

**MEKANISME PELAYANAN PEMBERIAN SANTUNAN KEMATIAN  
DI BAGIAN KESEJAHTERAAN RAKYAT SEKRETARIAT DAERAH  
KABUPATEN GORONTALO UTARA**

**Maryam D. Poma**  
**STIA Bina Taruna Gorontalo**  
[maryamdroma@gmail.com](mailto:maryamdroma@gmail.com)

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Mekanisme Pelayanan Pemberian Santunan Kematian di Bagian Kesejahteraan Rakyat Setda Kabupaten Gorontalo Utara. Dengan fokus penelitian yaitu pengusulan berkas, verifikasi berkas, penetapan penerima, dan pencairan dana. Dalam rangka mengungkapkan permasalahan Mekanisme Pelayanan Pemberian Santunan Kematian, penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah: observasi, wawancara dan pencatatan data sekunder. Sesuai dengan jenis penelitian yang digunakan, maka teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Dilihat dari aspek pengusulan berkas, mekanisme pelayanan pemberian santunan kematian belum optimal dilakukan, (2) Dilihat dari aspek verifikasi berkas, mekanisme pelayanan pemberian santunan kematian belum optimal dilakukan, (3) Dilihat dari aspek penetapan penerima, mekanisme pelayanan pemberian santunan kematian belum optimal dilakukan, (4) Dilihat dari aspek pencairan dana, mekanisme pelayanan pemberian santunan kematian belum efektif dilakukan. Secara keseluruhan mekanisme pelayanan pemberian santunan kematian di Bagian Kesra Setda Kabupaten Gorontalo Utara yang dilihat dari aspek pengusulan berkas, verifikasi berkas, penetapan penerima, dan pencairan dana belum optimal dilakukan.

**Kata Kunci: Pelayanan, Pemberian, Santunan, Kematian**

---

**PENDAHULUAN**

Implementasi otonomi daerah yang diatur melalui amanat Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang otonomi daerah membuka peluang bagi daerah provinsi, kabupaten / kota untuk mengembangkan kreatifitas dan inovasi dalam menata daerahnya. Oleh karena itu, keberhasilan otonomi daerah sangat tergantung pada

ketrampilan, kedisiplinan dan rasa tanggung jawab pemerintah daerah dalam meningkatkan pelayanan dan kesejahteraan masyarakat.

Tanggung jawab pemerintah daerah untuk meningkatkan pelayanan dan kesejahteraan masyarakat secara merata, dibarengi dengan upaya pelaksanaan pelayanan di masing-masing instansi maupun kantor pelayanan yang ada di daerah tersebut. Hal ini dilakukan guna

tercapainya pelayanan publik yang efektif dan efisien bagi seluruh masyarakat kota maupun masyarakat di pedesaan.

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka 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 dan lain sebagainya. Berbagai reformasi publik yang dialami oleh tekanan masyarakat akan perlunya peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah.

Kabupaten Gorontalo Utara merupakan salah Kabupaten di Provinsi Gorontalo 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. Salah satu pelayanan publik demi mewujudkan program unggulan pemerintah Kabupaten Gorontalo Utara sampai dengan sekarang adalah pemberian jaminan kematian atau disebut dengan santunan kematian bagi masyarakat yang tergolong kurang mampu, mulai dari bayi yang sudah berumur 1 tahun, remaja, dewasa dan manula. Program pemberian santunan kematian ini didasari oleh Surat Keputusan Bupati Gorontalo Utara Nomor 56 Tahun 2016 tentang penetapan standar pemberian santunan duka bagi masyarakat miskin. Tujuan

disahkannya pelayanan atau pemberian santunan kematian bagi masyarakat kurang mampu di Kabupaten Gorontalo Utara, merupakan 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. Bentuk santunan yang akan diberikan kepada ahli waris berupa uang tunai sebesar dua juta rupiah per orang.

Kematian merupakan keniscayaan bagi setiap insan. Manusia mati meninggalkan duka. Meskipun kematian adalah sebuah kepastian, tutup usia seseorang tidak dapat dipastikan waktunya. Oleh karena itu, bila manusia mati ia berpotensi meninggalkan resiko bagi orang lain, yaitu adanya beban biaya kematian yang harus ditanggung oleh keluarga yang ditinggalkan. Dengan adanya santunan, manusia dapat mencapai rasa aman yang merupakan salah satu kebutuhan dasar dan hak asasi manusia.

