

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Setiap usaha yang dilakukan pasti memiliki tujuan dan keinginan tertentu yang ingin dicapai, dalam mencapai tujuan dan keinginan tersebut setiap organisasi harus memiliki Sumber Daya Manusia (SDM) yang sesuai dengan kebutuhan karena SDM merupakan salah satu aset penting dalam menjalankan kegiatan apapun, SDM adalah salah satu aset penting yang harus dibina dan tingkatkan mutunya baik itu mutu SDM maupun kinerjanya agar organisasi tersebut dapat berkembang

Untuk itu diperlukan penilaian kinerja yang disesuaikan dengan standar kinerja yang ada, dengan cara ini akan diketahui SDM mana yang kinerjanya sudah bagus dan SDM yang kinerjanya masih harus ditingkatkan lagi melalui pelatihan dan pembinaan.

Dalam rangka menanggulangi kemiskinan sudah banyak Program-program pemerintah diluncurkan, salah satu program yang menjadi andalan pemerintah yang berada di Kementrian Sosial dalam mengurangi kemiskinan adalah Program Keluarga Harapan (PKH) yaitu program pemberian bantuan non tunai kepada keluarga yang berhak menerimanya, Program Keluarga Harapan (PKH) secara nasional dimulai sejak tahun 2007, setelah itu berangsur angsur merambah ke seluruh wilayah yang ada di Negara Indonesia. Di Kota Prabumulih sendiri Program Keluarga Harapan (PKH) sudah berjalan sejak tahun 2013. Dunia Internasional

mengenal Program Perlindungan Sosial ini dengan istilah *Conditional Cash Transfers (CCT)* yang dinilai dan terbukti berhasil dalam menanggulangi masalah kemiskinan diberbagai negara.

Bantuan tunai bersyarat adalah program bantuan sosial yang inovatif dan semakin populer. Menurut Fiszbein, Ariel, dan Schady (2009), *“conditional cash transfer program is one that transfer cash to poor household if they make prespecified investment in the human capital of their children. In general, this has involved attaching “conditions” to transfers”* (Program bantuan tunai bersyarat adalah program pemberian uang tunai, kepada keluarga miskin, dengan syarat keluarga penerima bantuan tersebut harus memiliki komponen yang ditentukan, yakni Kesehatan, Pendidikan, dan kesejahteraan sosial.

Mekanisme program bantuan sosial ini dilakukan dengan memberikan uang dalam jumlah tertentu kepada keluarga miskin dan mereka dituntut untuk melakukan perilaku tertentu. Perilaku itu biasanya dilakukan dengan membangun sikap positif dalam penguatan kemandirian keluarga. Contoh perilaku tersebut seperti menjaga anak-anak tetap sekolah secara rutin dan memeriksakan ibu hamil serta balita di layanan kesehatan (Hibullah dan Ivo 2013).

Dengan akses utamanya adalah keluarga tidak mampu yang harus memanfaatkan berbagai fasilitas pendidikan, kesehatan dan kesejahteraan sosial yang ada di sekitar mereka terutama ibu hamil dan anak-anak. Sejak 2016 manfaat PKH terhadap masyarakat sudah lebih diperluas lagi untuk masyarakat penyandang disabilitas dan lanjut usia serta meningkatkan

taraf kesejahteraan sosialnya masyarakat tersebut yang juga tertuang dalam amanat konstitusi dan Nawacita Presiden RI.

Agar tujuan dari Program Keluarga Harapan (PKH) dapat berhasil diperlukan perangkat pendukung berupa kelembagaan dan juga sumber daya manusia yang ada di dalamnya. Pendamping Program Keluarga Harapan (PKH) merupakan salah satu unsur yang utama di dalam pelaksanaan program PKH. Pendamping PKH sangat dibutuhkan karena Keluarga Penerima Manfaat (KPM) tidak memiliki keberanian untuk memperjuangkan hak mereka dan Unit Pelaksana Program Keluarga Harapan Kabupaten/Kota tidak bisa mengerjakan sendiri penjangkauan kepada seluruh KPM

