

# EVALUASI KINERJA TENAGA PENDAMPING PROGRAM KELUARGA HARAPAN DI KECAMATAN KATOBU KABUPATEN MUNA PROVINSI SULAWESI TENGGARA

Oleh

Muhammad Ardhan Arwin<sup>1</sup>,  
I Nyoman Sumaryadi<sup>2</sup>, Rossy Lambelanova<sup>3</sup>

<sup>1</sup>) ASN Sekretariat DPRD Kabupaten Muna  
Program Magister Terapan Studi Pemerintahan Daerah Institut Pemerintahan Dalam Negeri  
ardhan\_arwin@yahoo.com

<sup>2,3</sup>) Institut Pemerintahan Dalam Negeri

---

## ABSTRACT

*The Hope Family Program is a follow-up to Minister of Social Affairs Regulation Number 10 of 2017 concerning the Family Hope Program aimed at improving people's living standards through access to education, health and social welfare services. In addition, the community is expected, through the Hope Family Program to reduce the burden of expenditure and increase the income of poor and vulnerable families. Companion workers as executors of the Hope Family Program have the responsibility to create a society that is free from the shackles of poverty through the process of data collection, verification and distribution of aid.*

*This study aims to find out and analyze the performance of assistants in the Hope Family Program and to find out the model of measuring the performance of assistants in improving the activities of the Hope Family Program in Katobu District, Muna Regency, Southeast Sulawesi Province. Data collection techniques used were interviews, observation, and documentation.*

*The results of the study show that the performance of the Harapan Harapan Family Program assistants is good. This can be seen from the level of Productivity, Responsiveness, Responsibility, and Accountability of assistants in carrying out data collection, verification and distribution of assistance is good. From this research, the author provides advice that it is necessary to improve the quality of data collection both in terms of the completeness of facilities and infrastructure, as well as in terms of capacity building through education and training.*

**Keywords:** *evaluation, performance, hope family program*

## ABSTRAK

Program Keluarga Harapan sebagai tindak lanjut dari Peraturan Menteri Sosial No. 10 Tahun 2017 tentang Program Keluarga Harapan bertujuan untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat melalui akses pelayanan pendidikan, kesehatan, dan kesejahteraan sosial. Selain itu masyarakat diharapkan, melalui Program Keluarga Harapan dapat mengurangi beban pengeluaran dan meningkatkan pendapatan keluarga miskin dan rentan. Tenaga pendamping sebagai pelaksana dari Program Keluarga Harapan memiliki tanggung jawab untuk mewujudkan masyarakat yang terbebas dari belenggu kemiskinan melalui proses pendataan, verifikasi serta penyaluran bantuan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kinerja Tenaga Pendamping Program Keluarga Harapan serta untuk mengetahui model pengukuran kinerja tenaga pendamping dalam meningkatkan kegiatan Program Keluarga Harapan di Kecamatan Katobu Kabupaten Muna Provinsi Sulawesi Tenggara. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja Tenaga Pendamping Program Keluarga Harapan sudah baik. Hal ini terlihat dari tingkat Produktivitas, Responsivitas, Responsibilitas, dan Akuntabilitas tenaga pendamping di dalam melakukan pendataan, verifikasi serta penyaluran bantuan sudah baik. Dari penelitian ini, penulis memberikan saran agar diperlukan peningkatan kualitas pendataan baik dari segi kelengkapan sarana dan prasarana, juga dari segi peningkatan kapasitas melalui pendidikan dan pelatihan.

**Kata kunci:** evaluasi, kinerja, program keluarga harapan

## PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara berkembang yang salah satu masalah utamanya adalah kemiskinan. Hal ini erat kaitannya dengan permasalahan kebijakan yang ada di Indonesia. Menurut I Nyoman Sumaryadi, kebijakan dalam implementasinya merupakan suatu upaya dalam mencapai tujuan tertentu dengan sarana tertentu dan dalam waktu tertentu<sup>1</sup>.

Program pemberantasan kemiskinan di Indonesia saat ini masih terus dilakukan melalui berbagai macam program pemberdayaan. Hal ini dilakukan agar dapat meningkatkan perekonomian masyarakat ke arah yang lebih baik dan sejahtera. Faktor-faktor penyebab diadakan program oleh pemerintah terkait pemberantasan kemiskinan, dikarenakan kondisi masyarakat yang masih dalam bawah batas kemiskinan. Menurut data dari Badan Pusat Statistik, periode Maret 2017 penduduk miskin mencapai 27,77 juta orang. Jika dibandingkan pada September 2016, maka selama enam bulan tersebut terjadi kenaikan jumlah penduduk miskin sebesar 6,90 ribu

orang<sup>2</sup>.

**Tabel 1.** Data Kemiskinan di Kabupaten Muna

Tahun	Garis Kemiskinan	Penduduk Miskin	
		Jumlah (jiwa)	Persentase
2013	253 043	43,30	15,32
2014	253 795	41,32	14,46
2015	269 838	44,43	15,45
2016	290 695	32,65	15,22
2017	296 383	32,35	14,85

Dengan data di atas, penduduk yang masih di bawah garis kemiskinan masih cukup tinggi maka perlu adanya program pemberdayaan yang efektif serta berkeadilan bagi seluruh masyarakat yang ada di Indonesia agar kemiskinan dapat segera diturunkan serta program ini dapat dilakukan secara teratur dan berkeadilan tanpa adanya diskriminasi dari siapa pun. Program pemberdayaan di Indonesia saat ini belum mencerdaskan masyarakat untuk keluar dari kemiskinan karena program-program tersebut masih bersifat bantuan.