Mekanisme atau prosedur pengajuan santunan kematian dapat dilaksanakan berdasarkan surat permohonan yang ditanda tangani ahli waris penduduk yang meninggal dunia ditujukan kepada Bupati Gorontalo Utara melalui Bagian Kesra Sekretariat Daerah Kabupaten Gorontalo Utara, kemudian surat permohonan tersebut harus disertai dengan persyaratan-persyaratan yang sudah ditentukan berdasarkan keputusan Bupati Gorontalo Utara. Pengusulan berkas santunan kematian oleh Bagian Kesra Sekretariat Daerah Kabupaten Gorontalo Utara dapat dilakukan secara sendiri-sendiri atau kolektif sesuai kelengkapan berkas yang diajukan oleh ahli waris selaku

pemohon kepada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah sampai menunggu proses pencairan dana santunan.

Adapun syarat-syarat penduduk yang berhak mendapatkan santunan kematian tersebut berdasarkan Keputusan Bupati Gorontalo Utara setiap tahun berjalan antara lain: (1) Foto akta kematian yang disahkan oleh Camat setempat, (2) Surat keterangan menyatakan ahli waris, (3) Jaminan Kesehatan/surat keterangan tidak mampu, (4) Foto copy KTP bagi yang meninggal dunia dan foto copi KTP ahli waris, (5) Foto copy kartu keluarga, (6) Surat keterangan sebab kematian.

Berdasarkan pengamatan di Bagian Kesra Sekretariat Daerah Kabupaten Gorontalo Utara, bahwa mekanisme pelayanan pemberian santunan belum optimal, hal ini dapat ditunjukkan oleh pencairan dana santunan kepada ahli waris seringkali mengalami keterlambatan, dimana keterlambatan ini disebabkan oleh mekanisme pengurusan berkas permohonan santunan kematian terlalu banyak persyaratannya, yaitu mulai dari pengusulan berkas yang harus ditanda tangani oleh kepala desa, dan dilampirkan surat keterangan dari kepolisian apabila yang meninggal dunia mengalami kecelakaan, berkas yang diajukan harus dilakukan verifikasi oleh petugas yang ada di Bagian Kesra, apabila berkas yang diajukan oleh ahli waris berdasarkan verifikasi masih memiliki kekurangan, maka ahli waris yang mengajukan permohonan harus melengkapinya.

Setelah verifikasi berkas dilakukan, dan dianggap sudah lengkap, petugas yang ada dibagian Kesra mengusulkan berkas permohonan kepada Bagian Kesra

dan diteruskan kepada Bupati untuk mendapatkan persetujuan penetapan penerima. Setelah mendapat persetujuan dan penetapan dari Bupati, Bagian Kesra langsung menyerahkan ke bagian keuangan untuk diberikan nomor register, dan setelah itu diteruskan ke Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah untuk dicairkan dananya.

Kondisi ini mengindikasikan bahwa untuk mendapatkan bantuan tersebut memerlukan waktu yang lama bahkan sampai lebih dari satu bulan. Sehingga santunan kematian tersebut belum dapat dinikmati pada saat melakukan prosesi kematian mulai dari berlangsungnya perkabungan jenazah sampai pada acara doa arwah hari ketujuh, bahkan doa arwah hari ke- 40.

## **PERMASALAHAN**

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Bagaimana Mekanisme Pelayanan Pemberian Santunan Kematian di Bagian Kesra Sekretariat Daerah Kabupaten Gorontalo Utara?

## **TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

### **Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan memperoleh gambaran obyektif tentang Mekanisme Pelayanan Pemberian Santunan Kematian di Bagian Kesra Sekretariat Daerah Kabupaten Gorontalo Utara.

### **Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat, baik segi teoritis maupun dari segi praktis.

1. Manfaat teoritis dari pelaksanaan penelitian ini, diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan informasi dalam mengembangkan ilmu pengetahuan sosial, khususnya Ilmu Administrasi Negara/Publik.
2. Manfaat praktis dari hasil penelitian ini, diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan informasi bagi para pengambil kebijakan khususnya Pemerintah Daerah Kabupaten Gorontalo Utara dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan pemberian santunan kematian.

### **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang dipilih adalah penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor (dalam Moleong (2014:3) metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang, dari perilaku yang diamati. Dengan demikian penelitian ini akan memfokuskan pada pertanyaan-pertanyaan dan pernyataan-pernyataan yang diberikan baik secara tertulis maupun lisan yang berkaitan dengan indikator-indikator variabel penelitian yang diajukan. Sumber data diperoleh dari data primer dan sekunder. Sedangkan teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumen yang terkait dengan penelitian ini.

