh salah satu masyarakat yang peneliti wawancarai yang mengatakan bahwa orang yang belum divaksin tidak akan dilayani, dalam tamuan peneliti dilapangan bahwa rata-rata semua yang menerima bantuan sosial sudah divaksin.

### **Responsibilitas**

Dalam indikator responsivitas jika dilihat dari kehadiran dan ketepatan waktu petugas dalam temuan peneliti dapat disimpulkan bahwa petugas selalu hadir dengan jadwal yang ditetapkan namun tidak tepat waktu sebagaimana diungkapkan dua narasumber peneliti.

Dan selama ini memang ada prosedur yang dibuat saat akan melakukan penyaluran bantuan sosial, walaupun samua masyarakat yang peneliti wawancarai tidak mengetahui adanya prosedur tersebut, mereka hanya mengetahui apa yang menjadi syarat dalam menerima bantuan sosial. seperti ungkapan bapak Dolvin datu

Mengenai penyelesaian tugas dan tanggung jawab petugas sesuai waktu yang ditetapkan sejauh temuan peneliti bahwa dapat disimpulkan belum berkesesuaian. Petugas terkadang hadir tidak sesuai dengan waktu yang disepakati

sebelumnya, dan beberapa masyarakat kadang sering mengeluhkan perihal ketidak tepatan waktu tersebut, walaupun pada akhirnya mereka tetap datang di hari itu.

### **Akuntabilitas**

Dalam indikator akuntabilitas peneliti memfokuskan dua pertanyaan penting dalam menilai dan menggambarkan kinerja birokrasi pemerintah diantaranya; laporan kerja dan kesesuaian penyelengaraan dengan laporan kerja yang dibuat.

Perihal laporan kerja dalam temuan peneliti di lapangan memang benar adanya, namun hal tersebut tidak dikatahui oleh masyarakat. dan soal kesesuaian penyelengraaan dengan laporan yang dibuat pun tidak dikatahuai sama sekali oleh masyarakat.

Padahal itu diperlukan untuk dikatahui oleh masyarakat sebagai bahan penilaian dan sebagai acuan evaluasi bagi pemerintah itu sendiri guna untuk meneingkatkan kinerja birokrasi pemerintahan dalam melakukan penyaluran bantuan sosial di masa pandemi covid-19 terkhususnya di kecamatan Wonosari.

### **5.2 Saran**

1. Pimpinan kecamatan Wonosari harus lebih memperhatikan lagi kinerja birokrasi dalam melakukan penyaluran sosial dan sesegera mungkin melakukan evaluasi saat selesai melakukan penyaluran, adapun sistem dan mekanisme yang diterapkan haruslah mensuaikan

dengan waktu yang pas baik itu dari petugas yang melakukan penyaluran dan masyarakat selaku penerima bantuan sosial.

2. Untuk para petugas haruslah datang tepat waktu dengan jadwal yang sudah ditetapkan lebih awal untuk melakukan penyaluran bantuan sosial di masyarakat, agar tidak ada lagi keluhan dari masyarakat terkait ketidaktepatan waktu, meningat masyarakat juga punya kerja lain baik dirumah dan diladang mereka.
3. Pemerintah Kecamatan harus bekerja sama dengan dinas kesehatan dalam hal ini puskesmas dalam melakukan sosialisasi terhadap masyarakat terkait pentingnya vaksin selain memputus rantai penyebaran covid-19 juga kiranya membangun kesadaran bagi masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afrijzal, D. (2018). *Analisis Kinerja Birokrasi Publik pada Dinas Sosial Kota Dumai*, 13(1), 58
- Anggito, Albi & Johan Setiawan. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: CV Jejak.
- Azheri, Busyra. (2012). *Corporat Sosial Responsibility*. Jakarta ; PT Raja Grafindo Persada,
- Wahyono, S.(2020). *Budaya Paternalistik Dalam Perumusan Kebijakan Publik*, 1(2)
- CNN Indonesia. (2021). *Gonta-Ganti Istilah Pembatasan Kegiatan Masyarakat*. Diakses pada tanggal 10 september 2021, dari <https://www.cnnindonesia.com/>
- Effendy, Sachlan. (2014). *Analisis Kinerja Birokrasi dalam Meningkatkan Pelayanan Publik pada Dinas Pendidikan Kabupaten Sumenep*, 9(2), 2
- Nugrahani, Farida. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*. Surakarta: CV Publish
- Junaedi, D. & Salistia, F. (2020). *Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Negara-Negara Terdampak*, 2(1), 1002-1003
- Maleong, Lexy J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Mustatafa, Delly. (2018). *Birokrasi Pemerintahan*. Bandung: Alfabeta
- Novrizaldi. (2021). *Menko PMK: Pemerintah Terus Bantu Warga Miskin dan Rentan Miskin di Masa Pandemi Covid-19*. Diakses pada tanggal 11 September 2021, dari <https://www.kemenkopmk.go.id/bidang/penanggulanganbencana>
- Pabunta Tika, Moh. (2008). *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