Dalam proses penanggulangan kemiskinan, pemerintah telah mengeluarkan regulasi terkait dengan Program Keluarga Harapan (PKH) melalui UU No. 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial

1 I Nyoman Sumaryadi, *Sosiologi Pemerintahan* (Dari Perspektif Pelayanan Pemberdayaan Interaksi dan Sistem Kepemimpinan, Ghalia Indonesia. 2010. Hal 86

2 Profil Kemiskinan Di Indonesia Maret 2017 Persentase Penduduk Miskin Maret 2017 No. 66/07/Th. XX, 17 Juli 2017, diakses tanggal 2 Oktober 2018, pkl. 13.00 WIB

Nasional yang kemudian ditindaklanjuti melalui Perpres No. 15 Tahun 2010 tentang percepatan Penanggulangan Kemiskinan serta dilanjutkan melalui Peraturan Menteri Sosial No. 10 Tahun 2017 tentang Program Keluarga Harapan.

Program Keluarga Harapan diharapkan dapat menekan angka kemiskinan di Indonesia. Dari sisi anggaran pada 2015 pemerintah mengalokasikan dana sebesar Rp6,4 Triliun. Selanjutnya pada 2016 dan tahun 2015 mengalami kenaikan masing-masing Rp7,7 Triliun dan Rp 11,3 Triliun. dan pada 2018 pemerintah menaikkan hingga Rp17,3 Triliun. Dengan porsi anggaran yang telah dialokasikan oleh pemerintah pusat, diharapkan dapat menekan jumlah kemiskinan. Selain itu proses penyalurannya juga menjadi fokus utama, sehingga penggunaan anggaran tersebut dapat tepat sasaran serta dapat membantu masyarakat untuk meningkatkan taraf hidup keluarga, mengurangi beban pengeluaran serta menciptakan perubahan perilaku dan kemandirian melalui akses pelayanan pendidikan dan kesehatan.

Di dalam pelaksanaannya, Program Keluarga Harapan menempatkan Tenaga Pendamping atau Tugas Pelaksana yang bertugas sebagai berikut.

1. Bertanggung jawab dalam penyediaan informasi dan sosialisasi PKH di kelurahan/desa/nama lain;
2. Melakukan kegiatan pendampingan PKH di Kelurahan/desa/nama lain;
3. Memastikan pelaksanaan PKH sesuai dengan rencana;
4. Menyelesaikan permasalahan dalam pelaksanaan PKH;
5. Membangun jejaring dan kemitraan dengan berbagai pihak dalam pelaksanaan PKH dan
6. Melaporkan pelaksanaan PKH kepada Pelaksana PKH daerah Kabupaten/kota.

Tenaga pendampingan Program Keluarga Harapan wajib memiliki kualifikasi yang terdiri atas:

1. Memiliki pengetahuan dan kemampuan dalam pemberdayaan masyarakat;
2. Memiliki kemampuan untuk menjalankan operator;
3. Mampu melakukan pendampingan lapangan pada masyarakat
4. Memiliki kepekaan terhadap kebiasaan serta adat istiadat dari masyarakat setempat.

Wawancara awal penulis kepada salah satu tenaga pendamping program keluarga harapan yang bernama Baharuddin pada 17 Juli 2018. Beliau memberikan sedikit gambaran terkait aktivitas pendampingan di lapangan. Secara umum beliau mengklasifikasikan atas tiga jenis tugas utama sebagai tenaga pendamping program keluarga harapan. Tugas pertama adalah verifikasi data. Sebagai tenaga pendamping, wajib untuk melakukan verifikasi data masyarakat penerima bantuan keluarga harapan. Hal ini sangat penting agar bisa dicek keabsahan data kependudukan masyarakat tersebut. Selanjutnya tugas kedua adalah melakukan pemutakhiran data. Hal ini berhubungan dengan *valid* atau tidak data masyarakat tersebut. dan tugas yang ketiga adalah penyaluran. Hal ini berhubungan dengan teknis kegiatan penyaluran dana secara langsung oleh Tenaga pendamping di lapangan.

Selanjutnya dalam hal penyaluran, Beliau memberikan sedikit gambaran terkait besaran jumlah penyaluran bantuan yang diterima oleh Peserta Keluarga Penerima Manfaat. Pemberian bantuan dilakukan sebanyak empat kali dalam setahun. Dengan pembagian per triwulan (per 3 bulan). Dengan total besaran bantuan sebanyak Rp1.890.000,00. Pembayaran dilakukan awal April dengan besaran Rp500.000,00. Kemudian dilanjutkan pada awal juni sebesar

Rp500.000,00 kemudian dilanjutkan awal September adalah Rp500.000,00 kemudian pada akhir tahun dibayarkan sebesar Rp390.000,00.

Berdasarkan observasi awal penulis kepada salah satu Tenaga pendamping keluarga harapan, penulis melihat ada beberapa persoalan terkait dengan Tenaga pendamping. Di antaranya adalah permasalahan masyarakat yang menjadi penerima bantuan program keluarga harapan. Penulis menemukan permasalahan bahwa, masyarakat yang menjadi penerima bantuan, tidak semua mendapatkan bantuan tersebut. Hal ini dikarenakan data yang dihimpun oleh Tenaga pendamping tidak sesuai dengan data yang ada pada masyarakat. Hal ini menurut penulis menjadi masalah besar, karena salah satu kesuksesan program keluarga harapan adalah terkait penyaluran bantuan berbasis data penduduk. Ini menjadi perhatian penulis untuk mencari faktor apa sebenarnya yang mengakibatkan masyarakat tidak mendapatkan bantuan langsung program keluarga harapan. Selanjutnya yang menjadi perhatian penulis terkait masalah Tenaga Pendamping Program Keluarga Harapan adalah terkait masalah kompetensi.

