



## Analisis Prosedur Pelayanan Klaim Santunan Kematian di Kabupaten Jembrana

*English title: Analysis of Death Benefit Claim Service Procedures in Jembrana Regency*

1<sup>st</sup> I Gede Sara Pradita<sup>a</sup>, 2<sup>nd</sup> I Ketut Winaya<sup>a</sup>, 3<sup>rd</sup> Kadek Wiwin Dwi Wismayanti<sup>a</sup>

<sup>a</sup> Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Udayana

correspondence: [sarapradithaidr@gmail.com](mailto:sarapradithaidr@gmail.com)

---

### ABSTRAK

Riset ini bertujuan, yaitu guna menganalisis penerapan prosedur pelayanan klaim santunan kematian, serta menganalisis hambatan dari Pemerintah Kabupaten Jembrana pada penerapan prosedur pelayanan klaim santunan kematian. Pada penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Analisis pada penelitian ini menggunakan teori manajemen pelayanan publik. Hasil temuan penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa prosedur klaim santunan kematian di Kabupaten Jembrana sudah terealisasi dengan cukup baik namun terdapat beberapa permasalahan seperti program santunan kematian belum mampu memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan, waktu penyelesaian yang kurang jelas saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan, kompetensi petugas pelayanan yang tidak sesuai dengan pengetahuan atau bidang pekerjaan dan perilaku yang dibutuhkan serta adanya penundaan pekerjaan yang menyebabkan adanya keterlambatan dalam proses pendaftaran klaim santunan kematian.

Kata Kunci : Prosedur klaim, Manajemen Pelayanan, Santunan Kematian

### ABSTRACT

This research aims, namely to analyze the application of death benefit claim service procedures, and analyze the obstacles of the Jembrana Regency Government in the application of death benefit claim service procedures. In this study the authors used a type of qualitative research with descriptive methods. The analysis in this study uses the theory of public service management. The findings of the research conducted show that the death benefit claim procedure in Jembrana Regency has been realized quite well, but there are several problems such as the death benefit program has not been able to provide maximum service to the community as service recipients, unclear completion time when submitting applications to service completion including complaints, the competence of service officers who are not in accordance with the required knowledge or field of work and behavior and the existence of work delays that cause delays in the process of registering death benefit claims.

Keywords: Claim procedures, Service Management, Death Benefits

---

## 1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, pemberian bantuan bagi masyarakat kurang mampu, jaminan sosial dan lain sebagainya. Berbagai reformasi publik yang dialami oleh tekanan masyarakat akan perlunya peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah salah satunya adalah jaminan sosial.

UU No. 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional menjelaskan bahwa jaminan sosial adalah salah satu bentuk perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup

yang layak. Pasal 1 Jaminan Sosial dapat diimplementasikan dalam berbagai jenis dan program jaminan sosial yang dapat diakses oleh masyarakat. Jenis program jaminan sosial meliputi: a) jaminan kesehatan; b) jaminan kecelakaan kerja; c) jaminan hari tua; d) jaminan pensiun; dan e) jaminan kematian. Pasal 2 Jaminan Sosial dimaksudkan agar masyarakat mampu memenuhi kebutuhan dasar dan meningkatkan kualitas hidupnya. Peningkatan UU SJSN, Pasal 1 Butir 1, Pasal 18 kualitas hidup dalam hal

ini juga dapat dimaknai sebagai peningkatan keberdayaan. Penyelenggaraan jaminan sosial di Indonesia mengalami perubahan ketika terjadi desentralisasi kekuasaan, yaitu sejak diterapkannya kebijakan otonomi daerah. Dengan sistem desentralisasi, maka penyelenggaraan jaminan sosial di berbagai daerah dapat berbeda-beda mekanisme dan besaran jaminannya. Menurut Pasal 1 angka 2 PP No 44 Tahun 2015, Jaminan Kematian (JKM) merupakan manfaat uang tunai yang diberikan kepada ahli waris ketika peserta meninggal dunia, bukan akibat kecelakaan kerja atau penyakit akibat kerja.

Pemerintah Provinsi Bali memiliki program pelaksanaan bantuan sosial yang berupa uang, barang, atau jasa yang diterima langsung oleh penerima Bantuan Sosial (Bansos) yang terdiri dari berbagai bentuk, ragam, dan jenis bantuan. Penerima Bansos wajib menyampaikan laporan penggunaan Bansos kepada kepala daerah melalui PPKD (Pejabat Pengelola Keuangan Daerah) dengan tembusan SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah) terkait, sesuai ketentuan Pasal 42 Peraturan Gubernur (Pergub) No. 67 Tahun 2012. Pemberian bantuan tersebut dilanjutkan oleh setiap masing-masing kepala daerah untuk diberikan kepada masyarakat masing-masing daerah dengan berbagai bentuk bantuan sosial, salah satunya adalah santunan kematian bagi masyarakat.

Kabupaten Jembrana merupakan salah satu kabupaten yang mengapresiasi amanah Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, khususnya Pasal 22 huruf (b) dan huruf (h) yang mewajibkan pemerintah daerah menyelenggarakan jaminan sosial dalam rangka melaksanakan otonomi daerah, yang diterapkan melalui Peraturan Bupati Jembrana Nomor 4 Tahun 2017 Tentang

Santunan Kematian Bagi Penduduk Kabupaten Jembrana. Santunan kematian ini adalah pemberian jaminan kematian atau disebut dengan santunan kematian bagi masyarakat, mulai dari bayi yang sudah berumur 1 tahun, remaja, dewasa dan manula. Disahkannya pelayanan atau pemberian santunan kematian bagi masyarakat di Kabupaten Jembrana berupa pemberian bantuan dukacita oleh pemerintah daerah kepada ahli waris berdasarkan adanya penduduk yang meninggal dunia, dengan tujuan untuk meringankan beban dan tanggung jawab ahli waris atas musibah kematian keluarganya. Bentuk santunan yang akan diberikan kepada ahli waris berupa uang tunai sebesar 1,5 juta rupiah per orang dengan persyaratan sebagai berikut; 1) Surat permohonan santunan kematian; 2) Surat Pernyataan dibubuhi materai Rp.6000 (enam ribu rupiah) yang menyatakan bahwa salah satu anggota keluarganya meninggal, serta diketahui oleh 2 (dua) orang saksi; 3) Menyerahkan surat Keterangan Dokter/Rumah Sakit/ Kepolisian/surat keterangan kematian dari Desa/Kelurahan; 4) Foto copy KTP-el almarhum yang telah dilegalisir Dinas dan KTP-el asli ditarik oleh Dinas; 5) KK asli dan foto copy KK Almarhum yang telah dilegalisir Dinas; 6) Surat keterangan ahli waris dari desa/kelurahan setempat; 7) Foto copy KTP-el ahli waris; 8) Foto copy Akta Kematian yang telah dilegalisir Dinas. Persyaratan permohonan dimasukkan ke dalam map dan diserahkan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jembrana dengan batas waktu pengajuan klaim adalah 30 hari setelah almarhum meninggal dunia. Adapun data jumlah penduduk berdasarkan data proyeksi penduduk Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Jembrana pada tahun 2016 yaitu 322.256, tahun 2017 252.330, tahun 2018 252.575, dan tahun 2019 252.660. Berdasarkan data tersebut

dapat dilihat bahwa Kabupaten Jembrana memiliki jumlah penduduk cukup padat yang tersebar di lima kecamatan yang ada di Kabupaten Jembrana. Adapun data kematian penduduk di Kabupaten Jembrana dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1 Data Jumlah kematian penduduk Kabupaten Jembrana Tahun 2016-2019