*Peraturan Menteri Kesehatan no 9 tahun 2020 Tentang Pedoman Pembatasan Sosial*

*Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019.* Diakses pada tanggal 10 oktober 2021, dari <https://peraturan.bpk.go.id/>

Pojok6. (2020). *Warga Wonosari Keluhkan Penyaluran Bansos Tidak Tepat Sasaran.*

Diakses pada tanggal 11 september 2021, dari <https://pojok6.id/amp/>

Rahmansyah dkk. (2020). *Pemetaan Permasalahan Penyaluran Bantuan Sosial Untuk Penanganan Covid-19 di Indonesia*, 2(1), 96-97

Riduwan. (2014). *Metode dan Teknik Menyusun Tesis.* Bandung: Alfabeta.

Sedarmayanti. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia : Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil.* Bandung: Refika Aditama.

Sudarmanto. (2014). *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM : Teori, Dimensi Pengukuran, dan Implementasi dalam Organisasi.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.* Bandung: Alfabeta.

Sutrisno, Edy. (2018) . *Budaya Organisasi.* Jakarta: Prenadamedia Group.

### **Dokumen Kecamatan Wonosari**

*Kecamatan wonosari, (2021,) Badan Pusat Statistik*

*Kecamatan Wonosari, (2021),Persyaratan Penerima Bantuan Sosial*

*Kecamatan Wonosari, (2021), Laporan Kerja*

*Kecamatan Wonosari, (2021), Daftar Bantuan Sosial*

*Kacamatan Wonosari, (2021), Daftar Pegawai Pemerintah*

## PEDOMAN WAWANCARA

<b>Indikator</b>	<b>Sub-indikator</b>	<b>Informan</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>Jawaban</b>
Produktivitas	a. Kemampuan  b. Semangat kerja  c. Efisiensi	Camat/Sekcam	<p>a. Bagaimana menurut bapak terkait <b>kemampuan</b> kinerja birokrasi pemerintah dalam melakukan penyaluran bantuan sosial di masa pandemi?</p> <p>b. Bagaimana pendapat bapak tentang <b>semangat kerja</b> aparatur dalam penyaluran bantuan sosial di masa pandemi covid?</p> <p>c. Bagaimana tanggapan bapak terkait tingkat <b>efisiensi</b> kinerja birokrasi pemerintah dalam melakukan penyaluran bantuan sosial di masa pandemi?</p>	<p>a. Pemerintah tentunya sudah sangat bagus dengan regulasi-regulasi yang sudah diatur dari kementerian yang dijabarkan di tingkat kabupaten sampai ditingkat kecamatan, baik itu bansos PPMT, PKH atupun bantuan bantuan dari provinsi seperti NKRI PEDULI, saya rasa sudah tepat sasaran ke masyarakat yang betul-betul menerima yaitu masyarakat miskin</p> <p>b. Selama ini baik, kami dan dinas terkait yang menangani persoalan bansos di setiap penyaluran turun ke lokasi-lokasi pelaksanaan bansos sekaligus memantau material yang diberikan kepada masyarakat baik itu uang, apakah itu terterima sesuai jumlahnya ataupun barang yang sesuai dengan kualitas bagus dan tidaknya yang menjadi bahan penilaian kami dan dinas terkait (dinas sosial)</p> <p>c. Kami selalu mengerahkan semampu kami dalam memberikan pelayanan, baik dari segi efisiensi saat penyaluran bersama apparatus petugas yang bertanggung jawab dan saya sebagai pimpinan kecamatan.</p>

Produktivitas	a. Kemampuan	Aparatur	a. Selaku orang yang terlibat langsung dalam penyaluran bantuan sosial, sejauh mana <b>kemampuan</b> bapak dalam melakukan penyaluran bantuan sosial di masa pandemi?	<p>a. Dalam masa pendemi ini, dalam segi penyaluran bantuan itu disampaikan ke penerima yang wajib terima itu harus memakai standar seperti memakai masker, dan kita tentukan jarak tempat penyalurannya, dan diusahakan sebelum penyaluran saya sebagai aparat mengecek dan memeriksa kondisi baik administrasinya, yang wajib menerima sesuai atau tidak, kalau memang sesuaian kondidinya aman, salurkan. Dengan mematuhi protokol kesehatan</p> <p>b. Kalau bicara soal semangat kerja karena memang sudah tugas dan kewajiban, itu istilahnya kita berikan semaksimal mungkin dalam segi pelayanan kepada masyarakat. itu menurut saya.</p> <p>c. Yah kami tentu memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sesuai kewajiban. Denga memperhatikan administrasi tadi. Agar mencapai effisiensi dalam melakukan penyalur bantuan untuk masyarakat</p>
	b. Semangat kerja		b. Bagaimana <b>semangat kerja</b> yang bapak miliki dalam melakukan penyaluran bantuan sosial?	
	c. Efisiensi		c. Bagaimana tingkat <b>efisiensi</b> bapak dalam melakukan penyaluran bantuan sosial?	
Produktivitas	a. Kemampuan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ibu soku</li> <li>• pak Dolvin</li> </ul>	a. Selaku penerima bantuan sosial, bagaimana menurut bapak/ibu tentang <b>kemampuan</b> petugas dalam melakukan penyaluran bantuan sosial di masa pandemi?	<p><i>Jawaban Ibu Soku</i></p> <p>a. <i>Kemampuan bagus</i></p> <p>b. <i>Depe semngat Sangat bagus</i></p> <p>c. <i>Baik</i></p> <p><i>Jawaban Pak Dolvin</i></p> <p>a. <i>kemampuan mereka sangat bagus</i></p> <p>b. <i>semangat mereka sangat bagus</i></p> <p>c. <i>usaha mereka apabila penerima tidak tau, mereka akan kasih tau.</i></p>
	b. Semangat kerja			
	c. Efisiensi			