Wawancara penulis kepada salah satu Tenaga Pendamping bernama Baharuddin pada 17 Juli 2018, beliau menjelaskan bahwa Tenaga Pendamping Program Keluarga Harapan dalam meningkatkan kapasitasnya, harus didukung dengan diklat-diklat yang dilakukan oleh pemerintah setempat. Hal ini menjadi perhatian penulis karena minimnya tenaga pendamping mendapatkan pendidikan pelatihan dalam mengembangkan kapasitasnya.

Selanjutnya yang menjadi perhatian dari penulis adalah terkait keterlambatan penyaluran dana bantuan dari pusat kepada masyarakat. Hal ini menjadi perhatian penuh penulis karena dari wawancara awal penulis kepada salah satu Tenaga

pendamping Program Keluarga Harapan pada 17 Juli 2018, belum diketahui faktor-faktor apa yang penyebab sehingga terjadi keterlambatan penyaluran bantuan kepada masyarakat. Waktu keterlambatan bantuan terjadi biasanya pertengahan tahun atau bulan juni dan akhir tahun, yaitu bulan desember. Faktor terjadinya keterlambatan bantuan menjadi hal yang sangat krusial bagi penulis. Karena dapat menghambat program pemerintah dalam pemberantasan kemiskinan.

Berbagai faktor sebagaimana diuraikan di atas dinilai turut menjadi hambatan dalam pencapaian visi dan misi pemerintah yang sedang giat-giatnya untuk memberantas kemiskinan di Indonesia khususnya di Kecamatan Katobu Kabupaten Muna Sulawesi Tenggara. Dengan anggaran bantuan yang telah di alokasikan dan terjadi penambahan dari alokasi anggaran bantuan kepada Program Keluarga Harapan, hal ini tentunya menjadi perhatian serius. Tugas pemerintah dalam hal ini pemerintah daerah adalah melakukan pengawasan serta memastikan anggaran tersebut dapat tersalurkan dengan baik dan benar kepada masyarakat. Namun kenyataannya, terdapat masalah-masalah yang memengaruhi Program Keluarga Harapan terkait Bantuan yang dilakukan oleh Tenaga Pendamping.

### **Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas maka penulis mengidentifikasi masalah yang terjadi pada kondisi riil di lapangan adalah:

1. Tidak Meratanya pemberian bantuan kepada masyarakat.
2. Kurangnya pendidikan dan pelatihan yang diikuti oleh Tenaga Pendamping Program Keluarga Harapan.
3. Keterlambatan penyaluran dana bantuan kepada masyarakat.
4. Tingkat kemiskinan yang masih meningkat.

5. Jumlah program pemberdayaan masyarakat yang masih minim.
6. Program pemberdayaan pemerintah yang belum efektif dalam mengatasi kemiskinan.

### **Pembatasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis memperjelas fokus penelitian, penulis membatasi masalah pada Evaluasi Kinerja Tenaga Pendamping Program Keluarga Harapan di Kecamatan Katobu Kabupaten Muna Provinsi Sulawesi Tenggara.

### **Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang penelitian identifikasi masalah dan pembatasan masalah maka pokok permasalahan yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kinerja Tenaga Pendamping Program Keluarga Harapan di Kecamatan Katobu Kabupaten Muna Sulawesi Tenggara?
2. Bagaimana Model Pengukuran Kinerja tenaga pendamping dalam meningkatkan kegiatan Program Keluarga Harapan di Kecamatan Katobu Kabupaten Muna?

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **Evaluasi**

Secara umum terdapat pengertian bahwa evaluasi adalah cara untuk menilai atau menguji suatu program. Menurut The Joint Committee's evaluasi adalah penilaian sistematis terhadap nilai atau manfaat dari suatu objek. Paulson dalam bukunya *A Strategy for Evaluation Design* yang dikutip oleh Grotelueschen pada 1976, mengemukakan bahwa evaluasi adalah proses pengujian berbagai objek atau peristiwa tertentu dengan menggunakan ukuran-ukuran nilai khusus dengan tujuan menentukan keputusan-keputusan yang

sesuai Berdasarkan pengertian evaluasi adalah adalah pengujian suatu fakta untuk menentukan pengambilan keputusan:

Aspek dan dimensi di dalam proses evaluasi berfokus pada empat aspek yang terdiri atas konteks, input, proses implementasi, dan produk.

Kriteria dalam proses evaluasi memiliki kesulitan dan karakteristik tersendiri. Hal ini disesuaikan pada isu yang akan dievaluasi. Pencapaian tujuan-tujuan yang penting memang merupakan salah satu kriteria penting. Kriteria lainnya adalah identifikasi kebutuhan dari klien yang potensial, nilai-nilai sosial, mutu, dan efisiensi dibandingkan dengan objek-objek alternatif lainnya. Tampaknya ada persetujuan di antara ahli evaluasi bahwa kriteria yang dipakai untuk menilai suatu objek tertentu hendaknya ditentukan dalam konteks objek tertentu dan fungsi evaluasinya. Jadi hal-hal yang harus diperhatikan dalam menentukan kriteria penilaian suatu objek evaluasi adalah:

1. Kebutuhan, ideal, dan nilai-nilai.
2. Penggunaan yang optimal dari sumber-sumber dan kesempatan.
3. Ketepatan efektivitas training.
4. Pencapaian tujuan yang telah dirumuskan dan tujuan penting lainnya.