### **Fokus Penelitian**

Adapun fokus dalam penelitian ini adalah Mekanisme Pelayanan Pemberian Santunan

Kematian di Bagian Kesra Sekretariat Daerah Kabupaten Gorontalo Utara yang terdiri dari:

1. Pengusulan berkas yaitu pengajuan berkas permohonan pemberian santunan kematian yang dilakukan oleh ahli waris kepada Bupati Gorontalo Utara melalui Bagian Kesra Sekretariat Daerah Kabupaten Gorontalo Utara;
2. Verifikasi Berkas yaitu Identifikasi atau pemeriksaan syarat-syarat berkas permohonan yang dilakukan oleh aparat dalam pemberian santunan kematian di Bagian Kesra Sekretariat Daerah Kabupaten Gorontalo Utara;
3. Penetapan Penerima yaitu persetujuan penerima bantuan santunan kematian yang dilakukan oleh Bupati Gorontalo Utara, yang diberikan kepada ahli waris;
4. Pencairan Dana yaitu proses pencairan dana santunan kematian yang dilakukan Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah kepada ahli waris.

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan uraian di atas, permasalahan pokok dalam penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Pengusulan atau pengurusan berkas permohonan santunan kematian terlalu banyak persyaratannya, sehingga untuk mendapatkan bantuan tersebut memerlukan waktu yang lama bahkan sampai lebih dari satu bulan; Hasil penelitian menunjukkan bahwa permohonan santunan kematian sering dikeluhkan oleh masyarakat disebabkan tidak dapat segera

- diperoleh oleh keluarga yang mengalami musibah kematian.
2. Verifikasi berkas yang dilakukan oleh pegawai masih terlalu lama sehingga menyebabkan proses pemberian santunan mengalami keterlambatan; Hasil penelitian menunjukkan bahwa verifikasi berkas santunan kematian memerlukan proses yang lama sehingga lambat diterima oleh masyarakat yang mengalami musibah kematian.
  3. Penetapan penerima oleh Bupati juga masih lama, karena harus menunggu proses berkas pengusulan dari Bagian Kesra; Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengusulan harus melalui proses birokrasi yaitu melalui bagian Kesra untuk ditetapkan oleh bupati.
  4. Pencairan dana Santunan Kematian santunan kematian tersebut belum dapat dinikmati pada saat melakukan prosesi kematian mulai dari berlangsungnya perkabungan jenazah sampai pada acara doa arwah hari ketujuh, bahkan doa arwah hari ke- 40. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak segera dapat diterima oleh masyarakat yang mengalami musibah kematian.
- yang mendapat musibah kematian tidak pernah bermohon atau mengusulkan berkas permohonan bantuan santunan ketika ada keluarganya yang meninggal dunia.
  2. Dilihat dari aspek verifikasi berkas belum optimal dilakukan. Karena ketersediaan waktu bagi aparat yang ditunjuk sebagai petugas dalam melakukan verifikasi kadang-kadang kurang tersedia, karena sangat padatnya kegiatan lainnya yang berhubungan dengan tugas pokok sebagai aparat di Bagian Kesra.
  3. Dilihat dari aspek penetapan penerima belum optimal dilaksanakan. Karena aparat belum dapat memproses berkas pemohon, hal ini disebabkan belum lengkapnya persyaratan yang diajukan oleh ahli waris. seperti surat keterangan menyatakan ahli waris, foto copy akta kematian yang disahkan oleh camat. Kondisi ini yang menyebabkan proses berkas bagi pemohon belum dapat dilakukan, dan terhambatnya penetapan oleh Bupati.
  4. Dilihat dari aspek pencairan dana belum efektif dilaksanakan. Karena pencairan dana santunan kematian kepada ahli waris sangat lambat, sehingga santunan kematian tersebut belum dapat dinikmati pada saat melakukan prosesi kematian mulai dari berlangsungnya perkabungan jenazah sampai pada acara doa arwah hari ketujuh, bahkan doa arwah hari yang ke- 40.
  5. Secara keseluruhan penelitian tentang Mekanisme Pelayanan Pemberian Santunan Kematian yang dilihat aspek Pengusulan berkas, Verifikasi Berkas,

### SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan sebelumnya, peneliti mengambil beberapa simpulan sebagai berikut:

1. Dilihat dari aspek pengusulan berkas belum optimal dilakukan. Karena banyak masyarakat miskin yang kurang mengetahui tentang kebijakan Bupati tentang pemberian santunan kematian, hal inilah yang membuat masyarakat

Penetapan Penerima dan Pencairan Dana belum efektif dilaksanakan di Bagian Kesra Sekretariat Daerah Kabupaten Gorontalo Utara.

