



Kinerja Birokrasi Pemerintah Dalam Penyaluran Bantuan Sosial Di Masa Pandemi Covid-19 Di Kecamatan Wonosari Kabupaten Boalemo

The Performance Of Government Bureaucracy In The Social Assistance Distribution During The Covid-19 Pandemic In Wonosari Subdistrict Boalemo District

Ismail Ali¹, Mochammad Sakir², Hasan Bau³, Purwanto⁴

¹²³⁴ Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo

Email: ismail.ali@gmail.com, mohammad.sakir71@gmail.com,
hasanbau@gmail.com, purwanto68@gmail.com

ABSTRAK

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 tahuan masyarakat mengenai laporan kinerja yang dibuat semua masyarakat yang peneliti wawancarai tidak mengetahui keberadaan laporan tersebut

Kata kunci: kinerja birokrasi; penyaluran bantuan; Covid 19

ABSTRACT

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; distribution of aid; Covid 19.*

PENDAHULUAN

Seperti yang dilansir 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 paparkan dalam jurnal tersebut memperjelas anggapan masyarakat luas bahwa kemunculan virus atau Covid-19 (Coronavirus Disease of 2019) mengakibatkan 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 dawn*, sosial *distanching*, cuci tangan dan memakai masker menjadi semacam pola hidup baru yang wajib dipatuhi.

Seperti yang dikatan oleh Jamaluddin Ritonga seorang pengamat komunikasi politik saat diwancarai oleh jurnalis CNN Indonesia, di 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.

Menteri Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan, Muhadjir Efenndy menjelaskan dalam web site resmi KEMENKO PMK (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.

Dilansir dalam 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, sebab akan menimbulkan skeptisisme masyarakat terhadap pemerintah kecamatan Wonosari, khususnya terhadap pegawai kecamatan yang ditugaskan untuk melaksanakan distribusi bantuan sosial. Ketidakmampuan dan tidak efektifnya pegawai dan kedisiplinan dalam menjalankan kinerja dengan baik akan berakibat sangat fatal.

Melihat realitas ini penulis mengangkat masalah kinerja birokrasi pemerintah dalam penyaluran bantuan sosial dengan tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis sejauh mana gambaran tentang kinerja birokrasi pemerintahan dalam penyaluran bantuan sosial di masa pandemi covid-19 di Kecamatan Wonosari Kabupaten Boalemo

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian juga dikawal 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.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Bantuan-bantuan sosial ini diharapkan dapat menunjang ekonomi masyarakat yang terhambat oleh dampak akibat pandemi covid-19. 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 perihal; 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 kementerian 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 aparat saya mengecek dan memeriksa administrasi sesuai yang ditetapkan dan mematuhi protokol kesehatan setelah itu dilakukanlah penyaluran"

Peneliti juga mengonfirmasi soal kemampuan para pegawai dengan mewawancarai orang dari luar structural pemerintahan 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 diratit 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 9Februari 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 harapkan 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 february 2022. Peneliti mengajukan pertanyaan yakni “Bagaimana tanggapan bapak melihat usaha para petugas penyalur bantuan sosial dalam mengharuskan penyelesaian pekerjaan?” pak Dolvin Datu mengungkapkan ;

“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).

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 iyaikan 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 dengan 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 menanyakatan 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 diwawancarai 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 kenderaanya roda empat dalam pendistribusiannya, terkadang masyarakat sendiri yang menjemput lansung 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 dimiliki 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, walaupun 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 terbangun diantara para petugas dan masyarakat mengindikasikan empati dan daya tanggap dari para petugas penyaluran bantuan sosial. Sarana dan prasarana yang dimiliki memang benar menggunakan roda 4 walaupun beberapa dari petugas menggunakan kendaraan pribadi namun itu tidak menyulutkan kepedulian terhadap kewajiban mereka.

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 informasi soal kinerja birokrasi yakni; Kepekaan 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 Kepekaan. 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 aparat 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 aparaturnya sendiri dalam pelaksanaannya dan memahami kebutuhan masyarakat.

Untuk memperlengkap informasi dalam menilai 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 terkait 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 memberi 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 pemerintahan kita respon langsung pada saat itu”

Untuk mendapat informasi yang kompratif, 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.

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 “selama 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 mengalmi 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 mengetahui 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 mewancarai bapak Syamsul Nusi, S.Pd., pada tanggal 15 Februari 2022 dengan memberikan pertanyaan "saat akan melakukan penyaluran apakah bapak mengetahui 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 arahanny"

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 memperlangkap 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 bapak 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 memenez waktu. Karena ini memang kewajiban maka kita memenez”

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.