No	Tahun	Jumlah Kematian
1	2016	1.321 Jiwa
2	2017	1.353 Jiwa

3	2018	1.598 Jiwa
4	2019	1.470 Jiwa

Sumber: Dinas Kesehatan Kabupaten Jembrana Tahun 2019

Berdasarkan data tabel 1.1 diatas, angka kematian di Kabupaten Jembrana cukup tinggi yaitu dengan rata-rata 1,4% per 1000 penduduk pada tahun 2016 sampai dengan 2019. Angka kematian tersebut berpotensi akan semakin bertambah setiap tahunnya mengingat semakin bertambahnya jumlah penduduk.

Pemerintah Kabupaten Jembrana peduli terhadap kondisi masyarakat, dimana sebagai wujud kepedulian terhadap masyarakat, Pemerintah Kabupaten Jembrana memberikan santunan kematian kepada keluarga almarhum. Setelah melalui tahap kajian dan persiapan, program ini efektif dimulai tahun 2014, di bawah tanggung jawab teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jembrana. Bantuan diberikan mulai dari menebus jenazah di rumah sakit, menyewa ambulance, dan tahap-tahap lain sampai jenazah dikremasi atau dikuburkan ke liang kubur. Program ini menjadi pelopor bagi pemerintah daerah lainnya untuk menerapkan program serupa di daerah masing-masing. Dalam menjalankan kehidupan sehari-hari, manusia tidak terlepas dari masalah-masalah yang akan timbul dikemudian hari dalam hal penyelesaian masalah contohnya kematian.

Menurut Peraturan Bupati Jembrana Nomor 13 Tahun 2016 bahwa kemiskinan adalah masalah yang bersifat multidimensi, multisektoral dengan beragam karakteristik sesuai dengan kondisi spesifik wilayah dan sampai saat ini merupakan masalah yang harus segera ditangani. Tujuan pemberian santunan kematian adalah untuk membantu meringankan beban ahli waris keluarga yang anggota keluarganya meninggal dunia. Peserta Santunan Kematian adalah penduduk Kabupaten Jembrana yang telah memiliki KTP-el yang dinyatakan meninggal dunia. Santunan kematian dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Jembrana. Adapun data anggaran santunan kematian yang berdasarkan jumlah pengajuan/pendaftaran santunan kematian dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 2 Data Anggaran Santunan Kematian dari tahun 2016-2019

No	Tahun	Jumlah Anggaran
1	2016	Rp 1,8 miliar
2	2017	Rp 1,8 miliar
3	2018	Rp 2 miliar
4	2019	Rp 2 miliar

Sumber: Website Resmi Kabupaten Jembrana.

Berdasarkan data tabel 1.2 diatas dapat dilihat bahwa anggaran yang disiapkan untuk santunan kematian ini cukup besar. Selanjutnya dalam anggaran tersebut harapannya dapat membantu beban yang ditinggalkan oleh keluarga ahli waris.

Dilihat pada prosesnya setelah berjalan dari tahun 2014, santunan kematian belum sepenuhnya dimanfaatkan oleh masyarakat Kabupaten Jembrana. Jika dilihat dari tujuan dan manfaat, pemberian santunan kematian ini sangat membantu masyarakat. Adapun permasalahan terkait dengan sistem dan prosedur santunan kematian yaitu; 1) kurangnya sosialisasi kepada masyarakat tentang santunan kematian, sehingga dampak yang ditimbulkan adalah tidak tersampainya niat baik pemerintah dalam membantu masyarakat yang ditinggalkan oleh keluarganya; 2) sistem dan prosedur klaim santunan kematian ini belum dapat diakses secara online, sehingga dampaknya adalah kurangnya partisipasi masyarakat untuk mengurus persyaratan klaim santunan kematian secara offline; 3) masyarakat tidak mengetahui persyaratan apa saja yang harus disiapkan untuk mengajukan pendaftaran klaim santunan kematian; 4) ketidaksesuaian berkas persyaratan yang diminta petugas pendaftaran santunan kematian dengan persyaratan yang diajukan oleh masyarakat sehingga menghambat proses administrasi pendaftaran klaim santunan kematian; 5) maraknya calo dalam mengurus pendaftaran klaim santunan kematian.

Penelitian ini mengambil studi kasus di Kabupaten Jembrana, meliputi 5 kecamatan, yakni kecamatan Jembrana, kecamatan Melaya, kecamatan Negara, kecamatan Pekutatan, dan kecamatan Mendoyo. Berdasarkan

permasalahan pada latar belakang diatas juga sudah jelas bahwa sistem dan prosedur klaim santunan kematian menjadi suatu masalah dikarenakan belum terealisasi dengan baik, yang ditandai dengan kurangnya partisipasi masyarakat dalam melakukan klaim santunan kematian ini serta masalah-masalah lain yang telah disebutkan diatas. Hal ini yang membuat penulis tertarik untuk meneliti kenapa partisipasi masyarakat pada klaim santunan kematian ini sangat rendah serta hal ini juga yang menjadi dasar untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul “Analisis Sistem dan Prosedur Klaim Santunan Kematian di Kabupaten Jembrana”.

Riset ini bertujuan, yaitu guna menganalisis penerapan prosedur pelayanan klaim santunan kematian, serta menganalisis hambatan dari Pemerintah Kabupaten Jembrana pada penerapan prosedur pelayanan klaim santunan kematian.

## **2. Metodologi Penelitian**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Sugiyono (2015) penelitian kualitatif adalah suatu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi alamiah objek dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Noor (2011) menyebutkan bahwa pendekatan deskriptif merupakan penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi saat sekarang yang memusatkan perhatian pada masalah aktual sebagaimana adanya pada saat penelitian berlangsung. Penelitian ini dikatakan deskriptif dikarenakan lebih mengutamakan proses dibandingkan dengan hasilnya, dan penulis menggunakan pendekatan deskriptif karena bertujuan untuk mengupas tuntas lebih dalam fakta-fakta yang terjadi di lapangan baik secara lisan maupun tulisan. Melalui penelitian ini penulis berharap dapat mendapat gambaran bagaimana sistem dan prosedur klaim santunan kematian di Kabupaten Jembrana. Adapun data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder.

