

ANALISIS KINERJA APARATUR PENGELOLA BANTUAN SOSIAL DALAM PELAYANAN PUBLIK PADA BAGIAN KESEJAHTERAAN RAKYAT KABUPATEN NUNUKAN

Selamet Riady¹, DB. Paranoan², H.Adam Idris³

Abstract

This study aims to explain the performance of government officials is a social assistance in the public service, especially in service of social assistance on the part of Public Welfare Nunukan regency. The method uses a qualitative descriptive study. The data obtained through interviews, observation and documentation

Analyzed using interactive models through data reduction stage, the presentation of data, making conclusions and testing the validity of the data.

The results showed (1) The performance of officials in the Public Welfare failed to administrator a portion of social assistance, from the standpoint of productivity, compliance officers and discipline is good enough and the constraints faced by the attitude of officials in the management of social assistance act unilaterally / favoritism, the low response or response community to support social, management mechanism, there is no certainty the time of receipt of funds received by the community, (2) Implementation of task forces from the point of view of the ability of human resources (personnel) in education is still lacking and is inversely proportional to the experience of working on average more well, the need for additional infrastructure such as computers and typewriters.

Keywords : *Performance, Managers, Social Assistance*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menjelaskan kinerja aparat pengelola bantuan sosial dalam pelayanan publik khususnya dalam pelayanan bantuan sosial pada Bagian Kesejahteraan Rakyat Kabupaten Nunukan. Metode penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif, data didapatkan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi.

Dianalisis menggunakan model interaktif melalui tahap reduksi data, penyajian data, pengambilan kesimpulan dan pengujian keabsahan data.

Hasil penelitian menunjukkan (1) kinerja aparat Bagian Kesra dalam pengelolaan bantuan sosial, dari sudut pandang produktifitas, ketaatan aparat dan kedisiplinan sudah cukup baik dan kendala yang dihadapi adalah sikap aparat dalam pengelolaan bantuan sosial bersikap sepihak / pilih kasih, masih rendahnya tanggapan atau respon yang masyarakat terhadap mekanisme pengelolaan bantuan sosia, belum adanya

¹ Mahasiswa Program Magister Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman.

² Dosen Program Magister Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman.

³ Dosen Program Magister Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman.

kepastian waktu penerimaan dana bantuan yang diterima oleh masyarakat, (2) Pelaksanaan tugas aparat dari sudut pandang kemampuan sumber daya manusia (aparat) dalam pendidikan masih kurang dan berbanding terbalik dengan pengalaman bekerja yang rata-rata lebih baik, pada sarana dan prasarana perlunya penambahan seperti komputer dan mesin tik.

Kata Kunci: Kinerja, Pengelola, Bantuan Sosial

Pendahuluan

Seiring kompleksnya permasalahan yang dihadapi sehubungan dengan pelaksanaan otonomi daerah dan aturan pelaksanaannya dituntut profesionalisme aparat sehingga mampu menjawab segala tantangan dan dinamika yang terjadi di masyarakat. Kinerja pelayanan publik sebagai aparatur pemerintah saat ini tampaknya belum maksimal, hal ini setidaknya ada tiga masalah yang dihadapi oleh aparatur pemerintah sebagaimana yang dikutip oleh Pujileksono (2006:27) disebutkan bahwa Masalah yang dihadapi oleh aparatur pemerintah adalah :

1. Rendahnya kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh sebagian pemerintahan atau administrasi negara dalam menjalankan tugas dan fungsinya;
2. Birokrasi yang panjang (*red-tape bureaucracy*) dan adanya tumpang tindih tugas dan kewenangan yang menyebabkan penyelenggara pelayanan publik menjadi panjang dan melalui proses yang berbelit-belit sehingga besar kemungkinan timbul biaya ekonomi biaya tinggi, terjadinya penyalahgunaan wewenang, korupsi, kolusi dan nepotisme serta perlakuan diskriminatif.
3. Rendahnya pengawasan external dari masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik sebagai akibat dari ketidakjelasan standar dan prosedur pelayanan serta prosedur penyampaian keluhan pengguna jasa pelayanan publik.

Isu yang berkembang dalam pelayanan publik dalam pengelolaan bantuan sosial adalah rendahnya tingkat kinerja aparatur dalam pengelolaan bantuan sosial dan pemahaman masyarakat yang masih rendah perihal pelaksanaan bantuan sosial tersebut sebagaimana yang terkandung dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 32 Tahun 2011 tentang Pedoman Pemberian Hibah dan Bantuan Sosial yang bersumber dari APBD dimana dalam Pasal 37 yang berbunyi “Penerima bantuan sosial bertanggung jawab secara formal dan material atas penggunaan bantuan sosial yang diterima dan pertanggungjawaban penerima bantuan sosial disampaikan paling lambat tanggal 10 pada awal bulan tahun berikutnya”.

Dalam penyelenggaraan pemerintahan, aparatur negara merupakan salah satu aktor penting yang memegang kendali proses berlangsungnya tata pemerintahan yang baik demi mewujudkan Clean Government dan Good Governance.