Dalam proses evaluasi terdapat hal-hal yang mungkin saja berbeda dengan persepsi teori yang dianut. Namun dalam proses evaluasi harus memasukkan ketentuan-ketentuan dan tindakan sejalan dengan fungsi evaluasi, yaitu:

1. Memfokuskan evaluasi
2. Mendesain evaluasi
3. Mengumpulkan informasi
4. Menganalisis informasi
5. Melaporkan hasil evaluasi
6. Mengelola evaluasi
7. Mengevaluasi evaluasi

## Defenisi Evaluasi Kinerja

Menurut beberapa ahli, terdapat beragam jenis definisi evaluasi kinerja. Menurut Dick Grote, *performance appraisal is a formal management system that provide for the evaluation of the quality of an individual's performance in an organization* (Evaluasi Kerja adalah sistem manajemen formal yang disediakan untuk evaluasi kualitas kinerja individu pada sebuah organisasi. Lebih lanjut, menurut Wayne F. Cascio, *Performance Appraisal is the systemic description of an employee's job relevant strengths and weakness* (evaluasi kinerja adalah deksripsi sistematis kelebihan dan kekurangan pegawai dalam melakukan pekerjaan).

## Fungsi Evaluasi Kinerja

Hasil dari evaluasi kinerja adalah informasi mengenai kinerja ternilai. Informasi tersebut berupa kekuatan dan kelemahan kinerja ternilai dalam kaitannya dengan standar kinerjanya. Fungsi dari evaluasi kinerja adalah sebagai berikut.

- 1) *Memberikan balikan kepada pegawai ternilai mengenai kinerjanya.* Ketika merekrut pegawai (ternilai), organisasi mengharapka ia memenuhi ketentuan atau ekspektasi organisasi. Ia harus melaksanakan pekerjaan yang ditugaskan kepadanya sesuai uraian tugas, prosedur operasi, dan memenuhi standar kinerjanya.
- 2) *Alat promosi dan demosi.* Hampir disemua sistem evaluasi kinerja, hasil evaluasi digunakan untuk mengambil keputusan memberikan promosi kepada pegawai ternilai yang kinerjanya memenuhi ketentuan pemberian promosi. Promosi dapat berupa kenaikan gaji, pemberian bonus atau komisi, kenaikan pangkat dan menduduki jabatan tertentu.
- 3) *Alat memotivasi ternilai.* Kinerja ternilai yang memenuhi standar kinerja, sangat baik, atau superior, evaluasi kinerja merupakan alat untuk memotivasi

kinerjanya. Ternilai mengetahui tentang kinerja yang dinilai organisasi sangat baik dan merupakan kebanggaan untuk mencapainya.

## Model Evaluasi Kinerja

Setiap organisasi mempunyai karakteristik yang berbeda dengan organisasi lainnya. Tujuan, jenis bisnis, produk, proses produksi, strategi dan budaya organisasi suatu organisasi berbeda dengan organisasi lainnya. Model-model dari evaluasi kinerja adalah:

- 1) Model Esai, adalah metode evaluasi kinerja yang penilaiannya merumuskan hasil penilaiannya dalam bentuk esai. Isi esai melukiskan kekuatan dan kelemahan indikator kinerja karyawan yang dinilai. Keunggulan evaluasi kinerja model esai memungkinkan penilai melukiskan kinerja ternilai sangat terperinci bentuknya walaupun indikator kinerjanya terstruktur.
- 2) Model *Critical Incident*, mengharuskan penilai membuat catatan berupa pernyataan yang melukiskan perilaku baik, yaitu perilaku yang dapat diterima atau perilaku yang harus dilakukan sesuai dengan standar dan perilaku buruk, yaitu perilaku yang tidak diterima dan harus dihindari.

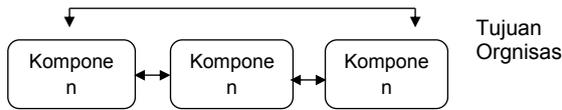
## Teori Evaluasi Kinerja

Dalam evaluasi kinerja terdapat beberapa teori yang melandasi kinerja. Adapun teori tersebut adalah:

### 1. *System of Profound Knowledge*

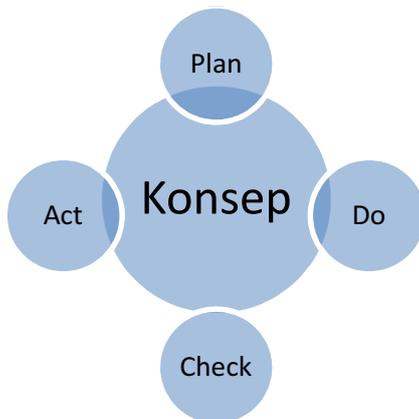
*System of profound knowledge* adalah ilmu pengetahuan dasar yang wajib dimiliki manajer atau pimpinan untuk diterapkan dalam tugasnya dalam upaya menciptakan perubahan. Tanpa menguasai dan menerapkan pengetahuan ini, manajer akan gagal dalam menciptakan perubahan. Menurut Deming terdapat sistem yang

dapat diuraikan sebagai berikut.



## 2. Konsep Plan, Do, Check and Action

Pada 1950, William Edwards Deming Bersama-sama dengan Walter A.Shewart mengemukakan proses bisnis harus dianalisis dan diukur untuk mengidentifikasi sumber-sumber variasi yang menyebabkan barang dan jasa menyimpang dari yang diharapkan para konsumen.



**Gambar 2.**

Konsep Plan, Do, Check, Act

- Konsep *Plan* adalah desain atau merevisi proses untuk meningkatkan hasil-hasil
- Konsep *Do* adalah pelaksanaan rencana dan mengukur kinerja.
- Konsep *Check* merupakan pengukuran dan laporan hasil pembuatan keputusan dan
- Konsep *Act* merupakan proses perubahan untuk melakukan perbaikan dari kinerja tersebut.