Unit Analisis merupakan satuan yang dapat diteliti berupa individu, kelompok, benda, atau suatu latar peristiwa sosial. Dalam penelitian ini peneliti menentukan unit analisis data berupa prosedur pelayanan klaim santunan kematian di Kabupaten Jembrana.

Informan merupakan orang yang menjadi sumber informasi dan memberikan data-data yang diperlukan dalam penelitian. Informan memegang peran kunci dalam sebuah penelitian karena mereka yang nantinya akan memberikan informasi dan data dalam membahas permasalahan penelitian. Teknik penentuan informan yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah teknik purposive sampling, dimana informan dipilih berdasarkan tujuan penelitian (Moleong, 2019). Pemilihan informan tersebut berdasarkan fokus permasalahan yang akan diteliti, dengan mempertimbangkan pihak-pihak tersebut mengetahui informasi secara mendalam mengenai program santunan dana kematian di Kabupaten Jembrana, berikut dengan prosedur dan mekanisme dari program tersebut. Selain itu, terdapat pula informan yang berasal dari masyarakat setempat dengan pertimbangan pihak-pihak tersebut dapat memberikan informasi mengenai pengetahuan mereka terhadap program santunan dana kematian di Kabupaten Jembrana.

## **3. Hasil dan Pembahasan**

### **Hasil Temuan**

Pembentukan Program Santunan Kematian bertujuan untuk memberikan bantuan atau sedikit tidaknya menunjukan rasa kepedulian pemerintah terhadap masyarakat yang ditinggalkan almarhum keluarganya. Dan juga bersifat berkelanjutan, yang dimana program ini memberikan pelayanan utama yang berfokus pada masyarakat, dengan pelayanan yang efektif dan efisien. Namun dalam perjalanannya Program Santunan Kematian ini

diselimuti banyak kendala yang menghambat pelayanan maksimal kepada masyarakat. Adapun temuan-temuan tersebut diantaranya:

### **Prosedur pelayanan yang jelas bagi pemberi dan penerima pelayanan**

KEPMEN PAN No. 63/Kep/M.Pan/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menegaskan bahwa dalam rangka upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang diberlakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan sekurang-kurangnya memuat, yaitu prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas pemberi pelayanan. Mengacu kepada KEPMEN PAN No. 63/Kep/M.Pan/7/2003, juga ditegaskan bahwa sebagai landasan penyusunan standar pelayanan, harus disusun petunjuk pelaksanaan publik, yang sekurang-kurangnya harus memuat, yaitu Landasan Hukum Pelayanan Publik, Maksud dan tujuan pelayanan publik, Sistem dan prosedur pelayanan publik, Persyaratan pelayanan publik, Biaya pelayanan publik, Waktu penyelesaian, Hak dan kewajiban, dan Pejabat penerima pengaduan pelayanan publik.

Mengenai Prosedur pelayanan menurut KEPMEN PAN Nomor 63/Kep/M.Pan/7/2003, bahwa dalam sistem dan prosedur pelayanan publik sekurang-kurangnya harus memuat, hal-hal sebagai berikut:

1. Tata Cara pengajuan permohonan pelayanan
2. Tata Cara penanganan pelayanan
3. Tata Cara penyampaian hasil pelayanan
4. Tata Cara penyampaian pengaduan pelayanan.

Penjelasan mengenai empat tata cara yang dimaksud dalam KEPMEN PAN No. 63/Kep/M.Pan/7/2003 tersebut dapat diketahui dengan memahami pengertian prosedur pelayanan itu sendiri. Adapun pengertian prosedur pelayanan tersebut, menurut KEPMEN PAN No. 26 tahun 2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi Dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menjelaskan bahwa Prosedur pelayanan adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian sesuatu pelayanan. Penjelasan KEPMEN PAN No. 26 tahun 2004 mengenai prosedur pelayanan tersebut menunjukkan adanya langkah-langkah atau cara-cara sebagai pedoman yang harus dilaksanakan pada setiap tahapan dalam serangkaian proses penyelesaian pelayanan publik.

Pengertian Prosedur menurut Wijana dalam Bukunya yang berjudul Manajemen Dana Pensiun, menyatakan bahwa: Prosedur adalah rangkaian langkah atau kegiatan yang saling berhubungan satu sama lain secara esensial yang diikuti pendekatan fungsional". (2002)

Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa prosedur pelayanan merupakan kumpulan tahapan-tahapan dan beberapa perintah yang harus dijalankan dalam rangka menyelenggarakan suatu kegiatan secara terarah. Setiap tahapan dan perintah tersebut memiliki fungsi tertentu dan saling berhubungan satu sama lainnya sehingga harus dijalankan tahap demi tahapnya sesuai dengan fungsinya masing-masing.

Sebagaimana program-program pemerintah pada umumnya diawali dengan sosialisasi mengenai program yang akan di jalankan kedepannya serta pengenalan prosedur pelaksanaan program tersebut jika memiliki suatu prosedural dalam pelaksanaannya. Selanjutnya edukasi mengenai program tersebut kepada masyarakat dengan tujuan untuk pengenalan lebih dekat serta persiapan realisasi program tersebut agar tidak terjadi miss informasi yang masuk ke masyarakat. Dalam perjalanannya Program Santunan Kematian dari tahun 2014 sampai sekarang di tahun 2022, belum ada sosialisasi dan edukasi langsung kepada masyarakat mengenai prosedur klaim program santunan kematian Kabupaten Jember. Hal tersebut membuat masyarakat yang akan melakukan klaim bingung apa yang harus dilakukan pertama, apa saja persyaratan untuk melakukan klaim, serta bingung harus kemana terlebih dahulu karena masyarakat tidak mengetahui alur prosedural yang harus dilalui. Peristiwa ini langsung

ditanggapi oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jembrana I Gusti Putu Anom Saputra, yang mengatakan:

“Terkait dengan sosialisasi dan edukasi program santunan kematian kepada masyarakat kami sudah upayakan kepada Kepala Camat di masing-masing kecamatan untuk menyalurkan informasi mengenai program santunan kematian melalui perangkat desa. Namun ada beberapa kendala yang mengakibatkan belum terealisasi dengan maksimal dan menyeluruh kepada masyarakat Kabupaten Jembrana. Kami dari dinas juga tidak memberikan batas waktu untuk sosialisasi ini karena harapan kami dengan rentang waktu yang tidak dibatasi seharusnya informasi sampai dengan maksimal.” (Wawancara 3 Januari 2023).