Kerangka Dasar Teori

Kinerja Aparatur

Menurut Siagian (2005:136), kinerja aparatur merupakan perilaku yang ditampakkan oleh individu atau kelompok dan hal tersebut ditampilkan dalam perilaku dan kepribadian seseorang dalam bertindak untuk kemudian mempengaruhi kepribadian organisasional yang tercermin dalam perilakunya yang pada gilirannya

akan mempengaruhi kinerjanya. Adapun unsur-unsur yang penting dalam kinerja pekerjaan adalah :

1. Tugas fungsional, yang berkaitan dengan seberapa baik seorang pegawai dalam menyelesaikan seluk beluk pekerjaan
2. Tugas perilaku, berkaitan dengan seberapa baik pegawai menangani kegiatan antar personal dengan anggota lain dari suatu organisasi yang berbeda termasuk mengatasi konflik dan lain sebagainya.

Selain itu, menurut Sedarmayanti (2004:148), kata kunci dari definisi kinerja, yaitu Hasil kerja pekerja, proses atau organisasi, terbukti secara konkrit, dapat diukur dan/atau dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan.

Indikator Kinerja

Agus dwiyanto (2006:50) mengukur kinerja birokrasi publik berdasarkan adanya indikator sebagai berikut :

1. Produktifitas, maksudnya produktifitas diukur berdasarkan tingkat efisiensi dan efektifitas pelayanan.
2. Kualitas layanan, maksudnya isu kualitas layanan menjadi sangat penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik.
3. Responsivitas, maksudnya adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan dalam mengembangkan program-program pelayanan publik.
4. Responsibilitas, maksudnya adalah menjelaskan pelaksanaan kegiatan organisasi sesuai dengan prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi.
5. Akuntabilitas, menunjukkan seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pda pejabat publik yang dipilih oleh rakyat.

Analisis Kinerja

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, analisis adalah penguraian suatu pokok atas beberapa bagannya dan penelaahan bagian itu sendiri serta hubungan antar bagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman asrti keseluruhan.

Secara etimologis kata kinerja berasal dari kata dasar “kerja” dan istilah kinerja identik dengan prestasi kerja. Kinerja sangat penting untuk diketahui dan mendapat perhatian hal ini sejalan dengan pendapat Sterrs (1985:146) bahwa : ”Bila masalah organisasi kita analisis, jelas kelihatan betapa pentingnya kinerja yang baik, tanpa kinerja yang baik disemua tingkat organisasi, pencapaian tujuan dan keberhasilan organisasi menjadi sulit bahkan mustahil untuk dilaksanakan”.

Pengukuran Kinerja

Pengukuran kinerja merupakan alat yang penting untuk mengevaluasi hasil kerja seseorang, kelompok maupun organisasi. Menurut Sedarmayanti, pengukuran kinerja sebagai umpan balik dari nilai yang dikorbankan dengan hasil yang dicapai.

Berbicara mengenai keberhasilan suatu organisasi diperlukan adanya pengukuran tingkat kinerja dan indikator kinerja yang baik, hal ini sejalan dengan pendapat Rivai (2006:309) menyatakan bahwa dimensi kinerja pemerintah dipandang dari sudut :

1. Produktifitas Kerja yang dimiliki dengan ukuran pokok sikap aparat dalam kesediaan pelaksanaan tugas dan kemampuan aparat dalam melaksanakan tanggungjawab pekerjaannya.
2. Ketaatan aparat dalam hal pengenaan biaya pelayanan, ketepatan waktu dan tatacara pelayanan yang terintegrasi sehingga manfaatnya besar;
3. Kedisiplinan, dalam hal kehadiran aparat, transparansi proses pelayanan dan hasil pelayanan.

Sedangkan dalam pelaksanaan pelayanan publik, aparat Bagian Kesra dapat dilihat pencapaian kinerja, menurut AA. Prabu Mangkanegara (2006:17) memiliki ukuran yaitu kemampuan sumber daya manusia (aparat) dan sarana prasarana.

Pengelola Bantuan Sosial

Bantuan Sosial sebagai instrumen dari Pemerintah dalam memberikan bantuan kepada masyarakatnya dimana belanja bantuan sosial salah satu klasifikasi belanja pada Pemerintah selain belanja pegawai, belanja barang dan jasa, belanja modal, bunga, subsidi, hibah dan bantuan sosial. Bantuan sosial memiliki pengertian sebagaimana yang terdapat dalam Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2010 Lampiran II tentang Penyajian dan Pengungkapan Belanja Pemerintah, disebutkan bahwa belanja bantuan sosial adalah transfer uang atau barang yang diberikan oleh Pemerintah Pusat/Daerah kepada masyarakat guna melindungi masyarakat dari kemungkinan terjadinya resiko sosial.