		• pak Niman	<p>b. Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang <b>semangat kerja</b> yang dimiliki para petugas saat melakukan penyaluran bantuan sosial?</p> <p>c. Bagaimana tanggapan bapak/ibu melihat <b>usaha</b> para petugas penyalur bantuan sosial dalam <b>mengharuskan penyelesaian pekerjaan</b>?</p>	<p><i>Jawaban Niman</i></p> <p>a. Untuk kemampuan petugas sangat mampu  b. Dilihat dari jam mereka datang walau tidak tepat waktu mereka tetap semangat  c. Petugas sangat berusaha</p>
Kualitas Layanan	<p>a. Daya tanggap</p> <p>b. Empati</p> <p>c. Sarana &amp; Prasarana</p>	Camat/Sekcam	<p>a. Selaku pimpinan bagaimana menurut bapak tentang <b>daya tanggap</b> yang dimiliki oleh petugas penyalur dalam melakukan distribusi bantuan sosial di masa pandemi?</p> <p>b. Bagaimana tanggapan bapak tentang rasa <b>empati</b> yang dimiliki petugas dalam melakukan penyaluran bantuan sosial?</p>	<p>a. Petugas dalam melakukan kewajiban dalam hal ini penyaluran di tempat penyaluran dan saya ikut memantau, proses panyaluran, dalam pandangan saya petugas sangat-sangat memiliki kemampuan daya tamggap dalam menjalankannya. Tentu ini tidak lepas dari tanggung jawab kami sebagai pemerintah.</p> <p>b. Petugas sangat berempati, artinya merasa kasihan dengan masyarakat yang menerima. Karna memang pada saat ini masyarakat merasakan semua dampak daripada pandemi ini. Tentunya masyarakat sangat-sangat beruntung dan sangat-sangat merespon karena ini bantuan memang turun posisi pas dengan keadaan, artinya; masyarakat sangat membutuhkan dan bantuan ada sehingga memang pas dengan kondidi di lapangan.</p>

			c. Bagaimana kelengkapan <b>sarana dan prasarana</b> petugas dalam melakukan penyaluran bantuan sosial?	c. Selama ini kendaraannya roda empat dalam pendistribusianya. Memang yang terjadi di lapangan nanti masyarakat yang menjemput langsung dititik yang memang sudah disepakati. Misalnya disepakati titiknya itu di kantor desa maka masyarakat yang mendapat bantuan maka kami dan dinas terkait dinas sosial menuju titik yang disepakati untuk penyaluran.
Kualitas layanan	a. Daya tanggap  b. Empati  c. Sarana&prasarana	Aparatur	<p>a. Selaku orang yang terlibat langsung, bagaimana <b>daya tanggap</b> bapak dalam melakukan penyaluran bantuan sosial?</p> <p>b. Bagaimana rasa <b>empati</b> bapak saat melakukan penyaluran bantuan sosial?</p> <p>c. Bagaimana kelengkapan <b>sarana dan prasarana</b> dalam melakukan penyaluran bantuan sosial?</p>	<p>a. Dalam segi penyaluran sebagai orang pemerintahan kita harus langsung tanggap, kita sifatnya menjemput bola. Apabila di informasi sudah ada waktunya bantuan, kita jemput dan kita berikan kepada masyarakat.</p> <p>b. Sebenarnya sangat prihatin ya, ada rasa empati itu. Karna ini memang sifatnya semua yang menerima itu pada umumnya orang yang dibawa standar ekonominya ya. Kedepan kalau bole secara empati saya bantuannya itu ditambahlah sebesar mungkin agar masyarakat itu merasa akhirnya bermanfaat dengan nilai rupiah saat ini.</p> <p>c. Dalam melakukan penyaluran karna ini sifatnya dari semua bantuan ini langsung dan sudah ditargetkan harga begitu saya kira sarana dan prasarana tidak terganggu. Cuman ada didaerah-daerah tertentu. Yang sifatnya signalnya itu kurang bagus sementara sistem penyaluran itu pake internet atau langsung. Nah, itu kadang-kadang terganggu untuk wilayah wilayah yang signalnya kurang bagus terpaksa kita tidak salurkan.</p>