Program Keluarga Harapan ini menjadi salah satu kegiatan kesejahteraan sosial *community development*. Pendamping PKH sebagai pihak yang bekerja di dalam program dapat disebut sebagai pekerja sosial. Midgley (2005) berpendapat bahwa untuk menjalankan kegiatan kesejahteraan sosial pada tingkatan masyarakat seperti Program PKH ini dibutuhkan tenaga profesional. Tenaga profesional ini berperan untuk menjalankan usaha kesejahteraan sosial karena memahami dan mampu mengimplementasikan strategi pembangunan sosial. Namun, ada beberapa perbedaan pendapat mengenai tipe tenaga profesional yang dibutuhkan. Beberapa ahli seperti Margareth Hardiman dan James Midgley percaya bahwa tugas pembangunan sosial paling baik dilakukan oleh tenaga profesional pembangunan sosial yang secara khusus dilatih untuk bidang ini

Pendukung strategi pembangunan sosial yang berbasis komunitas secara umum melihat kurangnya kebutuhan pada tenaga profesional yang sangat terampil. Sebaliknya mereka memilih pekerja sosial masyarakat yang bekerja pada tingkatan bawah dan berasal dari masyarakat itu sendiri. Inilah kesenjangan yang terjadi pada pelaksanaan program ini. Pendamping PKH secara umum tidak berlatar belakang pendidikan sosial, sehingga tidak bisa dikatakan pekerja sosial profesional. Hal ini menjadi suatu bagian penting yang layak untuk diteliti, apakah latar belakang pendidikan berpengaruh terhadap kinerja pendamping PKH.

Peran pendamping di dalam melaksanakan program ini sangat menentukan keberlangsungan dan keberhasilan dari program ini baik, secara langsung maupun tidak langsung. Pendamping PKH sebagai pihak yang langsung bersentuhan dengan KPM melakukan pertemuan, melihat kondisi kehidupan mereka secara langsung, memberikan motivasi, dan mengupayakan solusi terbaik jika KPM mengalami masalah

Hasil Analisis ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang kuantitas dan kualitas dari SDM PKH Kota Prabumulih seperti cara berkomunikasi, cara bekerja sama dengan instansi pemerintah ataupun swasta terutama layanan fasilitas kesehatan, fasilitas pendidikan dan kesejahteraan sosial, sehingga dapat berjalan lebih baik serta terarah untuk memperhitungkan usaha dan pencapaian target yang dilakukan oleh SDM PKH.. Melihat dari kondisi kinerja yang ada, perlu dianalisis dan diperbaiki dengan cara mengevaluasi capaian target untuk meningkatkan

semangat dan prestasi serta kualitas SDM yang disesuaikan dengan tujuan program.

Agar program pengentasan kemiskinan dapat berjalan optimal dan mampu diwujudkan diperlukan regulasi yang kuat dari berbagai pihak terutama pemerintah di daerah untuk mendukung program tersebut. Selain itu diperlukan juga kepercayaan masyarakat kepada SDM PKH dilapangan untuk mendampingi program tersebut, dalam rangka menumbuhkan kepercayaan masyarakat kepada SDM PKH maka dibutuhkan kinerja yang lebih baik dari segi kualitas dan manfaatnya bagi masyarakat.

Namun demikian hal tersebut ini belum menunjukkan prestasi yang signifikan dari pendampingan SDM PKH tersebut karena masyarakat sebagai penerima bantuan masih banyak protes terhadap kebijakan yang ada, hal ini lebih disebabkan oleh masih lemahnya kualitas dan kuantitas SDM PKH itu sendiri, banyak factor yang menyebabkan hal tersebut dapat terjadi. Beberapa faktor yang ada diantaranya adalah masih kurangnya kepercayaan masyarakat akan eksistensi dan pengelolaan data penerima bantuan khususnya kurang transparan dalam hal publikasi data penerima bantuan, masih kurangnya kepedulian pemerintah daerah yang dinilai masih belum mampu memaksimalkan perannya. Ini juga terkait dengan kinerja Pendamping Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) dalam memutakhirkan data pengurus dan mempublikasikan data penerima bantuan, hal ini merupakan salah satu indikator yang mampu menumbuhkan kepercayaan masyarakat pada SDM PKH dilapangan