Sejalan dengan perkembangan zaman, bantuan sosial mengalami beberapa aturan yang menaunginya terakhir diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 32 Tahun 2011 tentang Pedoman Pemberian Hibah dan Bansos yang bersumber dari APBD, sebagaimana yang telah dirubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 39 Tahun 2012 tentang Perubahan Atas Permendagri Nomor 32 Tahun 2011 tentang Pedoman Pemberian Hibah dan Bansos yang bersumber dari APBD, secara singkat diuraikan sebagai berikut :

1. Peraturan pemerintah Nomor 58 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah, Dimana dalam Pasal 27 Ayat (7) dinyatakan bahwa klasifikasi belanja menurut jenis belanja terdiri dari Belanja pegawai, Belanja Barang dan jasa, belanja modal, bunga, subsidi, hibah dan Bantuan sosial.
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2007 tentang Perubahan atas Peraturan menteri Dalam negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah, dimana disebutkan bahwa dalam pasal 45 ayat (1) disebutkan bahwa Bantuan sosial digunakan untuk menganggarkan pemberian bantuan yang bersifat sosial kemasyarakatan dan Pasal 45 ayat (2) disebutkan bahwa bantuan sosial diberikan secara selektif, tidak terus menerus / tidak bersifat mengikat serta memiliki kejelasan peruntukannya.
3. Surat Edaran Menteri Dalam negeri Nomor : 900/2677/SJ tanggal 8 Nopember 2007 perihal Hibah dan Bantuan Daerah dimana menindaklanjuti ketentuan pasal 45 Permendagri Nomor 59 Tahun 2007 disebutkan bahwa :
 - a. Bantuan Sosial adalah salah satu bentuk instrumen bantuan dalam bentuk uang dan/atau barang yang diberikan kepada kelompok / anggota masyarakat.
 - b. Prinsip pemberian bantuan sosial adalah diperuntukan bagi upaya Pemerintah Daerah dalam rangka meningkatkan kualitas kehidupan sosial dan ekonomi

masyarakat secara langsung serta bersifat stimulan bagi program dan kegiatan pemerintah Daerah pada umumnya.

4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 32 Tahun 2011 tentang Pedoman Pemberian Hibah dan Bansos yang bersumber dari APBD, secara singkat diuraikan sebagai berikut :
 - a. Bantuan Sosial adalah pemberian bantuan berupa uang / barang dari pemerintah daerah kepada individu, keluarga, kelompok dan/atau masyarakat yang sifatnya tidak secara terus menerus dan selektif yang bertujuan untuk melindungi dari kemungkinan terjadinya resiko sosial.
 - b. Pemberian bantuan sosial memenuhi kriteria paling sedikit: selektif, memenuhi persyaratan penerima bantuan, bersifat sementara dan tidak terus menerus kecuali dalam keadaan tertentu dapat berkelanjutan dan sesuai tujuan penggunaan (Pasal 24 Ayat 1).
 - c. Kriteria persyaratan penerima bantuan sebagaimana dimaksud ayat (1) meliputi memiliki identitas yang jelas, berdomisili dalam wilayah administrasi pemerintahan daerah berkenaan (Pasal 24 Ayat 3).
 - d. Pelaksanaan anggaran bantuan sosial berupa uang berdasarkan atas DPA-PPKD dan pelaksanaan anggaran bantuan sosial berupa barang berdasarkan atas DPA-SKPD.

Dalam pelaksanaan bantuan tersebut, Kepala Daerah menunjuk satuan kerja perangkat daerah selaku pengelola bantuan sosial, hal ini tertuang dalam Keputusan Bupati Nunukan Nomor : 188.45/34/1/2014 tentang Penunjukan satuan kerja perangkat daerah selaku pengelola rekomendasi pemberian hibah, subsidi, bantuan sosial, bantuan keuangan dan belanja tak terduga di Kabupaten Nunukan dan berdasarkan keputusan tersebut maka ditunjuklah Bagian Kesejahteraan Rakyat selaku SKPD pengelola bantuan sosial.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif. Data didapatkan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Di analisis menggunakan model interaktif melalui tahap reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan selanjutnya dilakukan pengujian keabsahan data, Fokus penelitian meliputi (1) Kinerja Aparatur pengelola bantuan sosial meliputi produktifitas kerja, ketaatan aparat dan kedisiplinan (2). Pelaksanaan tugas pelayanan publik, pengukurannya meliputi kemampuan dan sarana prasarana. Pemilihan tempat dilaksanakan secara purposive, yaitu dilakukan dengan sengaja mengingat pelayanan publik selalu terkait ruang dan waktu. Tempat penelitian pada Bagian Kesejahteraan Rakyat Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara.

Hasil Penelitian

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Bagian Kesra merupakan salah satu bagian yang terdapat di Sekretariat Daerah Kabupaten Nunukan dan dalam pelaksanaan tugasnya mengacu pada Peraturan Daerah Kabupaten Nunukan Nomor 18 Tahun 2010 tentang Penjabaran Tugas Pokok, Fungsi dan Uraian Tugas Sekretariat daerah Kabupaten Nunukan.

Dalam pelaksanaannya Bagian Kesra berada dibawah Asisten Ekonomi dan Pembangunan bersama-sama dengan Bagian Pembangunan dan Bagian Ekonomi. Dalam Bagian Kesra terdiri dari tiga kepala sub bagian, antara lain kepala sub bagian kehidupan beragama, kepala sub bagian kesejahteraan rakyat dan kepala sub bagian pendidikan, kesehatan dan partisipasi masyarakat.