## Pengukuran dan Parameter Kinerja

Adapun beberapa parameter yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja seorang pegawai di lingkup organisasi

yang dikemukakan oleh Sinambela, yaitu Produktivitas, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas yang dapat diuraikan sebagai berikut<sup>3</sup>:

### 1. Produktivitas

Produktivitas adalah hubungan antara input dan output. Dalam hal ini input berupa anggaran, tenaga kerja, sarana dan prasarana, dan sebagainya, sementara output berupa hasil kerja dan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Artinya bahwa produktivitas adalah proses organisasi mengubah input, menjadi output.

### 2. Responsivitas

Responsivitas menggambarkan proses interaksi masyarakat dengan organisasi, tentang bagaimana organisasi menyikapi kebutuhan masyarakat yang harus dipenuhi. Hal-hal yang perlu dilakukan adalah mengidentifikasi kebutuhan masyarakat terlebih dahulu.

### 3. Responsibilitas

Responsibilitas merupakan tindak lanjut dari responsivitas. Tuntutan masyarakat direspons secara cepat dan dilakukan dengan tepat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Dengan kata lain, responsibilitas berbicara mengenai kompetensi dan keterampilan dari komponen organisasi. Jadi tanggung jawab dalam menyikapi tuntutan masyarakat berarti tanggung jawab dalam memiliki kemampuan dan kecakapan.

### 4. Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah pertanggung-jawaban organisasi. Dalam organisasi pemerintahan, bentuk pertanggung-jawaban ini dilakukan terhadap publik, dalam hal ini DPR atau DPRD sebagai perwakilan dari masyarakat. Akunta-

<sup>3</sup> Ibid. Hal. 196-200

bilitas terdiri dari 4 dimensi., yaitu akuntabilitas kejujuran dan akuntabilitas hukum, akuntabilitas proses, akuntabilitas program dan akuntabilitas kebijakan.

Berdasarkan konsep-konsep serta teori yang dikemukakan di atas, maka fokus penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti terkait kinerja tenaga pendamping yang berdasarkan pada Konsep Sinambela berbasis konsep *produktivitas*, *responsivitas*, *responsibilitas* dan *akuntabilitas*. Adapun yang menjadi alasan dari penulis untuk menggunakan teori ini adalah penulis menganggap konsep dari Sinambela ini dapat menganalisis terkait kinerja dari Tenaga Pendamping Program Keluarga Harapan sehingga dapat menambah penilaian terkait proses evaluasi kinerja tenaga pendamping di Kecamatan Katobu Kabupaten Muna Sulawesi Tenggara.

1. Konsep *produktivitas* yang dimaksudkan adalah tujuannya adalah untuk menganalisis hubungan antara input dan output. Dalam hal ini input berupa anggaran, tenaga kerja, sarana dan prasarana, dan sebagainya, sementara output berupa hasil kerja dan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Artinya bahwa produktivitas adalah proses organisasi mengubah input, menjadi output.
2. Konsep *responsivitas* yang dimaksudkan pada penelitian ini adalah menggambarkan proses interaksi masyarakat dengan organisasi, tentang bagaimana organisasi menyikapi kebutuhan masyarakat yang harus dipenuhi. Hal-hal yang perlu dilakukan adalah mengidentifikasi kebutuhan masyarakat terlebih dahulu.
3. Konsep *responsibilitas* yang dimaksudkan adalah merupakan tindak lanjut dari responsivitas. Tuntutan masyarakat direspons secara cepat dan dilakukan dengan tepat sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Dengan kata lain, tanggung jawab berbicara mengenai kompetensi dan keterampilan dari komponen organisasi. Jadi tanggung jawab dalam menyikapi tuntutan masyarakat berarti tanggung jawab dalam memiliki kemampuan dan kecakapan.

4. Konsep *akuntabilitas* yang dimaksud adalah pertanggungjawaban organisasi. Dalam organisasi pemerintahan, bentuk pertanggungjawaban ini dilakukan terhadap publik, dalam hal ini DPR atau DPRD sebagai perwakilan dari masyarakat. Akuntabilitas terdiri dari 4 dimensi., yaitu akuntabilitas kejujuran dan akuntabilitas hukum, akuntabilitas proses, akuntabilitas program dan akuntabilitas kebijakan.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif dalam Evaluasi Kinerja Tenaga Pendamping Program Keluarga Harapan di Kecamatan Katobu Kabupaten Muna Provinsi Sulawesi Tenggara.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari *person*, *place*, dan *paper*. Sumber data *person* dalam penelitian ini adalah Kepala Dinas Sosial (Kepala Bidang Perlindungan Jaminan Sosial), Camat Katobu, Koordinator Kabupaten Program Keluarga Harapan, Pendamping Kecamatan, Administrator *Data Base* (Pendamping PKH), Masyarakat Kecamatan Katobu Kabupaten Muna.

Sumber data *place*, penulis melakukan penelitian di Dinas Sosial dan Kecamatan Katobu Kabupaten Muna Provinsi Sulawesi Tenggara. Penentuan informan di atas menggunakan *purposive sampling*. Sumber data *Paper*, penulis menggunakan dokumen-dokumen penunjang seperti, laporan-laporan data keuangan dan realisasi.

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data menggunakan teknik

wawancara, observasi, dan dokumentasi. Adapun untuk melakukan analisis data, penulis menggunakan data *reduction*, data *display*, dan *conclusion drawing/verification*.

## HASIL PENELITIAN

### Analisis Kinerja Tenaga Pendamping Program Keluarga Harapan di Kecamatan Katobu Kabupaten Muna Provinsi Sulawesi Tenggara

Penulis menguraikan Konsep kinerja yang dalam mengevaluasi Tenaga Pendamping Program Keluarga Harapan dikemukakan oleh Sinambela (2012;191). di mana terdapat empat hal yang dianalisis, yaitu: produktivitas, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas.