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 informasi 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.

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 dengan 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”

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

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

“selama ini sesuai, katakanlah di desa A itu yang tersalur 50 dilaporkan 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 kesesuaian laporan dengan penyelenggaraan dengan pertanyaan yang peneliti ajukan yakni “bagaimana tanggapan bapak terkait kesesuaian penyelenggaraan dengan laporan yang disampaikan?” beliau mengungkapkan;

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

Dari hasil wawancara tersebut perihal kesesuaian laporan dengan penyelenggaraan bahwa sejauh informasi yang terkumpul dari narasumber tidak menindikasikan 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 keberhasilan 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.

Pembahasan

Proses penelitian kinerja birokrasi, peneliti mengacu pada teori Dwiyanto untuk mengukur dan menilai 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.

Produktivitas

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

Produktivitas pada umumnya merupakan konsep yang dipahami pada rasio input dan output. Seperti yang diungkapkan 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 narasumber 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 definisinya 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 sendiri temukan bahwa semua aparat adalah sarjana 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 diperoleh dengan pengalaman di perguruan tinggi dalam mendedikasikan ilmu dan pengetahuan yang ada.

Kualitas Layanan

Dalam indikator kualitas layanan sendiri memiliki peran yang tidak kalah pentingnya 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.

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 diinginkan terjadi, artinya seluruh proses untuk mencapai kualitas layanan yang bagus tercapai dan 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, aparat dan masyarakat saat diwawancarai.

Walaupun pada saat melakukan penyaluran terkadang masyarakat sendiri yang hadir dan datang menjemput bantuan sosial, namun ini tidak menjadi halangan yang berarti dan menurangi antusias masyarakat. Jelaslah bahwa kepekaan, daya tanggap juga sarana dan prasarana yang dibangun untuk mencapai kualitas layanan yang terbaik merupakan kemampuan para petugas dalam merencanakan tugas sampai dengan selesai.

Sejalan dengan apa yang dikatakan oleh Dicky Grote bahwa untuk mencapai keberhasilan kinerja dalam hal ini kualitas layanan harus memperhatikan poin penting yaitu kerja sama dengan orang lain dalam bekerja. Dan birokrasi pemerintah kecamatan Wonosari melakukan 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 responsivitas itu sendiri merujuk kepada keselarasan antar program dan kegiatan layanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Dalam indikator 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 parapetugas 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 diwawancarai beliau sendiri tidak mempersoalok itu, sebab seluruh masyarakat penerima sudah di vaksinasi baik dosi 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.

Indikator responsibilitas ini, peneliti memfokuskan pertanyaan padatiga sub indikator penting dalam menemukan bagaimana kinerja birokrasi pemerintah dalam penyaluran bantuan sosial, adapaun 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 dapat waktu hal tersebut dikemukakan oleh ibu

soku yang meneguhkan hal tersebut saat diwawancarai oleh peneliti, dan bapak Niman Dauko yang mengkatkan 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 membangun corak dan kepercayaan terhadap masyarakat. Hal mana seperti yang pernah dikemukakan oleh Prawirosentono (1999) perihal faktor yang dapat mempengaruhi kinerja birokrasi, dia mengemukakan bahwa disiplin meliputi ketaatan 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 melakukan 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 evaluasi terhadap kinerja birokrasi. Diperlukannya suatu pengembangan untuk meningkatkan ketepatan waktu petugas saat akan melakukan penyaluran bantuan sosial, seperti ungkapan menurut Stoner (dalam Irianto, 2001) poin 4 dalam indikator kinerja, bahwa pegawai yang memiliki kualitas dibawah standar diharuskan mengikuti pelatihan guna mengembangkan kemampuan kinerja.

Temuan selanjutnya peneliti yakni mengenai keberadaan prosedur, dan itu diiyakan oleh petugas yang melakukan 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, sebagaimana yang diungkapkan oleh Ibu Soku. Berbeda dengan bapak Dolvin Datu selaku penerima bantuan sosial. mengenai prosedur ini beliau menjawab bahwa petugas memintai mereka agar menyiapkan KTP dan kartu vaksin saat akan diadakanya penyaluran, walaupun bagi peneliti sendiri arti Prosedur berbeda dengan Peryaratan 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 baik dalam penyaluran agar terarah dengan kesesuaiannya.