Pengelolaan Bantuan Sosial di Kabupaten Nunukan

Pengelolaan Bantuan sosial di Kabupaten Nunukan dilaksanakan berdasarkan :

1. Peraturan Meteri Dalam negeri Nomor 32 Tahun 2011 tentang Pedoman Penyusunan Hibah dan Bantuan Sosial yang bersumber dari APBD;
2. Peraturan Bupati Nunukan Nomor : 43 Tahun 2011 tentang Tata Cara Pemberian Dana Hibah, Subsidi, Bantuan Sosial, Bantuan Keuangan Dan Belanja Tak Terduga Di Kabupaten Nunukan;
3. Keputusan Bupati Nunukan Nomor : 188.45/34/I/2013 Tentang Penunjukan Satuan Kerja Perangkat Daerah Selaku Pengolah Rekomendasi Pemberian Hibah, Subsidi, Bantuan Keuangan, Bantuan Sosial Dan Belanja Tak Terduga Di Kabupaten Nunukan.
4. Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) Bantuan Sosial.

Berdasarkan Permendagri Nomor 32 Tahun 2011, pengelolaan dana bantuan sosial secara garis besar digambarkan bahwa usulan tersebut disampaikan kepada Bupati Nunukan sebelum tahun anggaran yang akan datang ataupun sebelum pengesahan anggaran perubahan (APBD-P), proposal tersebut dilakukan verifikasi awal oleh SKPD yang ditunjuk oleh Bupati Nunukan dan kemudian diajukan permohonan penetapan bantuan kepada Bupati Nunukan dan dari hasil data tersebut, SKPD yang bersangkutan menyampaikannya kepada Tim Anggaran Pemerintah Daerah untuk dilakukan verifikasi lanjutan dengan pertimbangan keuangan daerah dan apabila telah selesai akan dimuat dalam KUA-PPAS untuk dibahas bersama dengan DPRD yang kemudian dituangkan dalam APBD ataupun APBD-P.

Berdasarkan data dari DPA Bantuan sosial Pemerintah Kabupaten Nunukan, dana bantuan sosial berjumlah Rp. 17.393.500.000,- dengan perincian bantuan untuk sarana ibadah, bantuan musibah, bantuan berobat dan beasiswa kepada mahasiswa dan pelajar dan lain sebagainya.

Kinerja Aparat Bagian Kesra dalam Pengelolaan Bantuan Sosial

1. Produktifitas kerja

Produktifitas kerja pada dasarnya mencakup sikap mental/perilaku dan kemampuan yang berorientasi pada perbaikan berkelanjutan dan mempunyai pandangan kinerja hari ini harus lebih baik dari hari kemaren. Indikator pada produktifitas kerja, antara lain :

a. Sikap mental aparat

Berdasarkan hasil penelitian, sikap mental aparat bersikap sepihak dan tidak merasa bertanggungjawab kepada publik.

b. Kemampuan aparat

Berdasarkan hasil penelitian kemampuan aparat dalam memberikan informasi pengelolaan bantuan sosial sangat cepat dan respon masyarakat sangat baik.

2. Ketaatan Aparat terhadap Peraturan.

Ketaatan kepada aturan akan membantu terlaksananya suatu pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Indikatornya, yaitu :

- a. Ketepatan waktu, waktu pelayanan pada Bagian Kesra boleh dibilang tepat waktu khususnya dalam hal pencairan bantuan sosial hanya saja
- b. tidak adanya jaminan perihal sampainya dana yang diterima oleh masyarakat.
- c. Tata cara pelayanan atau prosedur yang harus dilalui oleh pemohon penerima bantuan dirasakan masih berbelit-belit dan tidak jarang masyarakat harus kembali berulang kali ke Bagian Kesra guna mengurus administrasi pencairan bantuan tersebut.
- d. Tarif pelayanan, untuk tarif pelayanan pengelolaan bantuan sosial bersifat gratis atau tidak dikenakan bayaran guna mengurus kelengkapan administrasi bantuan tersebut.

3. Kedisiplinan

Kedisiplinan merupakan salah satu tolak ukur untuk melihat kinerja aparat pemerintah dalam menjalankan tugasnya dalam melayani masyarakat. Indikatornya, antara lain :

- a. Kehadiran aparat, rasa tanggungjawab atas kehadiran aparat dalam pelaksanaan tugas berbeda-beda, namun secara garis besar cukup baik, hal ini didasari dengan adanya aturan pemberlakuan pemotongan tunjangan atas tingkat kehadiran pegawai tersebut sebagaimana yang tertuang dalam Peraturan Bupati Nunukan Nomor : 05 Tahun 2013 dan Keputusan Bupati Nunukan Nomor : 188.45/332/V/2013 tentang petunjuk pelaksana Peraturan Bupati Nunukan Nomor 05 Tahun 2013 tentang Pemotongan Tunjangan Tambahan Penghasilan Berdasarkan Disiplin Kerja PNS di Lingkungan Pemkab Nunukan.
- b. Transparansi proses pelayanan, penjelasan yang disampaikan oleh aparat Bagian Kesra jelas dan tidak berbelit-belit meskipun masih diakui adanya sebagian kecil masyarakat yang belum memahaminya dan kesannya berbelit-belit.
- c. Hasil pelayanan, hasil dari pelayanan yang dilakukan oleh aparat Bagian Kesra telah sesuai dengan apa yang diinginkan, meskipun masih diakui masih adanya keluhan dari warga masyarakat atas hasil pelayanan tersebut berupa kemampuan aparat maupun teknis pelaksanaannya.