Kualitas layanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. daya tanggap</li> <li>b. empati</li> <li>c. sarana dan prasarana</li> </ul>	<p>Masyarakat</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ibu soku</li> <li>• pak dolvin</li> <li>• pak Niman</li> </ul>	<p>a. Bagaimana menurut bapak/ibu tentang <b>kemauan petugas untuk membantu</b> ibu/bapak saat penyaluran bantuan sosial berlangsung?</p> <p>b. Bagaimana menurut bapak/ibu apakah para petugas <b>mampu merasakan apa yang bapak/ibu rasakan</b> saat penyaluran bantuan sosial berlangsung?</p> <p>c. Bagaimana <b>kelengkapan sarana dan prasarana</b> yang dimiliki petugas dalam melakukan penyaluran bantuan sosial di masa pandemi?</p>	<p><i>Jawaban IBu Soku</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. ada kemauan</li> <li>b. mampu</li> <li>c. fasilitas lengkap</li> </ul> <p><i>Jawaban Pak Dolvin</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. menurut saya mereka tidak terpaksa, maksudnya dengan senang hati.</li> <li>b. mampu dan bersemangat</li> <li>c. fasilitas bagus, puas.</li> </ul> <p><i>Jawaban pak Niman</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kalau dilihat dari depe kamauan mereka besar</li> <li>b. Dalam mampu merasakan saya sendiri tidak terlalu tahu, cuman mereka tetap menyalurkan</li> <li>c. Kalau misalkan sarana mereka kadang-kadang naik oto bawa bantuan.</li> </ul>
Responsivitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kepekaan</li> <li>b. sikap aparat merespon pengaduan</li> </ul>	Camat/Sekcam	<p>a. Menurut bapak bagaimana <b>kepekaan</b> kinerja birokrasi pemerintah dalam melakukan penyaluran bantuan sosial?</p> <p>b. Bagaimana menurut bapak tentang <b>sikap aparat birokrasi saat merespon pengaduan dari masyarakat</b> terkait penyaluran bantuan sosial?</p>	<p>a. kepekaan petugas penyalur selalu berusaha memberikan yang terbaik dalam merespon kebutuhan apa yang masyarakat inginkan.</p> <p>b. Aparat pemerintah langsung merespon kalau memang ada keluhan ataupun aduan dari masyarakat contoh kecilnya mislanya masyarakat mengadu bahwa kualitas dari barang itu (bansos) kurang bagus maka pemerintah langsung menegur mereka para pihak suplayer ataupun pihak penyedia yang menyediakan terkait dengan bantuan itu, atapun kalau memang ada hal-hal yang katakanlah lambat pelayanan dari penyedia maka pemerintah langsung merespon dengan menegur atau memerlukan</p>

				catatan pada penyedia itu untuk memperbaikan penyaluran berikutnya.
Responsivitas	a. Kepekaan b. sikap aparat merespon pengaduan	Aparatur	<p>a. Bagaimana <b>kepekaan</b> bapak dalam melakukan penyaluran bantuan sosial?</p> <p>b. Bagaimana <b>sikap bapak saat merespon pengaduan dari masyarakat</b> saat melakukan penyaluran bantuan sosial?</p>	<p>a. Kami yang ditugaskan haruslah memiliki sifat yang istlahnya kepekaan untuk mengerti dan untuk memberi pelayanan untuk kepuasan masyarakat yang menerima.</p> <p>b. Disini biasanya disetiap penyaluran ada kendala, dan itu kita harus respon. sebagai orang pemerintahan kita respon langsung pada saat itu jika memang istilahnya tidak bisa kita atasi disitu, kita berjanji mengawal mereka ke tempat dimana biasa ada penyaluran. Kalau penyaluran di desa kita kawal mereka ke desa, dan dititik titik lain untuk mengkonfirmasikan kebenaran tadi (keluhan)</p>
Responsivitas	a. Kepekaan b. sikap aparat merespon pengaduan	Masyarakat <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ibu Soku</li> <li>• Pak Dolvin</li> <li>• Pak Niman</li> </ul>	<p>a. Selama menerima bantuan sosial, bagimana pendapat bapak/ibu tentang <b>kepekaan</b> yang dimiliki para petugas saat melakukan penyaluran bantuan sosial?</p> <p>b. Selama penerimaan bantuan sosial, bagaimana tanggapan bapak/ibu tentang <b>sikap para petugas penyalur bantuan dalam merespon pengaduan</b> bapak/ibu saat berlangsung penyaluran bantuan sosial?</p>	<p><i>Jawaban Ibu Soku</i></p> <p>a. Iya ,peka b. Sangat merespon</p> <p><i>Jawaban Pak Dolvin</i></p> <p>a. mereka sangat peka b. tidak ada keluhan, tidak ada tanggapan. Semua berjalan dengan lancar</p> <p><i>Jawaban Pak Niman</i></p> <p>a. saat penyaluran bantuan sosial itu baik beras uang tunai dan juga masker, mereka juga peka. Karna itu sudah kewajiban mereka kan. b. Kalau pengaduan selama ini yang kita dengar kayaknya belum ada, cuman kendala itu di vaksin. Karena orang tida divaksin tidak direspon dan tidak</p>