Dari apa yang di paparkan diatas peneliti tertarik dan merasa perlu dilakukan kajian dan penelitian lebih mendalam terkait dengan permasalahan pokok yang ada khususnya Ewektipitas SDM PKH di kota Prabumulih. Sehingga diperoleh judul penelitian “Analisis Kinerja Pendamping Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) di Kota Prabumulih”.

1.2. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang diatas peneliti dapat mengidentifikasi masalah yaitu :

1. Adanya faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja Pendamping Sosial antara lain kurangnya pelatihan, kurangnya kepedulian pemerintah daerah (sarana dan prasarana) terhadap Pendamping Sosial.
2. Motivasi dan komunikasi Pendamping Sosial belum berjalan maksimal sehingga mengakibatkan kinerja Pendamping Sosial yang belum baik.
3. Lemahnya pengawasan di tingkat daerah

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi dan uraian pada latar belakang maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja Pendamping Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) Kota Prabumulih. Adapun masalah yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kondisi kinerja pendamping sosial di Kota Prabumulih ?...
2. Apa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pendamping sosial di Kota Prabumulih ?...

1.4. Batasan Masalah

Agar pemecahan masalah yang dibahas lebih fokus dan terarah serta tepat pada sasaran Peneliti membatasi masalah pada ruang lingkup subyek penelitian ini adalah :

1. Objek penelitian ini dilakukan terhadap Kinerja Pendamping Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) di kota Prabumulih
2. Periode Penelitian Analisa Kinerja Pendamping Sosial Program Keluarga Harapan SDM PKH Kota Prabumulih hanya pada tahun 2019

1.5. Tujuan Internship

Adapun tujuan peneliti melakukan internship ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja Pendamping Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) Kota Prabumulih dalam mencapai tujuan utama dari program pemerintah yaitu pengentasan kemiskinan

1.6. Manfaat Internship

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak antara lain :

1. **Manfaat Praktis** : yaitu bagi Pelaksana Program Keluarga Harapan (PKH) Kota Prabumulih Diharapkan dapat dijadikan masukan dan evaluasi dalam menentukan kebijakan para pengambilan keputusan dalam melakukan evaluasi kinerja pendamping sosial (PKH) di Kota Prabumulih

2. **Manfaat Teoritis** : yaitu Bagi Lingkungan Akademik Universitas Bina Darma dapat berguna sebagai informasi dan referensi atau kajian untuk penelitian selanjutnya juga sebagai tambahan perbedaharaan perpustakaan untuk kepentingan umum dan literatur ilmiah dalam pengembangan ilmu pengetahuan

1.7. Kerangka Pikir

Kerangka pemikiran pada penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Pendamping Sosial pada Program Keluarga Harapan (PKH) Kota Prabumulih dalam mencapai tujuan utama dari program pemerintah yaitu pengentasan kemiskinan dengan pola sebagai berikut :

1. Standar Kinerja

Dengan standar kinerja dapat membandingkan apa yang diharapkan dikerjakan seseorang pegawai dengan apa yang sesungguhnya dikerjakan serta dapat menentukan level kinerja pegawai tersebut yang dikaitkan dengan uraian pekerjaan dan standar kinerja. Mengembangkan standar kinerja yang jelas dan realistis dapat mengurangi problem komunikasi dalam umpan balik penilaian kinerja antara manajer supervisor dan pegawai. (*Jackson 2002:246*)

Kinerja adalah suatu hasil kerja seseorang karyawan selama periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, misalkan standar atau target atau criteria lain yang telah ditetapkan terlebih dahulu. (*Suprihanto, 1991:7*).

Kinerja adalah tingkat rata-rata yang dicapai oleh pekerja cakup selama sehari kerja atau selama satu giliran kerja (*panitia kerja istilah manajemen LPMM 1997: 58*).