Kinerja Aparat Bagian Kesra dalam pengelolaan bantuan Sosial.

Dalam undang-undang tentang otonomi daerah, daerah diberikan kewenangan untuk mengatur daerahnya masing-masing dengan prinsip otonomi yaitu luas, nyata dan bertanggungjawab terkecuali urusan-urusan bidang pertahanan dan keamanan, peradilan, moneter fiskal serta kewenangan lainnya yang diatur oleh Peraturan Pemerintah.

Seiring dengan pemberlakuan otonomi daerah tersebut Pemerintah Kabupaten Nunukan yang berdiri sejak tahun 1999 berdasarkan Undang-Undang Nomor 47 Tahun 1999 terus berbenah diri dalam melaksanakan pelayanan publik kepada masyarakatnya termasuk didalamnya pengelolaan bantuan sosial dimana pada tahun 2014 ini Pemerintah Kabupaten Nunukan menganggarkan bantuan sosial sebesar Rp. 17.393.500.000,- dimana bantuan sosial tersebut diperuntukan untuk pembangunan

sarana ibadah, beasiswa, bantuan musibah, salahsatunya musibah kebakaran, bantuan orang sakit dan lain sebagainya.

Dalam melaksanakan pengelolaan bantuan sosial tersebut, berdasarakan Keputusan Bupati Nunukan Nomor Bupati Nunukan 188.45/34/I/2014 tentang Penunjukan Satuan Kerja Perangkat Daerah Selaku Pengola Rekomendasi Pemberian Dana Hibah, Subsidi, Bantuan Sosial, Bantuan Keuangan dan Belanja Tak Terduga di Kabupaten Nunukan, Bagian Kesra merupakan salah satu SKPD pengolah rekomendasi bantuan sosial.

Dalam pelaksanaan pengelolaan bantuan sosial Bagian Kesra terus berupaya membantu masyarakat dalam pemenuhan kelengkapan administrasi bantuan sosial tersebut dengan pertimbangan tingkat pendidikan masyarakat yang berbeda-beda serta luasnya kondisi geografis Kabupaten Nunukan sehingga menyulitkan proses kelengkapan administrasi bantuan sosial tersebut.

Berdasarkan Permendagri Nomor 32 Tahun 2011 tentang Pedoman Pelaksanaan Hibah dan Bansos yang bersumber dari APBD, pengelolaan bantuan sosial memasuki babak baru, dimana bantuan tersebut hanya dapat dilaksanakan melalui mekanisme APBD yang tertuang dalam APBD Murni dan APBD Perubahan, dimana hal ini sedikit menyulitkan dalam pengelolaan bantuan sosial, karna kemungkinan besar terjadi hal-hal yang mendesak dan dituntut penyelesaian yang segera guna menghadapi masalah tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilaksanakan di Bagian Kesra, secara umum pelaksanaan kinerja aparat Bagian Kesra sudah cukup memadai, hanya saja perlunya diadakan pembenahan dalam pelayanan kepada masyarakat, seperti tidak adanya pilih kasih dalam pelayanan pengelolaan bantuan sosial, sikap / attitude yang ramah, peningkatan SDM aparat Bagian Kesra melalui pendidikan dan pelatihan, bimbingan teknis dan lain sebagainya sehingga pelayanan pengelolaan bantuan sosial bisa lebih baik yang disesuaikan dengan keinginan masyarakat pengguna jasa serta kesesuaian dengan aturan yang mendasari pengelolaan bantuan sosial tersebut.

Pelaksanaan Tugas aparat Bagian Kesra dalam pengelolaan Bantuan Sosial.

Dalam konteks pemerintahan daerah, di era otonomi daerah ini, aparat dituntut adanya keterbukaan, akuntabilitas, ketanggapan dan kreatifitas dari segenap aparatur pemerintah daerah. Dalam dunia yang kompetitif ini, sangat diperlukan kemampuan birokrasi dan sumber daya aparatur untuk memberikan tanggapan atau responsive terhadap berbagai tantangan yang dihadapi dengan tetap bersikap dan bertindak secara akurat, bijaksana, adil dan efektif.

Faktor kemampuan (*ability*) terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan *reliaty* (*knowledge + skill*), artinya pimpinan dan staf yang memiliki IQ diatas rata-rata (IQ 110 – 120) apalagi IQ *superior, very superior, gifted dan genius* dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaannya sehari-hari, maka akan mudah mencapai kinerja yang maksimal.