#### ▶ Produktivitas

Menurut Sinambela, produktivitas adalah hubungan antara *input* dan *output*. Dalam hal ini *input* berupa anggaran, tenaga kerja, sarana-prasarana, dan sebagainya. Sementara *output* berupa hasil kerja dan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Artinya bahwa produktivitas adalah proses mengubah *input* menjadi *output*<sup>4</sup>.

##### a. Input

*Input* merupakan masukan atau modal dalam organisasi. Sebagaimana yang dikatakan Wibowo bahwa manajemen kinerja membutuhkan masukan dalam bentuk tersedianya kapabilitas sumber daya manusia, baik sebagai individu, maupun sebagai tim<sup>5</sup>. Dari hasil pengamatan penulis bahwa input kegiatan dari Tenaga Pendamping Program Keluarga Harapan terdiri dari Verifikasi kesehatan, verifikasi kesehatan, pemutakhiran data

pertemuan kelompok, penyaluran bantuan, komplementarisasi Program, hingga pelaporan Insidental.

##### b. Output

Menurut wibowo, *output* atau keluaran merupakan hasil kerja organisasi. Hasil kerja yang dicapai organisasi perlu dibandingkan dengan tujuan yang diharapkan organisasi untuk dicapai<sup>6</sup>. Output dari kegiatan Tenaga Pendamping Program Keluarga Harapan adalah tersalurkannya Kegiatan-kegiatan pendataan, pemutakhiran data dan penyaluran bantuan.

Berdasarkan hasil wawancara, didukung dengan data sekunder, tenaga pendamping dalam melakukan pendataan harus sesuai dengan komponen tugas utamanya. Komponen itu terdiri atas pendataan khususnya memverifikasi di bidang kesehatan, pendidikan, pemutakhiran data, pertemuan kelompok hingga penyaluran bantuan. Selanjutnya dari data sekunder yang terdiri atas laporan keuangan, bahwa total anggaran bantuan untuk kecamatan katobu kabupaten muna sulawesi tenggara adalah Rp 219.500.000,00. Hasil dari proses pendataan ini diharapkan semua komponen kegiatan berjalan lancar. Dari tercapainya pemanfaatan pelayanan kesehatan, pemanfaatan pelayanan pendidikan, adanya data yang *valid*, hingga adanya penyaluran bantuan yang berjalan sesuai jadwal.

Berdasarkan hasil penelitian, Tenaga Pendamping Program Keluarga Harapan cukup Produktif, yaitu dengan melakukan kegiatan-kegiatan yang didasarkan pada komponen-komponen seperti verifikasi kesehatan, verifikasi pendidikan, pemutakhiran data, pertemuan kelompok, penyaluran bantuan, Komplementarisasi Program, Rakor Internal PO dan Dinas serta Pelaporan Insidental.

4 Sinambela, Lijan P., Op. Cit., Hal. 196

5 Wibowo, Op.Cit, Hal. 21-22

6 Wibowo, Op.Cit. Hal. 23

### ► Responsivitas

Menurut Sinambela (2012: 191), responsivitas menggambarkan proses interaksi masyarakat dengan organisasi, tentang bagaimana organisasi menyikapi kebutuhan masyarakat yang harus dipenuhi. Hal-hal yang perlu dilakukan adalah mengidentifikasi kebutuhan masyarakat terlebih dahulu<sup>7</sup>.

Responsivitas menjadi suatu mekanisme organisasi berinteraksi dan berkomunikasi dengan lingkungan sekitarnya. Melalui respons tersebut, organisasi mengetahui informasi sebagai bagian dari *input* organisasi dalam perumusan kebijakan untuk pencapaian tujuan. Sementara itu pencapaian tujuan erat hubungannya dengan kinerja organisasi. Dengan demikian, kinerja organisasi sangat tergantung pada bagaimana respons organisasi terhadap lingkungan sekitarnya.

Berdasarkan hasil wawancara, didukung dengan data sekunder, bahwa sumber daya yang ada di perkampungan sangat terbatas. Hal ini menjadi permasalahan tersendiri untuk pemerintah daerah dan Tenaga Pendamping Program Keluarga Harapan. Proses komunikasi yang dilakukan juga masih terus intensif. Kegiatan pendataan dilakukan agar proses pelaporan bantuan ke tingkat pusat bisa berjalan lancar. Kurangnya sarana dan prasarana di bidang teknologi digital menjadi permasalahan serius untuk Tenaga Pendamping Program Keluarga Harapan. Hal ini menjadi kendala karena tidak adanya fasilitas umpan balik untuk mewadahi aspirasi masyarakat secara fleksibel.

Hasil penelitian menunjukkan Responsivitas Tenaga Pendamping Program Keluarga Harapan dalam pendataan sudah baik. Namun hal ini belum maksimal karena kurangnya sarana dan prasarana. Pihak

Pemerintah Daerah melalui Dinas Sosial dan Kecamatan Katobu, belum maksimal dalam melakukan komunikasi dengan masyarakat. Permasalahan dikarenakan belum ada sistem umpan balik baik dalam bentuk *website* maupun media sosial yang mewadahi aspirasi masyarakat.

### ► Responsibilitas

Menurut Sinambela (2012: 197), Responsibilitas merupakan tindak lanjut dari responsivitas. Tuntutan masyarakat direspons secara cepat dan dilakukan dengan tepat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Dengan kata lain, responsibilitas berbicara mengenai kompetensi dan keterampilan dari organisasi<sup>8</sup>. Jadi tanggung jawab dalam menyikapi tuntutan masyarakat berarti tanggung jawab dalam memiliki kemampuan dan kecakapan. Konsep responsibilitas digunakan untuk mengukur kompetensi teknis yang dijalankan tenaga pendamping untuk menjalankan tugasnya. Responsibilitas Tenaga Pendamping Program Keluarga Harapan khususnya dalam pendataan sudah dilakukan secara intensif. Proses pendataan dilakukan dengan mengunjungi masyarakat langsung. Proses ini dilakukan agar Tenaga Pendamping dapat menghasilkan data yang *valid*.