2. Penilaian Kinerja

Kinerja adalah prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang atau hasil kerja secara kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

(*Handoko, 1996: 135*). (*Suprihanto, 1988:1*). mendefinisikan penilaian kinerja sebagai suatu sistem yang digunakan untuk menilai dan mengetahui sejauh mana karyawan telah melaksanakan pekerjaannya masing-masing secara keseluruhan. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi kinerja dari individu yaitu, tenaga kerja, kemampuan mereka, motivasi, dukungan yang diterima, keberadaan pekerjaan yang mereka lakukan dan hubungan mereka dengan organisasi. Adapun penilaian di Kinerja Pendamping Sosial di PKH Kota Prabumulih terbagi menjadi 2 bagian yaitu :

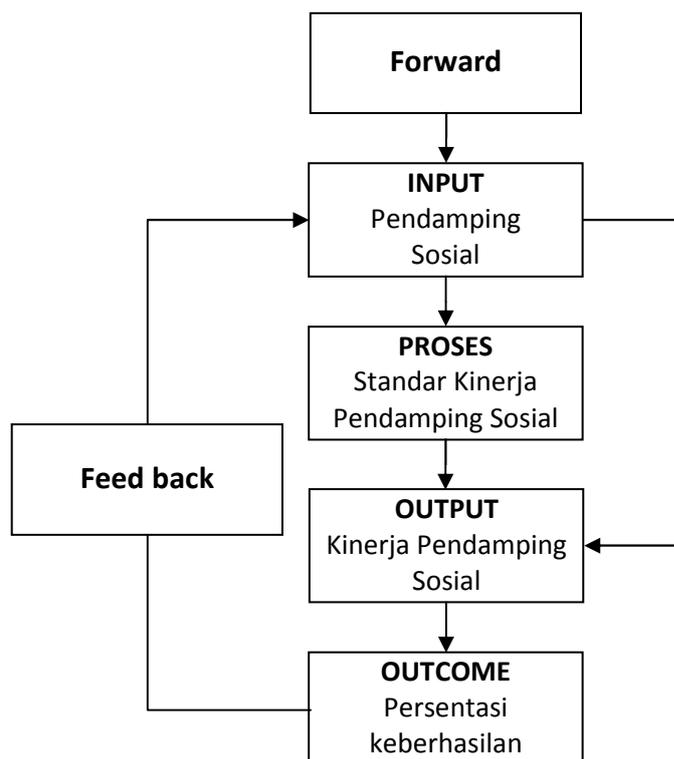
1. Indikator Penilaian Kinerja Kompetensi Teknis
2. Indikator Penilaian Kinerja Kompetensi Manajerial

3. Kondisi

Pengertian kondisi kerja menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2005:105) adalah “semua aspek fisik kerja, psikologis kerja dan peraturan kerja yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja dan pencapaian produktivitas kerja”.

Kondisi kerja menurut Sedarmayanti (2000:21) “semua keadaan yang terdapat disekitar tempat kerja yang akan mempengaruhi pegawai baik secara langsung dan tidak langsung terhadap pekerjaannya”.

Menurut Komaruddin (2001:75) kondisi kerja adalah suasana yang berhubungan dengan lingkungan tempat bertugas.



Gambar 1.1 Erangka Berpikir Penelitian Tentang Analisis Kinerja 2019

Sumber Alur Penelitian, 2019

Keterangan :

- ↓ = Hubungan Pendamping Sosial dalam pelaksanaan kinerja
- = Umpan Balik terhadap keberhasilan pendamping sosial
- ← = Pendamping Sosial sudah memenuhi standar kinerja

1.8. Metode Penelitian

1.8.1. Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini bersifat Deskriptif Kualitatif yang bertujuan menggambarkan faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Pendamping Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) Kota Prabumulih

1.8.2. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di tahun 2019 pada Pelaksana Program Keluarag Harapan Kota Prabumulih yang beralamat di Jln. Jendral Sudirman No. 01 Kelurahan Prabumulih Kecamatan Prabumulih Barat Kota Prabumulih Provinsi Sumatera Selatan

1.8.3. Metode Pengumpulan dan Jenis Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian Analisis Kinerja Pendamping Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) di Kota Prabumulih dilakukan dengan cara :

- **Observasi**

Pengumpulan data dengan cara mengadakan pengamatan dan pencatatan secara langsung pada obyek yang diteliti dalam hal ini Pendamping Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) Kota Prabumulih.