Peran kinerja sangat menentukan bagi terwujudnya tujuan pemerintah, tetapi untuk memimpin manusia merupakan hal yang cukup sulit, tenaga kerja selain diharapkan mampu, cakap, terampil juga hendaknya berkemauan dan mempunyai kesungguhan untuk bekerja secara efektif. Kemampuan dan kecakapan akan kurang

berarti jika tidak didukung oleh moral kerja dan kedisiplinan pegawai dalam mewujudkan tujuan yang diinginkan.

Prasarana merupakan pendukung merupakan alat yang secara tidak langsung mendukung aparat Bagian Kesra dalam melaksanakan tugasnya, salah satunya adalah pengelolaan bantuan sosial seperti lokasi, bangunan, taman dan lain sebagainya, sedangkan sarana merupakan alat yang langsung membantu aparat Bagian Kesra dalam pengelolaan bantuan sosial seperti peralatan komputer, printer dan lain sebagainya.

Sarana dan prasarana merupakan kedua elemen yang sangat membantu dalam pelayanan publik khususnya pengelolaan bantuan sosial di Bagian Kesra, meskipun dalam pelaksanaannya peralatan pendukung tersebut semuanya merupakan pengadaan dari Bagian Umum Setdakab Nunukan, dimana dalam hal ini Bagian Kesra tidak secara langsung terlibat dalam pemenuhan sarana dan prasarana pendukung tersebut dan adapun apabila terjadi kekurangan sarana prasarana pendukung, Bagian Kesra mengajukan permohonan kepada Bagian Umum, untuk kiranya segera dipenuhi permintaan tersebut dan apabila permintaan tersebut lambat direspon dengan suatu alasan tertentu berakibat dalam proses pelayanan kepada masyarakat dalam pengelolaan bantuan sosial, sehingga seringkali terjadi antrian dalam pemenuhan kelengkapan administrasi bantuan sosial, dan hal ini sering terjadi khususnya pada akhir tahun anggaran yang berjalan (Desember).

Kesimpulan

1. Kinerja Aparat Bagian Kesra dalam pengelolaan Bantuan Sosial di Kabupaten Nunukan, yaitu :
 - a. Produktifitas Kerja, terdiri dari :
 - 1) Sikap aparat, yaitu aparat dalam memberikan pelayanan kepada publik dalam pengelolaan bantuan sosial baik dalam proses penerimaan proposal bantuan sosial maupun kelengkapan administrasi pencairan bantuan sosial, sebagian besar bersikap sepihak, sehingga mengakibatkan lemahnya komitmen aparat dalam melayani masyarakatnya yang memerlukan bantuan sosial, selain itu aparat merasa tidak bertanggungjawab kepada publik.
 - 2) Kemampuan aparat yaitu aparat pada Bagian Kesra dalam penyampaian informasi perihal bantuan sosial cepat hanya saja tidak diimbangi dengan respon masyarakat.
 - b. Ketaatan aparat, terdiri dari:
 - 1) Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, aparatur Bagian Kesra tidak memungut biaya apapun atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.
 - 2) Ketepatan waktu, yaitu waktu pelayanan yang dilaksanakan oleh aparat Bagian Kesra, dimana berdasarkan hasil penelitian pelaksanaan pengelolaan bantuan sosial (pelaksanaan administrasi penerimaan proposal dan administrasi pencairan bantuan sosial, boleh dikatakan tepat waktu hanya saja ketepatan pencairan bantuan yang diterima oleh penerima bantuan sosial tidak tepat waktu, hal ini dikarenakan dalam pelaksanaan bantuan sosial, SKPD yang terkait bukan hanya Bagian Kesra tetapi juga melibatkan

DPPKAD Kabupaten Nunukan yang melaksanakan proses pencairan bantuan tersebut sampai kerekening penerima bantuan sosial tersebut.

c. Kedisiplinan, terdiri dari :

- 1) Kehadiran aparat, yaitu rasa tanggungjawab yang ada pada diri aparat Bagian Kesra, dimana berdasarkan hasil penelitian tingkat kehadiran aparat Bagian Kesra cukup tinggi, hal ini dikarenakan dengan adanya pemberlakuan Peraturan Bupati Nunukan Nomor 05 Tahun 2013 yang ditindaklanjuti dengan Surat keputusan Bupati Nunukan Nomor : 188.45/332/V/2013 tentang Petunjuk pelaksanaan Peraturan Bupati Nunukan Nomor 05 Tahun 2013 tentang Pemotongan Tunjangan Tambahan Penghasilan Berdasarkan Disiplin Kerja PNS di Lingkungan Pemkab Nunukan, dimana tingkat kehadiran PNS sangat menentukan dalam pemberian tunjangan tambahan penghasilan, dimana apabila PNS tersebut tidak hadir akan diadakan pemotongan mulai dari 1 % s/d 4 % per harinya.
 - 2) Transparansi proses pelayanan yaitu penjelasan yang akurat dari aparat Bagian Kesra dan tidak berbelit-belit menyampaikan pelayanan kepada masyarakat.
 - 3) Hasil pelayanan, yaitu telah sesuai dengan apa yang diinginkan tapi masih adanya keluhan dari sebagian kecil masyarakat terhadap hasil pelayanan pada Bagian Kesra khususnya soal ketepatan waktu dana bantuan tersebut diterima oleh masyarakat penerima bantuan sosial tersebut.
2. Pelaksanaan Tugas Aparat Bagian Kesra dalam pengelolaan Bantuan Sosial di Kabupaten Nunukan, yaitu :
- a. Kemampuan sumber daya manusia (aparat), terdiri dari :
 - 1) Tingkat pendidikan yaitu PNS di Bagian Kesra mayoritas berlatar belakang berpendidikan SLTA mencapai 66,67 %, sedangkan sisanya adalah Sarjana (S-1), sehingga dirasakan tingkat pendidikan aparat Bagian Kesra masih kurang, yang mana seharusnya didominasi oleh aparat yang berpendidikan minimal sarjana (S-1).
 - 2) Pengalaman kerja, yaitu aparat yang telah lama bekerja yang memiliki kemampuan yang lebih baik dibandingkan dengan kemampuan aparat Bagian Kesra yang baru saja bekerja, akan tetapi hal tersebut harus dinilai oleh Kepala Bagian Kesra dan Asisten Ekonomi dan Pembangunan selaku atasan dari Bagian Kesra termasuk didalamnya penilaian kemampuan yang dimiliki oleh aparat Bagian Kesra.
 - b. Sarana dan prasarana, terdiri dari :