Berdasarkan hasil wawancara didukung dengan data sekunder, Tenaga Pendamping Program Keluarga Harapan dalam melakukan pendataan terkadang terjadi perbedaan data dengan pemerintah daerah. Hal ini tentunya menjadi permasalahan tersendiri di dalam penyaluran bantuan. Dari data yang berhasil dihimpun tenaga pendamping, diketahui jumlah penerima bantuan program keluarga harapan adalah 484 KK. Proses pendataan hingga penyaluran bantuan juga masih terus dikerjakan. Proses ini terus dilakukan pendampingan agar penyaluran bantuan tepat sasaran.

---

7 Sinambela, Lijan P. Op.Cit Hal. 197

---

8 Sinambela, Lijan P., Op.Cit., Hal. 197

Dari hasil penelitian, *Responsibilitas Tenaga Pendamping Program Keluarga Harapan* sudah baik. Hal ini mengindikasikan pemahaman terhadap tugas pokok dan fungsi sudah berjalan baik, serta mampu menerjemahkan tujuan strategis organisasi ke dalam target-target kinerja.

#### ► **Akuntabilitas**

Menurut Sinambela (2012: 198), akuntabilitas dalam kinerja adalah pertanggungjawaban organisasi. Akuntabilitas terdiri atas empat dimensi, yaitu akuntabilitas program, dan akuntabilitas hukum, akuntabilitas proses, akuntabilitas program, dan akuntabilitas kebijakan. Dalam menjalankan tugas dan fungsinya, sebagai perangkat daerah, Dinas Sosial diketahui sangat transparan terkait pemberian bantuan serta akuntabel dalam menyediakan data. Selain itu, Tenaga Pendamping Program Keluarga Harapan dalam melaporkan hasil penyaluran bantuan juga sudah baik. Hal ini mengindikasikan laporan realisasi penyaluran bantuan Program Keluarga Harapan juga baik.

Berdasarkan hasil wawancara, didukung dengan data sekunder, bahwa laporan keuangan terkait penyaluran bantuan hingga realisasi anggaran sudah dilakukan dengan baik. Ketersediaan data laporan keuangan yang valid menjadi faktor yang penting dalam kinerja Tenaga Pendamping Program Keluarga Harapan. Dari data yang berhasil didapat, diketahui jumlah realisasi anggaran untuk tahap I berjumlah Rp 111.500.000,00 dengan jumlah KPM 223 KK.

Akuntabilitas Tenaga Pendamping Program Keluarga Harapan di Kecamatan Katobu Kabupaten Muna Provinsi Sulawesi Tenggara sudah baik. Hal ini ditandai dengan penyediaan data valid penerima bantuan disertai dengan data laporan jumlah realisasi anggaran. Selanjutnya akuntabilitas kebijakan yang merupakan bentuk pertanggungjawaban Pemerintah Daerah,

dalam hal ini Dinas Sosial dan Kecamatan Katobu Kabupaten Muna Provinsi Sulawesi Tenggara, harus bisa membangun hubungan komunikasi dan koordinasi antara tenaga pendamping dan juga masyarakat.

#### **Model Pengukuran Kinerja Tenaga Pendamping dalam Meningkatkan kegiatan Program Keluarga Harapan di Kecamatan Katobu Kabupaten Muna Provinsi Sulawesi Tenggara**

Istilah kinerja dalam lingkup kelembagaan berarti hasil kerja yang ditunjukkan suatu lembaga selama periode tertentu. Kinerja suatu lembaga dapat dikatakan optimal apabila lembaga tersebut mampu menyusun rencana dan melaksanakannya, serta mampu mengatasi kendala dan faktor-faktor yang memengaruhi kinerja tersebut

Sadu Wasistiono, memberikan Parameter. Parameter daerah otonom yang maju dilihat dari dua sisi. Pertama, dari sisi daerah otonom bersangkutan yang dinamakan maju secara progresif. Kedua, dari sisi perbandingannya dengan daerah otonom sejenis yang berada dalam satu klaster yang dinamakan maju secara komparatif<sup>9</sup>. Selanjutnya terdapat parameter-parameter pembentukan daerah otonom baru melalui daerah persiapan yang merupakan penajaman dan penjabaran dari dimensi kesisteman ini bersifat dinamis, yang mencakup sistem pertahanan dan keamanan, sistem sosial politik dan budaya, sistem sosial ekonomi, sistem keuangan, sistem administrasi publik serta sistem manajemen pemerintahan. Mempertimbangkan aspek sistem manajemen pemerintahan, dalam arti, memperhatikan hal-hal yang lebih bersifat operasional dan terukur, mencakup prinsip dan fungsi manajemen dalam penataan daerah mulai dari perencanaan,

9 Parameter Daerah Persiapan: Penjelasan Teknis Pembentukan Daerah Otonom Baru: 2012: 3

pengorganisasian, pelaksanaan sampai pada pengevaluasian dengan mempertimbangkan kemungkinan penggunaan teknologi informatika untuk mempercepat pembangunan suatu daerah otonom baru yang dibentuk melalui daerah persiapan.