- **Interview**

Metode wawancara atau tanya jawab secara langsung kepada Pendamping Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) Kota Prabumulih.

- **Kuesioner.**

Pengumpulan data dengan penyebaran kuesioner yang diberikan kepada Pendamping Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) Kota Prabumulih

1.8.4. Metode Analisa Data

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian Deskriptif Kualitatif karena peneliti ingin menggambarkan atau melukiskan fakta-fakta serta gejala yang mempengaruhi Kinerja Pendamping Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) Kota Prabumulih

1.9. Target Penilaian Kinerja Pendamping

Program Keluarga Harapan melakukan penilaian kinerja pendamping berdasarkan aspek/indikator sebagai berikut :

1. Indikator Penilaian Kinerja Kompetensi Teknis terdiri dari :

- a. Melaksanakan validasi dan pertemuan awal
- b. Melaksanakan pematihan data
- c. Melaksanakan verifikasi komitmen
- d. Melaksanakan penyaluran bantuan
- e. Melaksanakan P2K2
- f. Melaksanakan penanganan pengaduan dan penyelesaian masalah
- g. Melaksanakan Pembuatan laporan

Tabel 1.1 Aspek Penilaian Kinerja

SKALA	DEFINISI
1	<i>Tidak mampu</i> , sering gagal dalam pelaksanaan tugas dan fungsi serta kurang ada upaya perbaikan kinerja
2	<i>Mampu</i> , cukup baik dalam melaksanakan tugas dan fungsi serta menunjukkan upaya perbaikan kinerja
3	<i>Sangat mampu</i> , pelaksanaan tugas dan fungsi dilakukan dengan baik untuk memberikan hasil kinerja melebihi target.

Sumber : PPKH Kota Prabumulih

2. Indikator Penilaian Kinerja Kompetensi Manajerial terdiri dari :

1. Kemampuan Komunikasi dan hubungan interpersonal
2. Orientasi terhadap kualitas
3. Kemampuan analisa dan penyelesaian masalah
4. Pengendalian diri
5. Ketaatan dan disiplin kerja

Tabel 1.2 Aspek Penilaian Perilaku

SKALA	DEFINISI
1	<i>Tidak mampu</i> , sering menunjukkan sikap negatif dan perilaku kerja sering menimbulkan masalah (lebih dari 3 kali)
2	<i>Mampu</i> , menunjukkan sikap yang positif dan perilaku kerja tidak menimbulkan masalah
3	<i>Sangat mampu</i> , selalu menunjukkan sikap yang positif dan perilaku kerja produktif

Sumber : PPKH Kota Prabumulih

Standar *Passing Grade* Hasil Penilaian Kinerja (Gabungan penilaian atasan langsung) :

1. **Sangat Mampu**, Selalu menunjukkan sikap yang positif dan perilaku kerja produktif merupakan Gabungan jumlah nilai

- Kinerja Operasional dan Kompetensi dengan nilai antara 29-36, layak dilanjutkan kontrak kerjanya.
3. **Mampu**, Menunjukkan sikap yang positif dan perilaku kerja tidak menimbulkan masalah merupakan Gabungan jumlah nilai Kinerja Operasional dan Kompetensi dengan nilai antara 21-28, dipertimbangkan dilanjutkan kontrak kerjanya.
 4. **Tidak Mampu**, Sering menunjukkan sikap negatif dan perilaku kerja sering menimbulkan masalah merupakan Gabungan jumlah nilai Kinerja Operasional dan Kompetensi dengan nilai 12-20, tidak layak dilanjutkan kontrak kerjanya.