Sarana dan prasarana merupakan peralatan yang mendukung secara langsung maupun tidak langsung terhadap pelaksanaan kinerja di Bagian Kesra termasuk didalamnya kelancaran pelaksanaan tugas pengelolaan bantuan sosial, dimana berdasarkan hasil penelitian sarana dan prasana cukup menunjang pelaksanaan pengelolaan bantuan sosial dan hanya saja kedepannya perlu adanya penambahan mengingat beban kerja yang diemban sangat tinggi dan seringnya terjadinya antrian dalam pengelolaan bantuan sosial di Bagian Kesra khususnya pada bulan Desember.

Saran

1. Pelaksanaan kinerja aparat bagian kesra dalam pengelolaan bantuan sosial di Kabupaten Nunukan secara garis besar sudah baik, hanya saja perlunya perbaikan-perbaikan dalam rangka kesempurnaan menuju pelayanan prima, adapun yang disarankan, antara lain :
 - a. Adanya perbaikan sikap aparat dalam pelayanan kepada masyarakat, dimana hendaknya aparat Bagian Kesra selaku pengelola Bantuan sosial tidak bersikap sepihak dan kesannya pilih kasih mengingat mereka adalah warga masyarakat yang sebagian besar adalah warga masyarakat yang tertimpa musibah dan perlu segera dibantu sehingga pada akhirnya tercipta suasana yang kondusif dan peningkatan kinerja aparat Bagian Kesra dan masyarakat selaku objek pelayanan publik merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.
 - b. Adanya peningkatan kemampuan dan kesadaran atas hak dan kewajiban masing-masing baik antara aparatur Bagian Kesra dan masyarakat selaku penerima bantuan. Peningkatan kemampuan kepada aparat dalam bentuk pendidikan dan pelatihan (diklat), bimbingan teknis dan lain sebagainya dan peningkatan kemampuan kepada masyarakat selaku penerima bantuan sosial dalam bentuk sosialisasi tentang hak dan kewajiban penerima bantuan sosial, sosialisasi tentang sistem dan prosedur pengajuan dan pertanggungjawaban bantuan sosial dan lain sebagainya. Kegiatan sosialisasi tersebut hendaknya dilaksanakan di kecamatan yang bersangkutan, dengan pertimbangan kondisi geografis di Kabupaten Nunukan yang berbeda-beda sehingga pelaksanaan peningkatan tersebut dapat langsung diaplikasikan dilapangan.
 - c. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, aparat Bagian Kesra tidak memungut bayaran apapun terhadap masyarakat yang dilayani, hanya saja dalam hal ketaatan aparat, hanya saja disarankan perlunya dibuat Standar Operasional Prosedur (SOP) sehingga masyarakat yang dilayani sudah mengetahui kelengkapan yang harus dilengkapi, berapa lama pelaksanaan administrasi yang harus ditempuh dan kapan dana tersebut bisa diterima, hal ini seharusnya di musyawarahkan antara instansi-intnsasi yang terlibat mengingat pelaksanaan bantuan sosial tidak hanya melibatkan bagian kesra saja tetapi melibatkan instansi lainnya, seperti DPPKAD ataupun Bagian Hukum.
 - d. Dalam hal kedisiplinan aparat Bagian Kesra perlunya perbaikan motivasi dalam diri dari aparat tersebut sehingga aparat tersebut bekerja tidak merasa terpaksa dan bekerja hanya karena takut adanya pemotongan tunjangan tambahan penghasilan, mengingat bagian kesra merupakan salah satu bagian yang berhubungan langsung dengan masyarakat yang berasal dari beraneka ragam suku, agama dan tingkat pemahaman yang berbeda-beda sehingga mutlak diperlukan tingkat kedisiplinan aparat baik berupa pemahaman terhadap peraturan yang mendasari maupun tipologi masyarakat yang dilayaninya serta sebagian besar masyarakat tersebut berada dalam kondisi yang susah, seperti terkena musibah baik kebakaran, bencana alam maupun adanya salah satu keluarga yang perlunya bantaun dana peningkatan kesehatan, sehingga perlunya empati dan kreativitas dari aparat Bagian Kesra dengan tetap berada dalam koridor peraturan yang menaunginya dan kondisi yang ada dilapangan