				disalurkan. Sebenarnya kalau dipikir bansos itu tidak ada kaitan dengan vaksin. Cuman ya tujuan juga meningkatkan pemenuhan vaksin di boalemo.
Responsibilitas	<p>a. kehadiran &amp; ketepatan waktu</p> <p>b. prosedur</p> <p>c. kesesuaian tuhan dan tanggung jawab</p>	Camat/Sekcam	<p>a. Bagaimana menurut bapak terkait <b>kehadiran dan ketepatan waktu</b> para petugas saat akan melakukan penyaluran bantuan sosial?</p> <p>b. Selaku pimpinan apakah bapak mengetahui adanya <b>prosedur</b> dalam penyaluran bantuan sosial?</p> <p>c. Menurut bapak, apakah para petugas penyalur bantuan sosial <b>menyelesaikan tugas dan tanggung jawab sesuai waktu yang ditetapkan ?</b></p>	<p>a. Menurut saya tentang kehadiran dan ketepatan waktu ppetugas sudah cukup okelah, mereka datang ke lokasi sesuai arahan dan tentu dengan jadwal sebagai ajuan mereka untuk melakukan penyaluran bantuan pada masyarakat .</p> <p>b. Ya, saya mengaetahui adanya prosedur dalam melakukan penyaluran dan petugas yang berkewajiban mengikuti prosedur yang ada.</p> <p>c. Selama ini begitu, jadi kalau misalnya hari ini jadwalnya untuk desa A maka hari ini harus sudah selasai di titik itu, artinya pekerjaan selama ini tidak pernah tertunda tepat waktu dan sukseslah selama ini yan yerjadi di lapangan .</p>

Responsibilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. kehadiran &amp; ketepatan waktu</li> <li>b. prosedur</li> <li>c. kesesuaian tugas dan tanggung jawab</li> </ul>	Aparatur	<p>a. Selama penyaluran bantuan sosial, apakah bapak selalu <b>hadir tepat waktu</b> saat akan melakukan penyaluran bantuan sosial ?</p> <p>b. Saat akan melakukan penyaluran apakah bapak mengetahui <b>Prosedur</b> dalam melakukan penyaluran bantuan sosial?</p> <p>c. Bagimana bapak <b>Menyelesaikan tugas dan tanggung jawab sesuai waktu yang ditetapkan?</b></p>	<p>a. Harus! Itu harus, dan bahkan yang namanya pemerintahan itu sebelum mereka datang kita harus menyiapkan dan kita siapkan semua. Seperti. Administrasinya dan baik sarana dan prasarana itu kita yang menyiapkan, jadi mereka (masyarakat) tinggal datang.</p> <p>b. Ya tentu saja kita tahu, kalau kita tidak tau yah disinilah fungsi pendamping. Orang desa itu harus mencari pendamping, bagimana penyaluran ini. Dari pendamping itulah diberikan seluruh arahannya.</p> <p>c. Itu kita sejauh mungkin sudah dapat memanez waktu itu. Karna ini memang sudah memang kewajiban maka kita memanez. Jangan sampai kita istilahnya sebagai contoh di masyarakat istilahnya yaa, tidak bagus lah, jadi kita memberikan contoh yang terbaik</p>
Responsibilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. kehadiran &amp; ketepatan waktu</li> <li>b. prosedur</li> <li>c. kesesuaian tugas dan tanggung jawab</li> </ul>	<p>Masyarakat</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ibu Soku</li> <li>• Pak Dolvin</li> <li>• Pak Niman</li> </ul>	<p>a. Selama menerima bantuan sosial, bagaimana menurut bapak/ibu tentang <b>kehadiran dan ketepatan waktu</b> para petugas saat akan melakukan penyaluran bantuan sosial?</p> <p>b. Bagimana menurut bapak/ibu tentang <b>prosedur</b> yang di terapkan petugas saat akan melakukan penyaluran bantuan sosial?</p>	<p><i>Jawaban Ibu Soku</i></p> <p>a. Kadang tidak tepat waktu, kadang tepat waktu</p> <p>b. Prosedur bagus</p> <p>c. Baru-baru ini dorang tidak tepat waktu, dorang bilang jam tujuh baru dorang datang jam sembilan,</p> <p><i>Jawaban Pak Dolvin</i></p> <p>a. Kehadiran mereka dengan tepat waktu</p> <p>b. Yang pasti bagi penerima diminta kartu vaksin dan KTP</p> <p>c. Seuai dengan waktu yang ditetapkan.</p>