Sebagaimana yang dikemukakan Dessler (1997), mengenai 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 informasi dari narasumber dalam hal ini petugas terkait penyelesaian tugas dan tanggung jawab sesuai waktu yang ditetapkan dilakukan dengan sesuai prosedur yang dibuat, kata beliau yakni bapak Syamsul Nusi, S.Pd., bahwa mereka petugas menyelesaikan sesuai waktu yang ditetapkan.

Alhasil begi peneliti mengenai penyelesaian tugas dan tanggung jawab 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 kaitannya dengan tanggung jawab pegawai dalam kinerja birokrasi pemerintah. Tidak salah kalau indikator akuntabilitas menjadi salah satu alat ukur peneliti dalam mengetahui kinerja birokrasi pemerintahan.

Delly Mustafa (2018) dalam bukunya birokrasi pemerintahan menjekaskan akuntabilitas bahwa kinerja tidak saja dinilai dari ukuran internal tetapi juga eksternal seperti halnya nilai norma yang berlaku dalam kehidupan 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.

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

Jelas bagi peneliti sendiri 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 pemerintah harus terus mengkomunikasikan terus yang menjadi hasil dari kinerja birokrasi itu sendiri, dalam hal ini penyaluran bantuan sosial.

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

Seperti halnya yang pernah diungkapkan oleh Stonner (dalam Irianto, 2001) yang mengungkapkan pentingnya komunikasi yang terus dibangun guna untuk mengevaluasi kinerja pegawai dan secara akurat mengkomunikasikan penilaian yang di lakukan.

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 Wonosari dapat disimpulkan sebagai berikut dibawah ini; **1).** Produktivitas: Kinerja Birokrasi pemerintahan dalam hal ini jika dilihat dari indikator Produktivitas dimana peneliti memfokuskan tiga item penting untuk mengukur menilai kinerja birokrasi 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 dan 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 penyaluran bantuan sosial. Tidak hanya itu saja, perihal efisiensi kinerja birokrasi pemerintahan juga direspon atau dijawab dengan sangat puas oleh masyarakat selaku penerima bantuan sosial.; **2).** Kualitas Layanan: Dalam indikator kualitas 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 sosial. Perihal empati sejauh temuan peneliti dapat disimpulkan bahwa empati yang di miliki para petugas dalam melakukan penyaluran dibuktikan dengan belum adanya komentar ketidak puasannya penerima layanan, dan bahkan terbilang sangat baik. Dan soal sarana dan prasarana sejauh ini pun masih menggunakan roda empat untuk melakukan penyaluran, walau terkadang masyarakat yang menerima bantuan datang langsung 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.; **3).** 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 di vaksin tidak akan dilayani, dalam temuan peneliti dilapangan bahwa rata-rata semua yang menerima bantuan sosial sudah di vaksin.; **4**). 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 semua 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 ketidaktepatan waktu tersebut, walaupun pada akhirnya mereka tetap datang di hari itu.; **5**). Akuntabilitas: Dalam indikator akuntabilitas peneliti memfokuskan dua pertanyaan penting dalam menilai dan menggambarkan kinerja birokrasi pemerintah diantaranya; laporan kerja dan kesesuaian penyelenggaraan dengan laporan kerja yang dibuat. Perihal laporan kerja dalam temuan peneliti di lapangan memang benar adanya, namun hal tersebut tidak diketahui oleh masyarakat, dan soal kesesuaian penyelenggaraan dengan laporan yang dibuat pun tidak dikatahui sama sekali oleh masyarakat. Padahal itu diperlukan untuk diketahui oleh masyarakat sebagai bahan penilaian dan sebagai acuan evaluasi bagi pemerintah itu sendiri guna untuk meningkatkan kinerja birokrasi pemerintahan dalam melakukan penyaluran bantuan sosial di masa pandemi covid-19 terkhususnya di Kecamatan Wonosari.

REFERENSI

- Afrijal, D. (2018). *Analisis Kinerja Birokrasi Publik pada Dinas Sosial Kota Dumai*, 13(1), 58
- Agus Dwiyanto, 2002, *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*, PSKK-UGM, Yogyakarta.
- Anggito, Albi & Johan Setiawan. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: CV Jejak.
- Azheri, Busyra. (2012). *Corporat Sosial Responsibility*. Jakarta ; PT RajaGrafindo 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: PustakaPelajar
- 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 SosialKecamatan Wonosari, (2021), Laporan Kerja
Kecamatan Wonosari, (2021), Daftar Bantuan Sosial
Kacamatan Wonosari, (2021), Daftar Pegawai Pemerintah