- jangan sampai terjadi hal-hal yang tidak diinginkan sebagaimana yang telah terjadi di beberapa daerah di Indonesia.
2. Pelaksanaan Tugas yang dilaksanakan oleh aparat Bagian Kesra dalam pengelolaan Bantuan Sosial di Kabupaten Nunukan sudah cukup baik, hanya saja perlunya perbaikan atau peningkatan dalam hal :
 - a. Peningkatan pagu anggaran pada Bagian Kesra mengingat anggaran yang ada sekarang masih dirasa kurang dan tidak sebanding dengan kompleksitas permasalahan yang dihadapi serta perlunya tindakan yang segera diambil dan diputuskan, salah satunya adanya pengecekan langsung terhadap objek bantuan yang akan dibantu, jangan sampai bantuan tersebut kesannya fiktif.
 - b. Peningkatan kemampuan sumber daya aparatur Bagian Kesra dalam hal pendidikan formal seperti peningkatan jenjang pendidikan yang semula berpendidikan SLTA dapat meningkat ke jenjang Sarjana ataupun Diploma baik melalui ijin belajar ataupun tugas belajar.
 - b. Peningkatan kemampuan aparatur Bagian Kesra dalam hal pendidikan non formal seperti diklat-diklat ataupun bimbingan teknis yang ada dimana pada akhirnya bermuara pada peningkatan kinerja dan pelayanan kepada masyarakat hal ini didasari dengan pertimbangan peraturan tentang bantuan sosial sering berubah dan tidak sesuai dengan kondisi dilapangan, sehingga perlunya informasi-informasi terbaru yang diterima oleh aparat tersebut..
 - c. Penambahan staf ataupun personil dalam pelaksanaan tugas di Bagian Kesra, mengingat staf yang ada masih terasa kurang, hal ini terasa pada akhir bulan desember setiap tahunnya, dimana staf yang melayani masyarakat sering merasa kewalahan dalam melayani masyarakat tersebut yang tentu saja penambahan personil tersebut disesuaikan dengan jenis pendidikan dan tingkatan pendidikannya dan disarankan yang berpendidikan minimal diploma.
 - d. Peningkatan sarana prasarana penunjang seperti computer, printer, alat tulis kantor dan lain sebagainya sehingga dengan adanya ketersediaan sarana penunjang pada akhirnya akan bermuara pada peningkatan kinerja aparat dan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

Daftar Pustaka

- Anwar Prabu Mangkunegara, 2006. *Evaluasi Kinerja SDM*, PT. Refika Aditama, Jakarta.
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University, UGM, Yogyakarta.
- Milles, B Matthew, Michel Huberman, 1992. *Analisis Data Kualitatif, Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*. UI Press. Jakarta.
- Moleong, Lexy. 2003. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Ndraha, 2000. *Kinerja Staf dan Organisasi*. Pustaka Setia, Bandung.
- Rasyid, Ryas, M. 2000. *Makna Pemerintahan*. PT. Sumber Widya, Jakarta.
- Sedarmayanti, 2004. *Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik) Membangun Sistem Manajemen inerja Guna Meningkatkan Produktifitas Menuju Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik)*. Mandar Maju, Bandung.

Siagian, Sondang P. 1994, *Patologi Birokrasi*. Bumi Aksara, Jakarta.

Peraturan Perundang-undangan :

- Peraturan Daerah Kabupaten Nunukan Nomor : 18 Tahun 2010 tentang Penjabaran Tugas Pokok, Fungsi dan Uraian Tugas Sekretariat Daerah Kabupaten Nunukan.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor : 32 Tahun 2011 tentang Pedoman Pemberian Hibah dan Bantuan Sosial Yang Bersumber Dari Anggaran Pendapatan dan Belanja daerah (APBD).
- Peraturan Bupati Nunukan Nomor :43 Tahun 2011 tentang Tata Cara Pemberian Dana Hibah, Subsidi, Bantuan Sosial, Bantuan Keuangan dan Belanja Tak Terduga di Kabupaten Nunukan.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor : 39 Tahun 2012 tentang Perubahan Atas Permendagri Nomor : 32 Tahun 2011 tentang Pedoman Pemberian Hibah dan Bantuan Sosial Yang Bersumber Dari Anggaran Pendapatan dan Belanja daerah (APBD).
- Keputusan Bupati Nunukan Nomor : 188.45/34/I/2013 tentang Penunjukan Satuan Kerja Perangkat Daerah Selaku Pengelola Rekomendasi Pemberian Dana Hibah, Subsidi, Bantuan Sosial, Bantuan Keuangan dan Belanja Tak Terduga di Kabupaten Nunukan.
- Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) Bantuan Hibah dan Bantuan Sosial Pemerintah Kabupaten Nunukan, Tahun Anggaran 2013.