			c. Bagaimana menurut bapak/ibu selaku penerima bantuan sosial apakah para petugas <b>menyelesaikan tugas dan tanggung jawab sesuai waktu yang ditetapkan?</b>	<i>Jawaban Pak Niman</i> a. Kalau kehadiran hadir, kalau cuman untuk ketepatan waktu yaa kalau kemarin itukan sebenarnya janjinya jam 7 molornya dua jam. Jam 9 tiba di sini. Mungkin karena ada penyaluran lain di tempat lain. b. Kalau prosedur tidak ada dijelaskan juga.
Akuntabilitas	a. laporan kerja  b. kesesuaian laopran dengan kerja	Camat/Sekcam	a. Menurut bapak apakah ada <b>laporan kerja yang dibuat</b> setelah melakukan penyaluran bantuan sosial?  b. Bagaimana tanggapan bapak terkait <b>kesesuaian penyelenggaraan dengan laporan yang disampaikan?</b>	a. Selama ini ada laporan penyaluran artinya, seberapa banyak yang sudah tersalur pada hari ini dan kira kira yang belum tersalur akan dijadwalkan kembali biasanya seperti itu, dan selama ini tepat waktulah. Kalau memang hari ini yang namanya masyarakat berbicara bantuan kami pemerintah tidak perlu lama-lama pasti langsung merespon dan berbondong-bondong untuk mengambil bantuan yang memang sudah ditentukan sela ini begitu yang terjadi di lapangan. b. Selama ini sesuai artinya, katakanlah di Desa A itu yang tersalur itu 50 dan dilaporan juga yaa masih sesuai selama ini, yang kami ketahui dilapangan sesuai fakta dilapanglah laporan yang dikirim ke pemerintah pusat. Barangkali begitu.
	a. laporan kerja		a. Apakah ada laopran <b>laporan kerja</b> setelah melakukan penyaluran bantuan sosial ?  b. Bagaimana tanggapan bapak	a. Oohh setiap, sekarang inikan zamannya internet, jadi setiap kegiatan itu selalu kita dokumentasikan, kita foto, dan ini untuk kita lapor kan keatasan kita.  b. Selama ini Alhamdulillah laporan ketika selesai melakukan penyaluran sesuai dengan posedur yang

Akuntabilitas	b. kesesuaian laopran dengan kerja	Aparatur	terkait <b>kesesuaian penyelenggaraan dengan laporan yang disampaikan?</b>	telah dibuat sebelumnya.
Akuntabilitas	a. laporan kerja  b. kesesuaian laopran dengan kerja	Masyarakat <ul style="list-style-type: none"><li>• Ibu Soku</li><li>• Pak Dolvin</li><li>• Pak Niman</li></ul>	a. Apakah bapak/ibu mengetahui adanya <b>laporan kerja</b> para petugas setelah melakukan penyaluran bantuan sosial?  b. Bagaimana pendapat bapak/ibu <b>kesesuaian penyelenggaraan dengan laporan yang disampaikan?</b>	<p><i>Jawaban Ibu Soku</i></p> <p>a. saya tidak tau tentang laporan kerja mereka. b. itu juga saya tidak tahu. Saya hanya mendapat info akan ada penyaluran bantuan sosial di tempat ini itu</p> <p><i>Jawaban Pak Dolvin</i></p> <p>a. kalau itu saya tidak tahu b. saya juga kurang tahu kalau itu</p> <p><i>Jawaban Pak Niman</i></p> <p>a. saya tidak mengetahuikalau ada laporan kerja,mereka kan dari pemerintah, mungkin ada b. kalau memang ada laporan kerja juga tidak terlalu mendengarnya karna saya sibuk bekerja di ladang, saya cuman taunya kapan dan dimana akan dilakukan penyaluran bantuan sosial</p>

## LAMPIRAN



**Wawancara peneliti bersama bapak Lukman Amu, S.Pd, MM., pada tanggal  
9 februari 2022, Sealaku Pimpinan Kecamatan Wonosari**



**Wawanacara peneliti bersama bapak Syamsul Nusi, S.Pd., pada tanggal 15  
februari 2022, selaku Kasie Sosial**



**Wawancara peneliti bersama Ibu Soku pada tanggal 27 Februari 2022, selaku masyarakat penerima bantuan sosial**



**Wawancara peneliti bersama bapak Niman Dauko pada tanggal 18 februari 2022, selaku masyarakat penerima bantuan sosial**



**Wawancara peneliti bersama bapak Dolvin Datu pada tanggal 17 februari  
2022, selaku masyarakat penerima bantuan sosial**



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS IHSAN GORONTALO  
LEMBAGA PENELITIAN**

Kampus Unisan Gorontalo Lt.3 - Jln. Achmad Nadjamuddin No. 17 Kota Gorontalo  
Telp: (0435) 8724466, 829975 E-Mail: lembagapenelitian@unisan.ac.id

Nomor : 3672/PIP/LEMLIT-UNISAN/GTO/XI/2021

Lampiran : -

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Kepala KESBANGPOL Kabupaten Boalemo

di,-

Tempat

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Zulham, Ph.D

NIDN : 0911108104

Jabatan : Ketua Lembaga Penelitian

Meminta kesedianya untuk memberikan izin pengambilan data dalam rangka penyusunan **Proposal / Skripsi**, kepada :

Nama Mahasiswa : Ismail Ali

NIM : S2118007

Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Lokasi Penelitian : KANTOR KECAMATAN WONOSARI KABUPATEN BOALEMO

Judul Penelitian : KINERJA BIROKRASI PEMERINTAHAN DALAM PENYALURAN BANTUAN SOSIAL PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI KECAMATAN WONOSARI KABUPATEN BOALEMO

Atas kebijakan dan kerja samanya diucapkan banyak terima kasih.