Tanggapan dari Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jembrana menyatakan bahwa pernah dilakukan sosialisasi dan edukasi mengenai program santunan ini namun belum maksimal, beliau juga membenarkan tentang peristiwa masyarakat masih banyak yang bingung mengenai alur prosedural klaim santunan kematian ini. Dalam melaksanakan suatu sosialisasi atau edukasi mengenai suatu program pemerintah harusnya menyertakan pengawasan terhadap progres sosialisasi serta edukasi tersebut, jika dikaitkan dengan manajemen pelayanan publik menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih 2005, dalam program yang melayani masyarakat terdapat prosedur pelayanan yang jelas bagi pemberi dan penerima pelayanan.

Adapun tanggapan dari pegawai Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan Ketut Sudarmi mengatakan:

“Prosedur klaim santunan ini sebenarnya ada di internet, web dan juga bisa ditanyakan kepada perangkat desa masing-masing. Kami dari dinas sudah memberikan informasi terkait hal ini, namun masyarakat agak malas mencari informasi. Meskipun ada penduduk yang tinggal di daerah pelosok seharusnya informasi ini sudah tersebar melalui perangkat desa.” (Wawancara 3 Januari 2023).

Tanggapan dari pegawai Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan, menjelaskan bahwa informasi mengenai prosedur klaim sudah dilakukan bahkan sudah sampai pada perangkat desa di masing-masing kecamatan yang ada di Jembrana. Namun dari tanggapan beliau tidak menjelaskan ada atau tidaknya pengawasan terhadap hal tersebut, terkesan hanya menyampaikan tapi tidak memastikan apakah informasi benar-benar sudah tersampaikan dengan maksimal. Hal tersebut dapat dilihat dari tanggapan beliau yang meyalahkan masyarakat yang malas dalam mencari informasi. Yang dimana seharusnya penyelenggara pelayanan memberikan fasilitas yang maksimal kepada penerima pelayanan.

Selanjutnya adapun tanggapan dari masyarakat yang belum pernah melakukan klaim santunan kematian I Ketut Ginarsa yang merupakan salah satu warga dari kecamatan Melaya, yang mengatakan:

“Kalau prosedur klaim saya kurang tahu dan belum pernah juga mendengar alur dari klaim santunan kematian. Setahu saya kalau melakukan urusan seperti ini tinggal diserahkan saja kepada kelurahan banjar selanjutnya tinggal tunggu saja sampai selesai. Untuk jumlah uang yang cair juga pastinya saya kurang tahu, tapi saya dengar-dengar dapat sekitar 1 juta kalau tidak salah.” (Wawancara 3 Januari 2023).

Bapak I Ketut Ginarsa menjelaskan jika beliau tidak pernah tau mengenai prosedur klaim santunan kematian, beliau juga mengatakan jika hal yang berkaitan dengan administrasi prosedural akan diserahkan kepada kelurahan banjar untuk penyelesaiannya. Hal ini menjadi fenomena yang memprihatinkan di masa teknologi yang sudah dapat dikatakan maju. Bahkan rasa ingin tahu mengenai informasi prosedur klaim santunan kematian masih bergantung atau menyerahkan sepenuhnya kepada kelurahan banjar atau perangkat desa. Hal ini dapat mencerminkan bagaimana informasi yang disampaikan oleh penyelenggara pelayanan menjadi tidak tepat sasaran. Adapun penjelasan kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil I Gusti Putu Anom Saputra mengenai prosedur pendaftaran klaim santunan kematian sebagai berikut:

“Prosedur pendaftaran klaim santunan kematian sebenarnya ada 3 tahapan yaitu, pelaporan kepada kepala desa setempat untuk mendapatkan surat rekomendasi yang dijadikan bukti bahwa benar keluarga dari ahli tersebut meninggal dunia, setelah itu melapor ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mendapatkan persyaratan apa saja yang harus disiapkan, setelah itu ahli waris membawa berkas kelengkapan tersebut Kembali ke dinas,

setelah berkas persyaratan diperiksa dan divalidasi ahli waris menyiapkan buku tabungan dengan Bank BPD atas nama ahli waris untuk pencairan uang santunan kematian. Pencairan paling lambat 3 bulann setelah ahli waris menyetorkan buku tabungan”(Wawancara 3 Januari 2023)

Dari penjelasan tersebut berarti terdapat alur prosedur yang harus dilalui calon pendaftar santunan kematian Kabupaten Jembrana yaitu:

1. Melapor kepada kepala desa setempat untuk mendapat surat rekomendasi yang dimana sebagai bukti bahwa benar terdapat keluarga yang meninggal
2. Melapor ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk memperoleh berkas persyaratan pendaftaran klaim santunan kematian
3. Menyetorkan berkas persyaratan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
4. Setelah berkas persyaratan valid, menyetorkan buku tabungan BPD sebagai saran pencairan uang santunan kematian.

### **Waktu penyelesaian yang jelas saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan**

Prosedur suatu pelayanan harus memiliki alur yang jelas, efektif dan efisien. Pada program santunan kematian masyarakat mengeluhkan prosedur klaim yang dianggap kurang efisien, karena hanya dapat mendaftar klaim secara offline atau langsung datang ke kantor dikarenakan belum dapat mendaftar secara online. Keluhan yang kedua adalah syarat pendaftaran yang dianggap tidak sesuai dengan ketentuan batas waktu dari dinas, karena batas waktu yang ditentukan oleh dinas untuk pengajuan klaim santunan kematian adalah 30 hari setelah almarhum meninggal dunia, sedangkan salah satu syarat pengajuan klaim santunan kematian yaitu akta kematian proses pembuatannya menghabiskan waktu sekitar 20-25 hari, mulai dari pelaporan ke banjar adat sampai proses selesai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jembrana. Masyarakat di Bali biasanya selesai melakukan prosesi pemakaman menghabiskan waktu 5-10 hari, jika ingin mendaftar klaim santunan dengan mengikuti prosedur yang ada akan sangat kecil kemungkinan dapat mengumpulkan tepat waktu persyaratan yang ditetapkan oleh dinas salah satunya dikarenakan proses pembuatan akta kematian yang lama serta jarak yang jauh ke dinas. Jika masyarakat yang ingin mendaftar santunan berasal dari daerah kecamatan Melaya atau Pekutatan yang notabene jauh dari pusat kota. Selain keluhan diatas ada satu fenomena yang dianggap kurang efektif oleh masyarakat, yaitu syarat mendaftar klaim santunan kematian adalah E-KTP (KTP elektronik) atau KIA (Kartu Identitas Anak) yang dimana jika sudah berumur 17 tahun baru bisa membuat E-KTP, sedangkan pembuatan KIA tidak digencarkan oleh Pemerintah Kabupaten Jembrana. Hal tersebut menyebabkan ketika ada anak dibawah 17 tahun meninggal dunia tidak dapat mendaftarkan klaim santunan kematian karena tidak memiliki KIA. Tanggapan dari pegawai Bidang Pelayanan Adminsitrasi Kependudukan Ketut Sudarmi mengatakan:

“Mengenai sistem pendaftaran klaim yang belum bisa dilakukan secara online, dari dinas sebenarnya sudah menyiapkan namun baru akan diterapkan pada pertengahan tahun 2022. Kenapa baru di pertengahan tahun 2022 itu dikarenakan banyak perubahan-perubahan pada sistem namun belum bisa dipakamkan karena masih harus diuji terlebih dahulu. Selanjutnya mengenai proses pembuatan akta kematian, sebenarnya kami dari dinas sudah menghimbau perangkat desa agar lebih aktif dengan sistem jemput bola untuk mengurus akta kematian, jika menunggu dari pihak ahli waris atau keluarga almarhum pasti akan lama apalagi pihak keluarga masih dalam suasana duka, mereka pasti fokus untuk upacara pemakaman. Untuk KIA kami dari dinas sudah targetkan di tahun 2022 harus sudah 40% anak di Kabupaten Jembrana terdaftar KIA, yang sekarang masih 28%”. (Wawancara 3 Januari 2023).

Dari tanggapan Ketut Sudarmi selaku pegawai Bidang Pelayanan Adminsitrasi Kependudukan secara tidak langsung membenarkan adanya keluhan masyarakat mengenai kekurangan sistem yang sedang diterapkan, dengan mengatakan sistem yang baru sedang disiapkan untuk diterapkan pada pertengahan tahun 2022. Begitu juga menanggapi mengenai KIA yang dimana pada fenomena ini kepemilikan atas KIA masih rendah dan menargetkan

akan menggencarkan kepemilikan KIA sampai di akhir tahun 2022 dengan persentase naik menjadi 40% dari tahun sebelumnya yaitu 28%. Berdasarkan persentase data kepemilikan KIA di Kabupaten Jembrana, masih perlu digencarkan lagi pendataan KIA untuk mendukung program-program lainnya yang berkaitan dengan KIA salah satunya yaitu Program Santunan Kematian.

Selanjutnya adapun tanggapan dari Ni Komang Wilastri salah satu masyarakat dari Kecamatan Mendoyo menyatakan:

“Saya sudah pernah melakukan klaim santunan kematian sebelumnya, tapi ada penyelesaian persyaratan yang tidak sesuai dengan batas waktu yang ditentukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Awalnya saya sudah mengetahui syarat-syarat untuk melakukan klaim apa saja, namun saya baru bisa mengurus klaim ini setelah acara ngaben selesai. Pada saat itu saya mulai mengurus akta kematian setelah 2 minggu kematian almarhum, disini saya baru tau jika pembuatan akta kematian memerlukan waktu sampai 20 hari. Saya sudah ragu kalau saya tidak akan memenuhi persyaratan untuk melakukan klaim santunan kematian, selanjutnya setelah saya berdiskusi dengan petugas di kantor camat akhirnya saya diberikan semacam surat keterangan untuk mewakili akta kematian”. (Wawancara 3 Januari 2023).

Berdasarkan pernyataan ibu Ni Komang Wilastri dapat disimpulkan bahwa terjadi ketidaksesuaian antara persyaratan dengan batas waktu yang ditentukan oleh dinas, jika ditambah dengan minimnya informasi dari calon pendaftar hal ini akan berdampak kepada minat para calon-calon pendaftar klaim santunan yang akan semakin menurun nantinya jika mengetahui fakta-fakta di lapangan.

Selanjutnya pendapat dari Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jembrana I Gusti Putu Anom Saputra yang mengatakan:

“Terkait dengan pendaftaran secara online ya dik, kami dari dinas sudah menyiapkan hal ini namun masih dalam tahap penyempurnaan, mulai dari website dan SDM kami. Semoga di tahun ini atau paling lambat tahun depan sudah bisa digunakan. Saya merasa makin kesini semuanya akan mengarah ke online semua contohnya saja untuk pembayaran pajak kendaraan sudah online. Kami dari dinas berharap dengan adanya sistem pendaftaran online ini bisa meningkatkan pendaftar klaim santunan kematian dan juga agar lebih efisien dan waktu penyelesaiannya jelas serta untuk pengaduan jika terjadi masalah juga cepat”. (Wawancara 3 Januari 2023).

Dari pendapat tersebut beliau menegaskan bahwa dinas sudah merancang untuk sistem pendaftaran online, namun masih dalam proses penyempurnaan dan juga kesiapan dari SDM yang maksimal. Beliau juga mengatakan jika dengan adanya sistem pendaftaran online ini diharapkan adanya peningkatan jumlah pendaftar karena dari dinas telah berupaya untuk mewujudkan sistem yang lebih efisien serta untuk pengawasan dan pengaduan akan lebih mudah dan cepat.

### **Biaya/tarif pelayanan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan dalam proses pelayanan**

Tarif pelayanan publik berkaitan dengan retribusi daerah yang dimana retribusi menurut Undang – Undang Nomor 28 Tahun 2009 adalah pungutan daerah sebagai pembayaran atas jasa atau pemberian izin tertentu yang khusus disediakan dan/ atau diberikan oleh pemerintah daerah untuk kepentingan pribadi atau badan. Objek retribusi salah satunya adalah jasa umum, yaitu jasa yang disediakan atau diberikan oleh pemerintah daerah untuk tujuan kepentingan dan kemanfaatan umum serta dapat dinikmati oleh orang pribadi atau badan.

Pada umumnya proses pelayanan publik memiliki biaya/tarif dalam proses pelaksanaannya. Biaya/tarif tersebut biasanya meliputi biaya administrasi seperti percetakan suatu berkas, legalisir, serta biaya materai. Pada prosedur program klaim santunan kematian ini biaya yang harus dikeluarkan tidak banyak karena hanya diperuntukan untuk biaya materai dan pencetakan formulir klaim sebesar Rp 10.000. Untuk kelengkapan-kelengkapan lainnya bisa dicetak sendiri oleh penerima pelayanan seperti mencetak legalisir KTP dan KK serta akta kematian.

Hal ini dibenarkan oleh salah satu masyarakat dari kecamatan Negara I Made Suparma selaku masyarakat yang sudah pernah melakukan klaim santunan kematian beliau mengatakan bahwa:

“Iya untuk biaya dalam proses pendaftaran klaim santunan kematian sebenarnya dapat dikatakan tanpa biaya, karena pada saat saya melakukan pendaftaran berkas kelengkapan saya lupa membawa materai jadi mereka (petugas) memberikan materai tersebut. Selain materai saya mendapatkan formulir keterangan bahwa berkas pada pendaftaran klaim sudah lengkap”. (Wawancara 3 Januari 2023).

Dari hasil wawancara diatas dapat dilihat bahwa biaya/tarif sudah sesuai dengan ketentuan dalam proses pelayanan. Bahkan sebenarnya hampir tidak ada biaya yang harus dibayarkan ke dinas pada proses pendaftaran klaim santunan kematian ini, karena kelengkapan-kelengkapan sudah seharusnya disiapkan oleh calon penerima atau pendaftar klaim santunan kematian. Dari dinas sudah mengantisipasi adanya kekurangan kelengkapan tersebut dengan menyediakan materai jika pendaftar tidak menyertakan materai pada saat mendaftar.

Adapun tanggapan dari Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jembrana I Gusti Putu Anom Saputra yang mengatakan:

“Kalau untuk biaya dalam klaim santunan ini kami dari dinas memang tidak pernah memungut biaya dalam pelayanan, kami hanya mengantisipasi materai saja yang biasanya pendaftar lupa untuk melengkapi. Selain itu tidak ada dik.” (Wawancara 3 Januari 2023).

Bapak I Gusti Putu Anom Saputra membenarkan bahwa memang benar pada semua proses klaim santunan kematian tidak terdapat pungutan biaya. Beliau menyatakan bahwa dinas hanya menyediakan materai bagi pendaftar yang tidak melengkapi materai pada saat melakukan pendaftaran.

Pembebanan pelayanan publik merupakan salah satu sumber penerimaan bagi pemerintah selain pajak, penjualan aset milik pemerintah, utang, dan laba BUMN/BUMD. Aturan yang bisa dipakai adalah jika masyarakat menggunakan barang publik atau mendapat pelayanan berdasarkan barang publik, masyarakat tidak wajib dikenakan tarif atau biaya pada pelaksanaannya dikarenakan penggunaan barang publik sudah dibebankan kepada pajak yang dibayarkan oleh masyarakat. Masyarakat wajib dikenakan tarif atau biaya jika menggunakan barang privat seperti listrik, air, telepon, angkutan umum dan ditarik tarif sebesar harga pemulihan biaya totalnya (full cost recovery prices).

**Kompetensi petugas pelayanan ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan dan perilaku yang dibutuhkan**

Kompetensi adalah kombinasi antara ketrampilan, pengetahuan, sikap dan perilaku yang tercermin melalui perilaku kinerja yang dapat diamati, diukur dan dievaluasi sesuai dengan jabatan untuk mencapai tujuan organisasi. Kompetensi petugas pada suatu penyediaan layanan masyarakat menjadi salah satu indikator keberhasilan suatu pelayanan atau suatu program yang sedang dijalankan, ketika kompetensi pegawai sesuai dengan kebutuhan suatu pelayanan akan menentukan keberhasilan sebuah program. Pelayanan yang baik muncul dari pegawai yang bekerja dengan maksimal, hal yang membuat pegawai bekerja dengan maksimal adalah pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan kompetensi pegawai tersebut atau sebaliknya. Pada program santunan kematian Kabupaten Jembrana ada beberapa hal yang menunjukkan ketidaksesuaian kompetensi pegawai dengan kebutuhan program ini, seperti lulusan yang tidak sesuai dengan bidang pekerjaan yang dilaksanakan, waktu penyelesaian tugas tidak sesuai deadline yang menyangkut pada kualitas kerja, serta terkait kuantitas kerja dimana hasil pekerjaan yang dihasilkan tidak sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur). Adapun tanggapan dari I Putu Sugiarta selaku masyarakat dari Kecamatan Pakutatan yang sudah pernah melakukan klaim santunan kematian mengatakan:

“Pada saat saya melakukan klaim santunan kematian, saya merasakan langsung bagaimana ribetnya alur pendaftaran klaim tersebut seperti waktu penyelesaian berkas-berkas yang dibutuhkan lumayan lama, jadi membuat saya harus beberapa kali ke kantor. Pendaftarannya juga belum bisa dilakukan secara online, yang dimana jika ini dilakukan secara online dapat memudahkan proses klaim santunan kematian. Info mengenai

prosedur klaim santunan juga tidak ada baik dari perangkat desa maupun media sosial. Saya rasa dinas harus merekrut orang media yang khusus untuk mengurus sosial media karena saya rasa informasi mengenai prosedur atau apapun mengenai klaim santunan kematian akan lebih cepat menyebar ke masyarakat untuk saat ini". (Wawancara 4 Januari 2023).

Dari tanggapan I Putu Sugiarta selaku masyarakat yang sudah pernah melakukan klaim santunan kematian, prosedur klaim belum menunjukkan pelayanan yang maksimal. Hal ini dikarenakan pendaftaran klaim belum bisa dilakukan secara online, penyelesaian beberapa persyaratan tidak sesuai dengan batas waktu pendaftaran, serta belum memaksimalkan penggunaan media sosial sebagai media informasi dikarenakan belum ada pegawai atau staff khusus untuk pemeliharaan media informasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jembrana. Maka dari itu hal ini yang menyebabkan pelayanan dari pendaftaran klaim santunan kematian belum terlaksana dengan maksimal. Adapun tanggapan dari Ni Putu Eka Jayanti selaku masyarakat dari Kecamatan Melaya yang belum pernah melakukan klaim santunan kematian sebagai berikut:

"Daftar klaim santunan kematian ya? Setau saya itu bisa dititipkan kepada kelian banjar untuk pendaftarannya. Kalau prosedur pendaftaran saya tidak begitu mengetahui karna tidak pernah ada sosialisasi sepengetahuan saya. Yang saya tahu ada santunan kematian dari pemerintah Kabupaten Jembrana sejumlah Rp1.500.000,- tapi alurnya saya tidak tahu. Seharusnya ada sosialisasi atau informasi lewat media cetak atau media sosial, karena saya juga masih punya orang tua yang sudah berumur agar kita bisa jaga-jaga". (Wawancara, 4 Januari 2023).

Bagi orang awam dengan profesi sebagai ibu rumah tangga, pendaftaran klaim santunan kematian merupakan hal yang tidak diketahui karena minimnya informasi. Ibu Ni Komang Wilastri menyatakan bahwa beliau mengetahui adanya santunan kematian beserta nominalnya namun tidak mengetahui alur pendaftarannya. Disini dapat disimpulkan bahwa informasi mengenai prosedur pendaftaran klaim masih minim diketahui oleh masyarakat Kabupaten Jembrana khususnya di Kecamatan Jembrana. Hal ini dikarenakan informasi yang ada tidak menjangkau kalangan ibu rumah tangga yang dimana biasanya informasi didapatkan melalui sosial media.

Tanggapan dari Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jembrana I Gusti Putu Anom Saputra terkait kompetensi pegawai mengatakan bahwa:

"Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bekerja sama dengan SMK Negeri 1 Negara dalam hal Praktek Kerja Lapangan (PKL). Jadi ada beberapa siswa yang mengisi bagian-bagian divisi untuk pembelajaran selama PKL berlangsung. Pada hal ini para siswa diawasi oleh pegawai di masing-masing divisi agar tidak terjadi hal-hal yang merugikan atau dampak buruk terhadap divisi terkait. (Wawancara 3 Januari 2023).

Bapak I Gusti Putu Anom Saputra memberikan keterangan bahwa ada siswa PKL (Praktik Kerja Lapangan) yang tersebar di setiap divisi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jembrana. Siswa tersebut dapat dianalogikan pegawai magang yang membantu setiap divisi dalam tugasnya. Namun pada fenomena ini terdapat manfaat positif dan negatif apabila mempekerjakan siswa PKL, positifnya dinas mendapat bantuan tenaga gratis dalam pekerjaannya serta mewujudkan efisiensi kerja karena adanya tambahan tenaga. Negatifnya jika siswa PKL ini melakukan kesalahan-kesalahan diluar pengawasan staff di masing-masing divisi akan membawa dampak buruk bagi dinas. Dampak negatif lainnya adalah ditakutkan pegawai asli atau staff akan menjadi malas bekerja dikarenakan adanya siswa PKL ini, yang dimana pekerjaan mereka lebih sedikit karena terbantu oleh adanya siswa PKL serta tidak ada jaminan bahwa siswa PKL ini dapat mewujudkan pelayanan prima terhadap masyarakat dikarenakan kompetensi petugas dan minimnya pengalaman.

Tujuan dari memaksimalkan kompetensi petugas adalah bertujuan untuk mewujudkan pelayanan prima, yang dimana memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan prima dalam sektor publik didasarkan pada aksioma bahwa "pelayanan adalah pemberdayaan". Pelayanan pada sektor bisnis berorientasi profit, sedangkan pelayanan prima pada sektor publik bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat secara sangat baik atau terbaik.

## **Pembahasan**

Berdasarkan hasil temuan di lapangan adapun analisis hasil temuan berdasarkan indikator dari Teori Manajemen Pelayanan Publik menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih 2005 sebagai berikut:

#### **Prosedur pelayanan yang jelas bagi pemberi dan penerima pelayanan**

Prosedur pelayanan yang jelas bagi pemberi dan penerima pelayanan menurut Teori Manajemen Pelayanan Publik Ratminto dan Atik Septi Winarsih 2005 dipandang sebagai acuan untuk melihat sejauh mana penyedia layanan mengutamakan pelayanan yang maksimal kepada penerima pelayanan. Prosedur menjadi indikator pertama dalam pelayanan publik yang dimana prosedur atau Langkah-langkah harus jelas untuk mengarahkan masyarakat yang disini berposisi sebagai penerima pelayanan agar melalui prosedur yang benar.

Dalam kaitannya dengan program klaim santunan kematian Kabupaten Jembrana prosedur pelayanan menjadi faktor penentu keberhasilan program ini, dikarenakan jika prosedur pendaftaran alurnya jelas dan masyarakat mengetahuinya secara umum maka akan meningkatkan minat calon pendaftar. Hal ini juga akan mendukung terciptanya pelayanan yang maksimal karena mengutamakan informasi yang ada sampai ke masyarakat dengan maksimal. Berdasarkan hal tersebut, peneliti dapat melihat bagaimana pentingnya informasi mengenai prosedur klaim santunan kematian serta sudah menunjukkan atau dapat dikatakan belum sesuai dengan indikator prosedur yang jelas bagi pemberi dan penerima pelayanan.

Prosedur yang harus dilalui calon pendaftar santunan kematian Kabupaten Jembrana yaitu:

- Melapor kepada kepala desa setempat untuk mendapat surat rekomendasi yang dimana sebagai bukti bahwa benar terdapat keluarga yang meninggal
- Melapor ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk memperoleh berkas persyaratan pendaftaran klaim santunan kematian
- Menyetorkan berkas persyaratan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- Setelah berkas persyaratan valid, ahli waris menyetorkan buku tabungan BPD atas nama ahli waris sebagai saran pencairan uang santunan kematian.

#### **Waktu penyelesaian yang jelas saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan**

Sebuah pelayanan dapat dikatakan efektif dan efisien jika pada prosedurnya tidak memerlukan waktu yang lama serta mudah diakses secara offline maupun online. Hal ini dikarenakan prosedur yang memakan waktu lama akan membuat minat dari calon pendaftar mengurungkan niatnya apalagi ditambah dengan alur yang cenderung ribet. Pelayanan masyarakat di masa kini lebih cepat diakses melalui online, karena terkesan lebih efektif dan efisien ditengah kesibukan pekerjaan.

Jika dilihat dari indikator tersebut maka dapat dikatakan bahwa prosedur pelayanan klaim santunan kematian Kabupaten Jembrana belum efektif dan efisien dikarenakan belum dapat diakses secara online. Hal ini didukung dengan pernyataan-pernyataan yang telah disampaikan dalam wawancara pada bagian sebelumnya. Bagaimana masyarakat sangat minim informasi mengenai prosedur pendaftaran klaim santunan kematian. Sumber informasi mengenai program ini hanya dapat diperoleh jika datang langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jembrana.

#### **Biaya/tarif pelayanan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan dalam proses pelayanan**

Biaya/tarif pelayanan merupakan salah satu acuan dalam menilai sebuah pelayanan, apakah ada perbedaan dari yang sudah ditetapkan. Pada umumnya setiap pelayanan kepada masyarakat ada ketentuan yang menetapkan biaya/tarif serta ada pula yang tidak menetapkan biaya/tarif untuk pelayanannya. Hal yang ditekankan disini untuk menilai apakah pelayanan masyarakat sudah maksimal atau belum adalah kesesuaian antara biaya/tarif yang ditetapkan dengan biaya/tarif yang diberikan kepada masyarakat ketika mengajukan permohonan/pendaftaran sebuah pelayanan.

Jika dilihat dari indikator tersebut pada program santunan kematian Kabupaten Jembrana biaya/tarif yang dimaksud pada bagian sebelumnya terdapat pada ketentuan yang telah ditetapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jembrana. Biaya/tarif pada program santunan kematian ini juga bersifat insidental, yang dimana diperuntukan bagi pendaftar yang tidak melengkapi berkasnya seperti tidak dilengkapi dengan materai.

### **Kompetensi petugas pelayanan ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan dan perilaku yang dibutuhkan**

Kompetensi petugas pemberi pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan agar pelayanan yang diberikan bermutu. Maka dari itu sudah seharusnya memilih petugas/pegawai yang tepat berdasarkan pengetahuan dan kebutuhan demi terciptanya pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

Adapun kaitan indikator kompetensi petugas ini menjadi acuan yang paling penting dan memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap pelaksanaan program santunan kematian ini. Kompetensi pegawai dikatakan penting karena kompetensi petugas/pegawai ini bagaikan mesin motorik yang berfungsi sebagai penggerak program santunan kematian ini. Jika kompetensi petugas tidak sesuai maka secara otomatis pelaksanaan pelayanan akan terhambat. Beberapa hal yang menjadi pertanda ketika kompetensi pegawai/petugas tidak sesuai dengan pengetahuan dan perilaku yang dibutuhkan seperti lulusan yang tidak sesuai dengan bidang pekerjaan yang dilaksanakan, attitude kurang sesuai dengan bidang pekerjaan yang dimana pekerjaan ini mengutamakan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, serta petugas/pegawai yang menyelesaikan tugas tidak tepat dengan batas waktu yang ditentukan dalam artian ada penundaan-penundaan yang dilakukan oleh pegawai. Dari hasil wawancara dapat dilihat bagaimana tanggapan masyarakat mengenai kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jembrana.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti tentang analisis prosedur pelayanan klaim santunan kematian di Kabupaten Jembrana maka dapat ditarik kesimpulan bahwa prosedur klaim santunan kematian di Kabupaten Jembrana belum terealisasi dengan maksimal. Hal tersebut ditandai dengan 4 (empat) indikator dari teori manajemen pelayanan publik menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih 2005 berdasarkan standar pelayanan yaitu Prosedur pelayanan yang jelas bagi pemberi dan penerima pelayanan, Waktu penyelesaian yang jelas saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan, Biaya/tarif pelayanan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan dalam proses pelayanan, Kompetensi petugas pelayanan ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan dan perilaku yang dibutuhkan. Keempat indikator tersebut kemudian dijadikan acuan untuk menganalisis bagaimana prosedur pelayanan klaim santunan kematian di Kabupaten Jembrana yang kemudian memperoleh hasil sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan yang jelas bagi pemberi dan penerima pelayanan. Sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, indikator prosedur pelayanan yang jelas bagi pemberi dan penerima pelayanan belum dapat dilaksanakan dengan baik pada program klaim santunan kematian Kabupaten Jembrana. Program santunan kematian Kabupaten Jembrana selaku penyedia layanan belum mampu memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan. Seperti misalnya prosedur pendaftaran yang belum diketahui oleh masyarakat baik yang sudah pernah mendaftar maupun belum pernah mendaftar klaim santunan kematian. Selain itu belum dapat melakukan pendaftaran klaim secara online.
2. Waktu penyelesaian yang jelas saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, indikator standar pelayanan yang berhubungan dengan waktu penyelesaian yang jelas saat pengajuan permohonan sampai

dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan dapat dikatakan masih belum dapat dilaksanakan dengan maksimal oleh program santunan kematian Kabupaten Jembrana selaku pihak penyedia layanan. Hal tersebut dapat dilihat dari ketidaksesuaian antara batas waktu pendaftaran dengan waktu penyelesaian berkas-berkas persyaratan pendaftaran. Berkas-berkas yang dimaksud di antaranya proses pembuatan akta kematian yang tidak ada keterangan selesai dalam kurun waktu tertentu.

3. Biaya/tarif pelayanan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan dalam proses pelayanan. Sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan peneliti, berdasarkan indikator biaya/tarif pelayanan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan dalam proses pelayanan belum dapat dikatakan terealisasi dengan maksimal. Hal ini dikarenakan tidak ada keterangan dalam persyaratan pendaftaran yang menjelaskan apakah ada biaya/tarif yang dikenakan pada saat proses pendaftaran klaim santunan kematian. Perlu adanya penjelasan bahwa dikenakan atau tidaknya biaya/tarif pada proses pendaftaran klaim santunan kematian agar tidak ada pertanyaan mengenai hal tersebut pada masyarakat.
4. Kompetensi petugas pelayanan ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan dan perilaku yang dibutuhkan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, indikator kompetensi petugas pelayanan ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan dan perilaku yang dibutuhkan sebagai standar pelayanan belum dapat dikatakan terlaksana dengan baik. Hal ini dikarenakan oleh beberapa hal diantaranya, ketidaksesuaian bidang pekerjaan dengan lulusan pegawai, perilaku/sikap pegawai yang kurang baik ketika melayani masyarakat, serta adanya penundaan pekerjaan yang menyebabkan adanya keterlambatan dalam proses pendaftaran klaim santunan kematian. Oleh karena itu kompetensi petugas pelayanan harus lebih diperhatikan agar terciptanya pelayanan yang maksimal.

## Daftar Pustaka

- Badan Pusat Statistik Kabupaten Jembrana. 2016. Kabupaten Jembrana Dalam Angka. Percetakan Bunut Jaya
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Jembrana. 2017. Kabupaten Jembrana Dalam Angka. Percetakan Bunut Jaya
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Jembrana. 2018. Kabupaten Jembrana Dalam Angka. Percetakan Bunut Jaya
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Jembrana. 2019. Kabupaten Jembrana Dalam Angka. Percetakan Bunut Jaya
- Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. 2016. Modul Pendidikan dan Pelatihan Dasar Kader PNS. Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia
- Maryam D. Poma. 2017. Mekanisme Pelayanan Pemberian Santunan Kematian Di Bagian Keejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Kabupaten Gorontalo Utara. Diunduh pada Tanggal 25 April 2020 <https://stia-binataruna.e-journal.id/PUBLIK/article/view/45/37>
- Peraturan Bupati Jembrana Nomor 4 Tahun 2017 Tentang Santunan Kematian Bagi Penduduk Kabupaten Jembrana
- Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2005. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Riris Kathar. 2018. Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia. Buku Obor
- Sopian Sauri. 2016. Analisis Kasus Ditolaknya Klaim Dana Jaminan Hari Tua Di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Blitar. Diunduh pada tanggal 27 November 2020 <http://eprints.umm.ac.id/36224/1/jiptummpg-gdl-sopiansaur-47583-1-pendahul-n.pdf>
- Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&d. Bandung: Alfabeta
- UU No. 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional

Website resmi Pemkab Jembrana. Peraturan Bupati Jembrana Nomor 1 Tentang Santunan Kematian Bagi Keluarga Miskin. Diunduh pada tanggal 29 November 2020

William N. Dunn. 2017. Analisis Kebijakan Publik. Gadjah Mada University Press