### SARAN

Dari kesimpulan-kesimpulan di atas, peneliti mengajukan saran-saran sebagai berikut:

1. Perlunya pemerintah daerah khususnya Bagian Kesra menyampaikan informasi atau sosialisasi tentang kebijakan Bupati mengenai pemberian santunan kematian kepada masyarakat, agar masyarakat yang mendapat musibah kematian keluarganya dapat mengusulkan berkas permohonan santunan kematian.
2. Perlunya bagi aparat yang ditunjuk sebagai petugas verifikasi berkas dapat menyediakan waktu untuk melakukan verifikasi berkas santunan kematian, karena kegiatan verifikasi berkas pemberian santunan kematian merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari tugas pokok Bagian Kesra.
3. Perlunya aparat di Bagian Kesra yang menangani tugas pemberian santunan sesegera mungkin untuk memberitahukan kepada masyarakat atau ahli waris mengenai belum lengkapnya berkas yang diajukan. Agar penetapan penerima santunan kematian oleh Bupati lebih cepat dilaksanakan.
4. Perlunya aparat mempercepat proses berkas usulan permohonan dana santunan kematian yang diberikan kepada ahli waris, agar proses pencairan dana santunan kematian yang dilakukan oleh

DPPKAD melalui bendahara keuangan lebih efektif dilakukan. sehingga santunan kematian tersebut dapat dinikmati pada saat melakukan prosesi kematian mulai dari berlangsungnya perkabungan jenazah sampai pada acara doa arwah hari ketujuh, bahkan doa arwah hari yang ke-40.

5. Perlunya Pemerintah Daerah Kabupaten Gorontalo Utara dapat melakukan revisi mengenai mekanisme pelayanan pemberian santunan kematian. Karena menurut penulis bahwa panjangnya prosedur dan banyaknya persyaratan yang harus dipenuhi dapat membuat masyarakat merasa jenuh dan putus asa untuk mengurus permohonan pemberian santunan oleh pemerintah daerah.

### DAFTAR PUSTAKA

- Agus, Dwiyanto, 2008. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : PT Raja Grafindo.
- Atmosudirdjo, Prajudi. 2010. *Dasar-Dasar Ilmu Administrasi dan Management*. Jakarta: Gunung Agung.
- Barry, Partanto, 2008. *Kamus Ilmiah Populer/Pius*. Surabaya: Arkola
- Creswell, John W., 2010, *Research Design, Pendekatan Kualitatif Kuantitatif, dan Mixed*, Edisi Ketiga, Cetakan Pertama, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dunn, William. 2008. *Analisis Kebijakan Publik*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hatry, Harry, P. 2010. *Manajemen Kinerja Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.

- Hasibuan, Malayu. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Haji Masagung
- Islamy M. Irfan. 2009. *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara*, Jakarta, PT. Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J., 2014, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Cet. Ketiga Puluh Tiga, Bandung: PT. Remadja Rosdakarya
- Moenir. 2009. *Kinerja Organisasi & Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Nawawi Handari. 2007. *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Cetakan Keduabelas. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Pamudji. S. 2007. *Pengendalian Manajemen*. Jakarta: Gunung Agung.
- Pasolong, Harbani. 2013. *Teori Administrasi Publik*. Cetakan ke-5. Bandung: Alfabeta.
- Ratminto, Winarsih. 2009. *Kualitas Pelayanan Publik dalam Organisasi Pemerintah*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Riduwan. 2010. *Metode & Teknik Menyusun Tesis*. Alma. Cet. Ketiga, Bandung: Alfabeta.
- Siagian, S.P. 2010. *Organisasi Kepemimpinan dan Perilaku Administrasi*. Jakarta: Gunung Agung.
- .....2008. *Administrasi Pembangunan*. Jakarta: Gunung Agung
- Sianipar, S. A. 2008. *Mutu Pelayanan Dalam Organisasi Sektor Publik*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Sulistiyani, Ambar Teguh dan Rosidah. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Konsep, Teori dan Pengembangan dalam Konteks Organisasi Publik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Syafiie, Inu Kencana. 2010. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- The Liang Gie. 2009. *Administrasi Perkantoran Modern*. Cet. Ketujuh. Yogyakarta: Liberty.
- The Liang Gie. 2011. *Efisiensi Kerja Bagi Pembangunan Negara Suatu Bunga Rampai Bacaan*. Yogyakarta: Karya
- Tjiptono, Anastasia. 2010. *Manajemen Personalia*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Widjaya, AW. 2010. *Pemerintahan Desa dan Administrasi Desa*. Jakarta: Rajawali Press.
- Winardi. 2007. *Asas-Asas Manajemen*. Bandung: Mandar Maju
- Wirasaputra, 2009. *Pengendalian Manajemen*. Jakarta: Balai Pustaka.

#### **Undang-Undang dan Peraturan:**

- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah.
- Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2001 Tentang Pemberian Pelayanan Sosial Kepada Masyarakat
- Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmenpan) Nomor 81 Tahun 1993 tentang pedoman pelayanan umum.
- Surat Keputusan Bupati Gorontalo Utara Nomor 56 Tahun 2016 tentang Penetapan Standar Pemberian Santunan Duka Bagi Masyarakat Miskin.