+



## PEMERINTAH KABUPATEN BOALEMO KANTOR KESBANG POL & LINMAS

Alamat : Jl. Sultan Hurudji Desa Modelomo Kec. Tilamuta Kab. Boalemo

### REKOMENDASI

Nomor : 070/KesbangPol/09/I/2022

Kepala Kantor Kesbang Pol Kabupaten Boalemo, setelah membaca Surat dari Ketua Lemlit Universitas Ichsan Gorontalo. Nomor : 3672/PIP/LEMLIT-UNISAN/GTO/XI/2021 Tanggal 15 November 2021 perihal Permohonan Penelitian maka dengan ini memberikan Rekomendasi kepada :

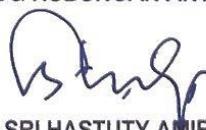
Nama : Ismail Ali  
NIM : S2118007  
Fak/Prodi : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik/Ilmu Pemerintahan  
Alamat : Desa Dulohupa Kecamatan Wonosari Kabupaten Boalemo  
Judul Penelitian : "Kinerja Birokrasi Pemerintah Dalam Penyaluran Bantuan Sosial di Masa Pandemi Covid-19 di Kecamatan Wonosari Kabupaten Boalemo"  
Lokasi Penelitian : Kantor Camat Wonosari Kabupaten Boalemo  
Waktu : 1 (Satu) Bulan Terhitung sejak tanggal 02 Februari s.d 02 Maret 2022

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Selama mengadakan Penelitian agar menjaga keamanan dan ketertiban, serta melapor kepada Pemerintah setempat yang menjadi obyek penelitian.
2. Tidak dibenarkan menggunakan rekomendasi ini untuk kegiatan yang tidak ada kaitannya dengan Penelitian.
3. Setelah melakukan Penelitian agar menyampaikan 1 eksemplar laporan hasil penelitian kepada Pemerintah Kab. Boalemo Cq. Kepala Kantor Kesbang PolKab. Boalemo
4. Surat rekomendasi ini akan dicabut kembali atau dinyatakan tidak berlaku apabila peneliti tidak memtaati ketentuan tersebut diatas.

Demikian Rekomendasi ini diberikan untuk dipergunakan seperlunya.

Tilamuta, 28 Januari 2022  
A.n KEPALA KANTOR KESBANG POL  
KABUPATEN BOALEMO  
KASIE POLITIK & HUBUNGAN ANTAR LEMBAGA

  
SRI HASTUTY AMIR, SE  
NIP. 19781229 200701 2 008

Tembusan :

1. Yth. Bupati Boalemo (Sebagai Laporan)
2. Yth. Ketua Lemlit Unisan Gorontalo
3. Yth. Camat Wonosari Kabupaten Boalemo
4. Yang Bersangkutan

Arsip



## PEMERINTAH KABUPATEN BOALEMO KECAMATAN WONOSARI

Jalan Trans Bongo II Kode Pos 96262

### REKOMENDASI

Nomor : 070 /KWNS/ 37 /II/2022

Dasar : Surat Rekomendasi Kepala Kantor Kesbang Kabupaten Boalemo Nomor :070/Kesbangpol/09/I/2022 Tanggal 28 Januari 2022 Tentang Rekomendasi Penelitian.

Yang Bertanda Tangan di bawah ini :

Nama : Lukman Amu, SPd,MM

Nip : 19670513 199101 1 003

Jabatan : Camat Wonosari

Alamat : Desa Bongo Dua Kecamatan Wonosari Kabupaten Boalemo

Dengan ini memberikan rekomendasi Kepada :

Nama : ISMAIL ALI

NPM : S2118007

Prodi : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Alamat : Desa Dulohupa Kecamatan Wonosari Kabupaten Boalemo

Untuk melakukan penelitian di Kantor Camat Wonosari mulai tanggal 02 Februari 2022 sampai 02 Maret 2022 dengan judul "**Kinerja Birokrasi Pemerintah Dalam Penyaluran Bantuan Sosial di Masa Pandemi Covid-19 di Kecamatan Wonosari Kabupaten Boalemo**"

Demikian Rekomendasi diberikan untuk dipergunakan seperlunya.

Wonosari, 07 Februari 2022





KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS IHSAN GORONTALO  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
SURAT KEPUTUSAN MENDIKNAS RI NOMOR 84/D/0/2001  
Jln. Achmad Nadjamuddin No. 17 Telp ( 0435) 829975 Fax (0435)829976 Gorontalo

**SURAT REKOMENDASI BEBAS PLAGIASI**

Nomor : 072/FISIP-UNISAN/S-BP/V/2022

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Darmawaty Abd. Razak, S.I.P., M.AP  
NIDN : 0924076701  
Jabatan : Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama Mahasiswa : ISMAIL ALI  
NIM : S2118007  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Fakultas : Ilmu Sosial & Ilmu Politik  
Judul Skripsi : Kinerja Birokrasi Pemerintah Dalam Penyaluran Bantuan Sosial Di Masa Pandemi Covid-19 Di Kecamatan Wonosari Kabupaten Boalemo

Sesuai hasil pengecekan tingkat kemiripan skripsi melalui aplikasi Turnitin untuk judul skripsi di atas diperoleh hasil Similarity sebesar **9%**, berdasarkan Peraturan Rektor No. 32 Tahun 2019 tentang Pendekripsi Plagiat pada Setiap Karya Ilmiah di Lingkungan Universitas Ihsan Gorontalo dan persyaratan pemberian surat rekomendasi verifikasi calon wisudawan dari LLDIKTI Wil. XVI, bahwa batas kemiripan skripsi maksimal 30%, untuk itu skripsi tersebut di atas dinyatakan **BEBAS PLAGIASI** dan layak untuk diujangkan.

Demikian surat rekomendasi ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui  
Dekan,  
  
Dr. Arman, S.Sos., M.Si  
NIDN. 0913078602

Gorontalo, 09 September 2022  
Tim Verifikasi,  
  
Darmawaty Abd. Razak, S.I.P., M.AP  
NIDN. 0924076701

Terlampir :  
Hasil Pengecekan Turnitin

## PAPER NAME

SKRIPSI\_S2118007\_ISMAIL ALI\_KINERJA BIROKRASI PEMERINTAH DALAM PENERAPAN BANTUAN SOSIAL DI MASA PANDEMI

## AUTHOR

S2118007 ISMAIL ALI

## WORD COUNT

13653 Words

## CHARACTER COUNT

92306 Characters

## PAGE COUNT

88 Pages

## FILE SIZE

697.4KB

## SUBMISSION DATE

Sep 9, 2022 1:03 PM GMT+8

## REPORT DATE

Sep 9, 2022 1:06 PM GMT+8

**● 9% Overall Similarity**

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 9% Internet database
- 4% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 0% Submitted Works database

**● Excluded from Similarity Report**

- Bibliographic material
- Small Matches (Less than 25 words)

## ● 9% Overall Similarity

Top sources found in the following databases

- 9% Internet database
- 4% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 0% Submitted Works database

### TOP SOURCES

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed

Rank	Source	Category	Similarity (%)
1	repository.iainmadura.ac.id	Internet	2%
2	repository.uinsu.ac.id	Internet	<1%
3	scribd.com	Internet	<1%
4	m.tribunnews.com	Internet	<1%
5	konsultasiskripsi.com	Internet	<1%
6	jurnal.pknstan.ac.id	Internet	<1%
7	portal.boalemokab.go.id	Internet	<1%
8	repositori.umsu.ac.id	Internet	<1%

9	lib.unnes.ac.id	<1%
	Internet	
10	adoc.pub	<1%
	Internet	
11	repository.ub.ac.id	<1%
	Internet	
12	ojs.umrah.ac.id	<1%
	Internet	
13	etheses.uin-malang.ac.id	<1%
	Internet	
14	coursehero.com	<1%
	Internet	
15	es.scribd.com	<1%
	Internet	
16	repository.uir.ac.id	<1%
	Internet	
17	repository.widyamataram.ac.id	<1%
	Internet	
18	e-jurnal.uajy.ac.id	<1%
	Internet	
19	pt.scribd.com	<1%
	Internet	
20	digilib.iain-palangkaraya.ac.id	<1%
	Internet	

21	eprints.uny.ac.id	<1%
	Internet	
22	marufulkahri.blogspot.com	<1%
	Internet	
23	bk112004.blogspot.com	<1%
	Internet	
24	jurnal.bppk.kemenkeu.go.id	<1%
	Internet	
25	online-journal.unja.ac.id	<1%
	Internet	

## CURICULUM VITAE



Nama : Ismail Ali  
Nim : S2118007  
Tempat/Tanggal Lahir : Sukamaju/03 Maret 2000  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Golongan Darah : O  
Alamat : Jln Sukamaju  
Desa : Dulohupa  
Kecamatan : Wonosari  
Kabupaten : Boalemo  
Provinsi : Gorontalo  
Agama : ISLAM  
Jurusan : Ilmu Pemerintahan  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

### Riwayat pendidikan

SD : SDN No. 13 Wonosari (2012)  
SMP : SMP No. 02 Wonosari (2015)  
SMK : SMK Tirtayasa Gorontalo (2018)

Alamat E-mail : [maillalii30@gmail.com](mailto:maillalii30@gmail.com)