Berdasarkan parameter pengukuran dari aspek administrasi publik menurut Sadu Wasistiono, maka penulis mencoba untuk

mengaplikasikan ke dalam evaluasi kinerja Tenaga Pendamping Program Keluarga Harapan. Model pengukuran kinerja tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas kinerja dari tenaga pendamping pada aspek pendataan, verifikasi hingga penyaluran bantuan. Adapun model pengukuran kinerja tersebut adalah sebagaimana tampak pada tabel 1.

**Tabel 1** Model Pengukuran Kinerja Tenaga Pendamping

No	Paramater	Definisi Parameter	Indikator	Defenisi Indikator	Standar Ukuran Minimal	Data yang Dibutuhkan
1.	Penyelenggaraan Proses Pendataan, ferivikasi dan penyaluran bantuan.	Kemampuan Tenaga Pendamping dalam melakukan pendataan di dalam masyarakat	Jumlah masyarakat yang ditetapkan sebagai anggota Keluarga Penerima Manfaat	Jumlah Pendataan sesuai Permensos No. 10 Tahun 2017	>80%	Peralatan Pendukung dari ATK serta transportasi
2.	Durasi Pendataan	Jangka waktu Pendataan	Durasi serta tingkat kesulitan pendataan	Lama proses pendataan	Minimal 2 Minggu	Kertas, ATK serta Transportasi pendukung
3.	Aksesibilitas Pelayanan Pendataan	Kemudahan Tenaga Pendamping dalam melakukan pendataan	Jumlah layanan kepada masyarakat dalam melakukan proses pendataan	Banyaknya masyarakat yang terdata	Minimal 1 Kecamatan/ kelurahan	Data BPS (sensus penduduk)

**Sumber:** Diolah Penulis dari Wasistiono (2012: 31) tahun 2019

Model pengukuran di atas diharapkan dapat menjadi referensi untuk pengukuran kinerja khususnya pengukuran kinerja terhadap Tenaga Pendamping Program Keluarga Harapan di Kecamatan Katobu Kabupaten Muna Provinsi Sulawesi Tenggara. Untuk parameter penyelenggaraan proses pendataan, verifikasi dan penyaluran bantuan, tenaga pendamping diharapkan mampu untuk melakukan pendataan dengan indikator target kinerja jumlah masyarakat yang menjadi objek pendataan. Jumlah masyarakat yang menjadi objek pendataan

ditargetkan oleh tenaga pendamping sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

**DAFTAR PUSTAKA**

A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. 2005. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: Refika Aditama

Ardial.2014: *Paradigma dan Model Penelitian Komunikasi*, Jakarta: Bumi Aksara

Arikunto, Suharsimi, 2013. *Prosedur Penelitian*. Rineka Cipta, Jakarta.

- Bastian, Indra, *Strategi Manajemen Sektor Publik*. 2016, Salemba Empat
- Bernardin, H. John and Joyce EA Russel (1998). *Human Resource Management: An Experiential Approach*. Boston: McGraw-Hill
- Bogdan, R.C., & Biklen, S.K. 1982. *Qualitative Research for Education: An Introduction to Theory and Methods* (third edition). Boston: Allyn Bacon
- Bryson, John. *Perencanaan Strategis bagi Organisasi Sosial*, 1999. Pustaka Pelajar
- Crano, W. 2002. *Principles and Methods of Social Research*, London: Laurence Erlbaum Associates.
- Creswell, John. W., 2016, *Research Design*, Pustaka Pelajar Yogyakarta.
- Daniel L.Stufflebeam, Anthony J.Shinkfield.2007: *Evaluation Theory, Models, & Applications*. United States of America :Wiley
- Davis, Keith and W. Newstorm (1985). *Human Behaviour at Work: Organizational*. Boston: McGraw-Hill
- Goddard, W & Melville, S. 2004. *Research Methodology*. An Introduction, 2nd, Blackwll Publishing
- Hikmat, Harry, 2004, *Strategi Pemberdayaan Masyarakat*, Humaniora. Bandung
- Ife, Jim.2002. *Community Development and Education*, Sydney. Pearson Education Australia Pty Ltd.
- John M.Owen and Patricia J.Rogers: *Program Evaluation: Form and Approaches 2<sup>nd</sup> edition*
- Merriam, S.B. 2001, *Dalam Qualitative Research and Case Study Applications in Education*, San Francisco: Jessey Bass.
- Mudrajad Kuncoro, 1997, *Ekonomi Pembangunan, Teori Masalah dan Kebijakan*, UPP AMP YKPN, Yogyakarta
- Mulyadi, Muhammad.2014*Metode Penelitian Praktis: Kuantitatif dan Kualitatif*. Jakarta: Publica Institute
- Neuman, W.Laurence. 2006. *Social Research Methods*. United States Of America: Allyn and Bucon
- Nurkse, Ragnar. *Problem of Capital Formation in Underdeveloped Countries*, New York: Oxford University Press 1953
- Simangunsong, Fernandes, *Metodologi Penelitian Pemerintahan*, 2016. Alfabeta
- Sinambela, Lijan. *Kinerja Pegawai Teori Pengukuran*. Graha Ilmu Yogyakarta. 2012
- Sudjana, Djudju.2006: *Evaluasi Program Pendidikan Luar Sekolah*: Universitas Pendidikan Indonesia Bandung: Remaja Rosdakarya
- Sugiyono, 2009, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&d*, Alfabeta, Bandung: Alfabeta
- Sumaryadi, I Nyoman: *Sosiologi Pemerintahan (Dari Perspektif Pelayanan Pemberdayaan Interaksi dan Sistem Kepemimpinan*, Ghalia Indonesia. 2010
- \_\_\_\_\_,2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.
- Umar, Husein (1998). *Riset Sumber Daya Manusia dalam Organisasi*, Jakarta: Gramedia
- Wirawan, 2008. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia Teori, Aplikasi dan Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat

