



Analisis Layanan Penerimaan Berkas Pencairan Santunan Kematian Di Kecamatan Kluet Timur

Misrani¹, Zuhriqal Fadhly², Anisullah³

¹Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Universitas Teuku Umar Alue Penyareng Ujong Tanah Darat, Aceh Barat, Aceh 23681, Indonesia.

³Jl.T. Ben Mahmud Nomor 11. Kecamatan Tapaktuan Kabupaten Aceh Selatan

ARTICLE INFORMATION

Received: November 26, 2021
 Revised: Desember 20, 2021
 Accepted: January 14, 2022
 Available online: January 31, 2022

KEYWORDS

Quality of Service, Public Service, Death Compensation.

CORRESPONDENCE

Phone: +6285360322841
 E-mail: zuhrizalfadhly@utu.ac.id

A B S T R A C T

East Kluet District was the first to apply for a public service innovation program, one of which was the service program for receiving death compensation disbursement files in East Kluet District. This research was conducted because there was a gap that occurred in the people of East Kluet when they received death compensation services in the district capital, namely Tapaktuan District, the gap gave an unfavorable impression on the quality of public services. This study aims to determine the quality of public services in the service of receiving death compensation disbursement files in East Kluet District. Service quality can be measured by the performance of public organizations in providing services to the community. There are 8 indicators of service quality, namely: simplicity, clarity and certainty, security, openness, efficiency, economy, equitable justice, and timeliness. The type of research used in this study is a qualitative descriptive method by taking the focus of research in East Kluet District. Respondents used in this study were service providers, namely Setcam Kluet Timur and people who received death compensation services in East Kluet District. Data collection techniques used are interviews and field observations. After testing, the quality of public services in the service program for receiving death compensation disbursement files in East Kluet District according to the indicators, obtained maximum results. This means that the service program for receiving death compensation disbursement files in East Kluet District has met the quality of public services.

PENDAHULUAN

Implementasi Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Otonomi Daerah, telah mengatur otonomi daerah untuk semua wilayah di Indonesia yang membuka peluang besar bagi daerah Provinsi, Kabupaten /Kota untuk mengembangkan kreatifitas dan inovasi pemerintah dalam menata daerahnya masing-masing. Maka keberhasilan disuatu daerah diukur pada keterampilan, kedisiplinan dan rasa tanggung jawab pemerintah daerah dalam meningkatkan pelayanan dan kesejahteraan masyarakatnya (Dunggio, 2020). Oleh karena itu pemerintah daerah dituntut untuk membuat inovasi berupa terobosan pelayanan yang efektif dan efisien. Masing-masing daerah kabupaten yang telah dibentuk berhak mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri. Demikian pula Kabupaten Aceh Selatan yaitu salah satu wilayah yang berada di Provinsi Aceh tentunya tidak melewatkan

kesempatan tersebut dalam mengurus wilayah-wilayah kekuasaannya, pemerintah berupaya semaksimal mungkin agar masyarakatnya merasa aman dan sejahtera. Bentuk dari pengimplementasian Undang-undang yang dimaksud, pemerintah Aceh Selatan telah membuat kebijakan program pemberian santunan kematian bagi seluruh masyarakat Aceh Selatan, kecuali untuk PNS, TNI, Polri serta Karyawan BUMN dan Pensiunan.

Program tersebut telah dilaksanakan dan telah diatur dalam Peraturan Bupati Nomor 17 Tahun 2018 Tentang Petunjuk Operasional Bantuan Sosial Yang Tidak Dapat Direncanakan Untuk Santunan Kematian. Kemudian peraturan tersebut telah mengalami perubahan, yang diatur dalam Peraturan Bupati Nomor 43 Tahun 2020 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Aceh Selatan Nomor 17 Tahun 2018 Tentang Petunjuk Operasional Bantuan Sosial Yang Tidak Dapat Direncanakan

Untuk Santunan Kematian. Program santunan kematian ini dilaksanakan oleh Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Selatan yaitu di Bagian Keistimewaan Aceh dan Kesejahteraan Rakyat (KESRA). Pelaksanaan pemberian pelayanan Santunan kematian di Kabupaten Aceh Selatan telah berlangsung selama 2,5 tahun pada masa jabatan Bupati Almarhum H. Azwir, S.Sos dan Wakil Bupati Tgk. Amran mulai tahun 2018.

Menurut PERBUP No 17 Tahun 2018 pada pasal 1 poin ke 9 menjelaskan, bantuan sosial santunan kematian adalah bantuan berupa uang dari pemerintah Kabupaten yang diberikan kepada masyarakat miskin akibat kepala keluarga atau anggota keluarga meninggal dunia. Bantuan santunan kematian tersebut diberikan kepada penduduk Aceh Selatan yaitu Warga Negara Indonesia (WNI) dan Orang Asing yang bertempat tinggal secara sah di wilayah Kabupaten Aceh Selatan. Adapun cakupan wilayah Aceh Selatan meliputi 18 kecamatan yaitu kecamatan Bakongan, Bakongan Timur, Kluet Selatan, Kluet Tengah, Kluet Timur, Kluet Utara, Kota Bahagia, Labuhan Haji, Labuhan Haji Barat, Labuhan Haji Timur, Meukek, Pasie Raja, Samadua, Sawang, Tapaktuan, Trumon, Trumon Tengah dan Trumon Timur. Dari 18 kecamatan tersebut, pemerintah tentunya harus bersikap adil dan transparan dalam memberikan pelayanan, khususnya pelayanan pemberian santunan kematian secara menyeluruh dan tepat sasaran.

Seiring berjalannya program pelayanan santunan kematian, semua masyarakat yang ingin mengurus santunan kematian tersebut harus mendatangi Kantor Setdakab Aceh Selatan pada Bagian Keistimewaan Aceh dan Kesejahteraan Rakyat (KESRA) yang berada di Kecamatan Tapaktuan, dan juga merupakan ibukota Kabupaten Aceh Selatan. Masyarakat yang mengurus santunan kematian ini diharapkan memenuhi ketentuan dalam mengurus berkas santunan, salah satu syaratnya ialah surat Akta Kematian. Untuk mendapatkan surat Akta Kematian masyarakat harus mendatangi terlebih dahulu Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil yang berada di Kecamatan Tapaktuan. Proses pengurusan tersebut terkadang menghabiskan waktu seharian, baru kemudian hari berikutnya dilanjutkan dengan pengurusan berkas santunan kematian.

Masyarakat yang tinggal jauh dari Kecamatan Tapaktuan seperti Kecamatan Kluet Utara, Kluet Tengah, Kluet Timur, Kluet Selatan, Bakongan, sampai dengan Kecamatan Trumon sangat merasa terbebani dengan proses pelayanan publik yang tidak bisa selesai dalam sehari. Kondisi ini dikarenakan mengingat banyak biaya yang dikeluarkan untuk menempuh jarak dari rumah mereka ke ibukota Kabupaten. Tidak hanya biaya pengurusan santunan kematian seperti foto kopi berkas, akan tetapi biaya transportasi dan juga biaya makan menjadi beban fikiran masyarakat pemohon santunan kematian. Ketika berkas tidak sesuai dengan persyaratan maka proses verifikasi tidak dilanjutkan sebelum berkas tersebut dilengkapi. Tidak jarang masyarakat yang tinggal jauh dari Kecamatan Ibukota Tapaktuan merasa kesal bahkan emosi telah beberapa kali melengkapi berkas. Hal tersebut sering memicu emosi masyarakat sehingga berpengaruh dengan kesan yang kurang baik kepada para birokrat didalamnya. Penyebab lainnya juga dikarenakan minimnya informasi dari kabupaten yang diterima oleh masyarakat mengenai persyaratan berkas santunan kematian. Pelayanan publik seharusnya memberikan kemudahan justru semakin sulit dirasakan oleh masyarakat yang ingin mendapatkan layanan untuk santunan kematian,

disebabkan jarak yang ditempuh dan biaya perjalanan yang besar. Kondisi ini terdapat gap/kesenjangan yang terjadi pada masyarakat saat mendapatkan pelayanan publik

Kecamatan adalah pembagian wilayah administratif di Indonesia di bawah Kabupaten atau Kota. Kedudukan kecamatan merupakan perangkat daerah kabupaten/kota sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang memiliki wilayah kerja tertentu dan pimpinan oleh camat (Nurazizah, 2020). Kecamatan Kluet Timur merupakan Kecamatan yang saat ini telah melakukan program inovasi pelayanan publik dalam rangka mewujudkan motto/slogan Kecamatan Kluet Timur yaitu "Ndak Payah bo Kabupaten, Cukup Bo Kluet Timur Ameng" (Bahasa Kluet) yang berarti "Tidak Usah ke Kabupaten, Cukup Di Kluet Timur Saja". Makna yang dapat kita simpulkan dari slogan tersebut yaitu pemerintah kecamatan Kluet Timur berupaya memberikan pelayanan yang berbeda dari kecamatan-kecamatan lainnya yg ada di Aceh Selatan. Kecamatan Kluet Timur merupakan Kecamatan yang pertama sekali memohon program pelayanan publik salah satunya pemberian layanan penerimaan berkas pencairan santunan kematian melalui koordinasi dengan Kabag KESRA untuk dilaksanakan di Kluet Timur. Sebenarnya pelayanan publik ini bertujuan agar memudahkan serta menghemat waktu dan biaya masyarakat sekitarnya dalam mengurus berbagai macam pelayanan yang seharusnya didapatkan ditingkat Kabupaten namun bisa di akses di tingkat Kecamatan saja.

Terlihat dalam surat permohonan rekomendasi Camat Kluet Timur tentang Inovasi Program Pelayanan Publik, ada 13 unit program pelayanan publik yang diharapkan bisa diakses cukup ditingkat kecamatan Kluet Timur. Namun untuk saat ini baru 3 program yang terealisasi sedangkan 10 program lagi masih dalam tahap proses lanjutan dan kemungkinan akan direalisasikan pada bulan Juni 2021. Diantara 3 program yang telah terealisasi tersebut, ada 1 (satu) program yang cakupannya bukan hanya untuk masyarakat Kluet Timur yaitu program layanan penerimaan berkas pencairan santunan kematian. Program ini dapat diakses oleh masyarakat Kecamatan Kluet Timur dan Kecamatan sekitarnya. Adapun 13 program pelayanan publik diantaranya yang sudah berjalan di Kecamatan Kluet Timur yaitu :

1. Layanan Administrasi Kependudukan seperti Perekam E-KTP, cetak akte kematian, cetak akte kelahiran, cetak KK dan lain sebagainya;
2. Layanan Penerimaan Berkas Pencairan Santunan Kematian;
3. Layanan Informasi Publik.

Program pelayanan publik yang mulai berjalan pada bulan Juni 2021 yaitu :

1. Layanan Pendampingan Pengembangan Usaha Mikro kecil dan Menengah (UMKM);
2. Layanan Konsultasi Hukum;
3. Layanan konsultasi dan Konseling Keluarga Sakinah;
4. Layanan Asuransi Ketenagakerjaan;
5. Layanan Konsultasi Pengelolaan Dana Desa dan Badan Usaha Milik Gampong
6. Layanan Terpadu Pengentasan Kemiskinan;
7. Layanan Taman Bacaan Masyarakat (TBM) terkait Pengembangan Adat dan Kebudayaan Keluwat;
8. Layanan Informasi, Database Pendonor dan Kebutuhan Darah di Kecamatan Kluet Timur.

Program yang masih dalam proses lanjutan yaitu :

1. Layanan Pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor; dan

2. Layanan Tanda Tangan Elektronik/Digital menggunakan *Quick Response Code (QR-Code)*

Program layanan penerimaan berkas pencairan santunan kematian di Kecamatan Kluet Timur masih disebut proses ujicoba, karena program tersebut masih sangat baru dan masih terkaterogi program yang belum di Luncurkan (*Launching*) oleh Pemerintah Aceh Selatan, namun program layanan tersebut sudah berjalan dengan baik di Kecamatan Kluet Timur.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik Dalam Program Penerimaan Berkas Pencairan Santunan Kematian Di Kecamatan Kluet Timur.

Kata "kualitas" mengandung banyak arti, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kualitas berarti: (1) tingkat baik buruknya sesuatu; (2) derajat atau tingkat (kecerdasan, keterampilan, dll.); atau mutu Pelayanan Publik. Pengertian mutu menurut Fandy Tjiptono 1995 adalah: (1) Kepatuhan terhadap persyaratan; (2) Kesesuaian untuk digunakan; (3) Perbaikan berkelanjutan; (4) Bebas dari kerusakan/cacat; (5) Memenuhi kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat; (6) Melakukan segalanya dengan benar; (7) Sesuatu yang dapat membuat pelanggan senang. Konsep kualitas pelayanan dapat dipahami melalui perilaku konsumen, yaitu perilaku yang diperankan konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, dan mengevaluasi suatu produk atau jasa yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhannya (Donald, 1984).

Menurut Sugiarto kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Konsep kualitas sendiri pada dasarnya bersifat relatif, yaitu tergantung dari perspektif yang digunakan untuk menentukan ciri-ciri dan spesifikasi (Kepariwisata & Semarang, 2012).

Menurut Albrecht dan Zemke Kualitas dalam pelayanan yaitu hasil hubungan dari berbagai perspektif, yakni sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi pelayanan, strategi, dan customers. Sedangkan menurut Nurman, Kualitas pelayanan publik ialah sebagai bentuk siap pakai, yang diperoleh dengan membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang sebenarnya mereka terima (Performance) dengan pelayanan yang mereka harapkan (Expectation). Jika kenyataan lebih besar dari yang diharapkan maka pelayanan dapat dikatakan berkualitas (ideal), sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan maka kualitas pelayanan tidak baik (buruk), dan jika kenyataan sama dengan harapan maka pelayanan bagus dan memuaskan (Mirnasari, 2013).

Kualitas pelayanan publik menurut KepMenPan 81/1995 kinerja organisasi publik dalam memberikan pelayanan publik (Salamun, 2017), dapat dilihat dari indikatornya yaitu :

1. Kesederhanaan yaitu: prosedur atau tata cara pelayanan umum harus di desain sedemikian rupa sehingga penyelenggaraan pelayanan umum menjadi mudah, lancar, cepat tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan dan kepastian tetentu tatacara rincian pelayanan dan cara pembayarannya, jadwal waktu penyelesaian pelayanan dan unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum.
3. Keamanan yaitu memberikan rasa aman dan bebas pada pelanggan dari bahaya, resiko dan keraguraguan, proses serta hasil pelayanan umum memberikan

keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum.

4. Keterbukaan, bahwa pelanggan dapat memberikan seluruh informasi yang mereka butuhkan secara mudah
5. Efisien yaitu persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi dengan hal-hal yang berkaitan dengan pencapaian sasaran, pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dan produk pelayanan publik yang diberikan.
6. Ekonomis, yaitu agar pengguna biaya pelayanan ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang, jasa dan kemampuan pelanggan untuk membayar.
7. Keadilan yang merata, yaitu cakupan atau jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlukan secara adil,
8. Ketepatan waktu, yaitu agar pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang ditentukan.

Menurut Robert, Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah pusat, daerah, dan badan usaha milik negara atau daerah di bidang barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka penyelenggaraan ketertiban umum (Neneng Siti Maryam, 2016). Jadi Pelayanan publik merupakan suatu tolok ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat menilai langsung kinerja pemerintah berdasarkan pelayanan yang diterimanya. Untuk itu kualitas pelayanan publik di semua kementerian/lembaga adalah suatu hal yang mendasar yang harus segera ditingkatkan (Quality et al., 2016).

Ruang lingkup pelayanan publik, (Restin Meilina, 2017), dapat diklasifikasikan ke dalam tiga kelompok yaitu:

1. Kelompok Pelayanan Administrasi, yaitu pelayanan dokumen dinas yang dibutuhkan masyarakat seperti status kewarganegaraan (KTP, KK, Akta Kelahiran, Akta Kematian), 8 sertifikat kompetensi (SIM), kepemilikan suatu barang (STNK, BPKB, IMB, Paspor), dll.
2. Golongan Jasa Barang, yaitu jasa untuk barang-barang yang digunakan oleh masyarakat seperti jaringan telepon, listrik, air bersih, dan sebagainya.
3. Kelompok Pelayanan, yaitu pelayanan jasa yang dibutuhkan masyarakat seperti pendidikan, pelayanan kesehatan, pelayanan transportasi, pelayanan pos, dan sebagainya.

Menurut UU no. 25 Tahun 2009 bahwa ruang lingkup pelayanan publik paling sedikit meliputi: pelaksana pelayanan, pengelola pengaduan masyarakat, pengelola informasi, pengendalian internal, sosialisasi kepada masyarakat, dan jasa konsultasi.

Menurut Perbup Aceh Selatan No 17 tahun 2018 Tentang Petunjuk Operasional Bantuan Sosial Yang Tidak Dapat Direncanakan Untuk Santunan Kematian pada pasal 1 menyebutkan, bantuan sosial santunan kematian adalah bantuan berupa uang dari pemerintah Kabupaten yang diberikan kepada masyarakat miskin akibat kepala keluarga atau anggota keluarga meninggal dunia (Peraturan Bupati Aceh Selatan Nomor 17 Tahun 2018, 2018) . Menurut Perbup Aceh

Selatan nomor 43 tahun 2020 menjelaskan, bantuan sosial santunan kematian dikecualikan untuk :

- a. Pegawai negeri sipil/pensiunan PNS;
- b. Tentara Nasional Indonesia/ pensiunan TNI;
- c. Polisi/ pensiunan polisi;
- d. Karyawan Badan Usaha Milik Negara; dan
- e. Profesi lainnya yang mendapatkan uang duka dari negara maupun perusahaan.

Besaran bantuan sosial santunan kematian, yaitu :

- a. Suami atau istri sebagai kepala keluarga dengan ketentuan sebagai berikut:
 1. Bagi yang mempunyai tanggungan anak kandung sebesar Rp. 5.000.000,-(Lima Juta Rupiah)
 2. Bagi yang tidak mempunyai tanggungan anak kandung sebesar Rp. 3.500.000,-(Tiga Juta Lima Ratus Libu Rupiah)
- b. Istri sebesar Rp. 3.500.000,-(Tiga Juta Lima Ratus Libu Rupiah)
- c. Anggota keluarga lanjut usia berumur diatas 60 (Enam Puluh) tahun sebesar Rp. 2.500.000,-(Dua Juta Lima Ratus Ribu Rupiah)
- d. Anggota keluarga berusia 1 (satu) tahun sampai dengan belum menikah sebesar Rp. 2.500.000,-(Dua Juta Lima Ratus Ribu Rupiah).

METODE

Menurut Hasan 2002, metode penelitian adalah tata cara bagaimana suatu penelitian dilaksanakan. Jenis penelitian yang dipilih adalah penelitian deskriptif Kualitatif. Sejalan dengan pendapat Creswell, yang mendefinisikan metode penelitian kualitatif adalah suatu pendekatan atau penelusuran untuk menggali dan memahami suatu fenomena sentral. Untuk memahami fenomena sentral, peneliti mewawancarai partisipan atau partisipan penelitian dengan mengajukan pertanyaan umum dan agak luas. Informasi yang disampaikan oleh peserta kemudian dikumpulkan. Informasi tersebut berupa data berupa kata-kata atau teks, kemudian data tersebut dianalisis dan hasil analisisnya bersifat deskriptif. Dari data tersebut peneliti melakukan interpretasi untuk menangkap makna yang terdalam. Setelah itu peneliti melakukan refleksi pribadi (*self-reflection*) dan menjelaskannya dengan penelitian-penelitian ilmuwan lain yang telah dilakukan sebelumnya. Laporan ini agak fleksibel karena tidak ada ketentuan baku mengenai struktur dan bentuk laporan penelitian kualitatif (Raco, 2018).

Dalam penelitian ini, jenis dan sumber data yang digunakan yaitu :

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau orang yang bersangkutan yang membutuhkannya, melalui wawancara langsung dengan informan dan observasi langsung.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber yang ada. Data primer dalam penelitian ini adalah surat rekomendasi, buku, jurnal, dan sebagainya (Raco, 2018).

Fokus penelitian ialah Kualitas Pelayanan Publik Dalam Program Penerimaan Berkas Pencairan Santunan Kematian Di

Kecamatan Kluet Timur. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Camat Kluet Timur. Adapun responden yang diambil yaitu pemberi layanan serta masyarakat yang menerima layanan di Kecamatan Kluet Timur.

HASIL DAN PEMBAHASAN

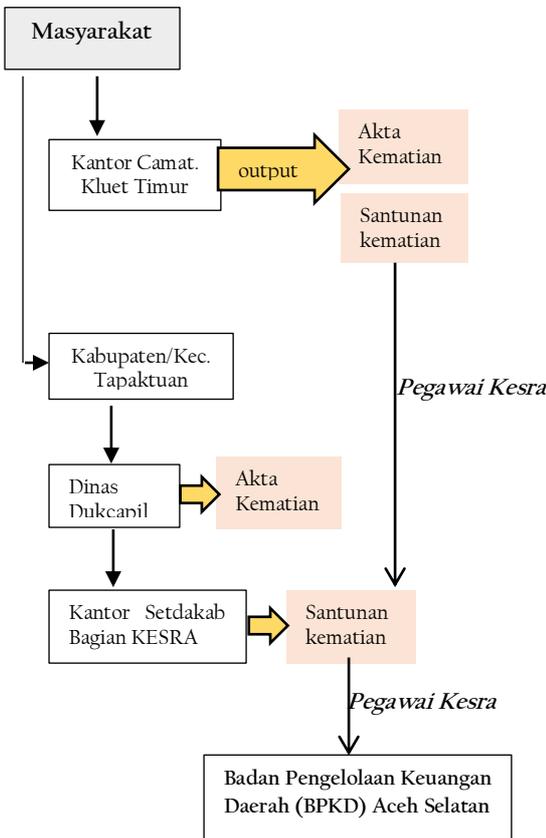
Adapun hasil penelitian yang merujuk pada latar belakang dan rumusan masalah diatas mengenai kualitas pelayanan publik dalam program layanan penerimaan berkas pencairan santunan kematian di Kecamatan Kluet Timur dapat dilihat berdasarkan indikator kualitas pelayanan publik yaitu :

1. **Kesederhanaan**, Hasil wawancara dengan Pak Martuniz sebagai pegawai pelaksana pelayanan penerimaan berkas pencairan santunan kematian di kecamatan Kluet Timur, beliau menjelaskan bahwasannya alur pelayanan untuk mendapatkan santunan kematian harus mengikuti prosedur dan ketentuan yang telah ditetapkan, masyarakat harus mendatangi Kantor Camat Kluet Timur, kemudian ahli waris membawa berkas santunan kematian yang lengkap sesuai dengan ketentuan yaitu ; 1. Surat permohonan yang ditujukan kepada bupati (surat didapatkan dari kantor Kepala Desa setempat); 2. Surat akta kematian (surat didapatkan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil atau di Kecamatan Kluet Timur); 3. Surat keterangan ahli waris yang dietujui oleh Camat (surat didapatkan dari kantor Kepala Desa); 4. Foto kopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) almarhum dan ahli waris; 5. Foto kopi Kartu Keluarga (KK) almarhum dan ahli waris; dan 6. Foto kopi buku rekening bank penerima santunan kematian (hanya BSI dan BPD) yang diketahui oleh Kepala Desa setempat; 7. Berkas tersebut dibuat dalam rangkap 5 (lima). Kemudian pegawai memverifikasi berkas tersebut dan mengetik kwintansi untuk ditandatangani oleh ahli waris yang mengajukan berkassantunan. Proses pelayanan yang berkaitan dengan masyarakat dinyatakan selesai setelah ahli waris menandatangani kwintansi santunan.
2. **Kejelasan dan kepastian tentang tata cara**, Pelayanan penerimaan berkas pencairan santunan kematian di Kluet Timur telah terlaksana sejak mulai 01 April 2021 dan telah mendapatkan dukungan dari pemerintah Aceh Selatan. Hasil dari rapat staff di Kantor Camat Kluet Timur juga disampaikan langsung oleh pak Camat Kluet Timur Gusmawi Mustafa bahwasannya penanggung jawab untuk program layanan penerimaan berkas pencairan santunan kematian ialah Kasi Kesejahteraan Sosial (Kessos). Pelayanan tersebut tidak dipungut biaya apapun dari masyarakat, sejalan dengan slogan Kluet Timur yaitu "..... Kluet Timur Melayani Nalot Terimo Dilayani" (Bahasa Kluet) artinya "Kluet Timur Melayani Tidak Menerima Dilayani". Makna yang tersirat dari slogan tersebut bahwasannya Kluet Timur tulus dalam melayani masyarakatnya dan bebas dari perilaku pungli maupun KKN dan sebagainya. Oleh karena itu pelayanan yang diberikan sudah pasti ada payung hukumnya serta penanggung jawab dari kelemahan pelayanan tersebut. Penanggung jawab yang telah ditunjuk bertugas untuk memantau dan mengontrol apa-apa saja yang menjadi kendala dalam proses layanan penerimaan berkas pencairan santunan kematian.
3. **Keamanan**, mengenai keamanan dan kenyamanan dalam layanan penerimaan berkas pencairan santunan kematian

di Kluet Timur bisa lihat dari fasilitas ruangan, kebersihan ruangan dan keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan. Hasil observasi yang sudah dilakukan, pelayanan di Kluet Timur sudah cukup aman dan nyaman dikarenakan fasilitas yang digunakan belum pernah terkendala dan pelaksanaannya pun masih tergolong mudah dan tergolong masih manual sehingga tidak perlu mengakses internet maupun mengonlinekan data. Kebersihan ruangan juga terjaga setiap harinya karena petugas *cleaning service* setiap hari membersihkan ruangan. Kemudian pegawai penerimaan berkas pencairan santunan juga bersikap ramah terhadap masyarakat karena sering berkomunikasi menggunakan bahasa lokal Kluet yang merupakan bahasa sehari-hari masyarakat Kluet Timur. Dengan demikian keamanan layanan, maupun kenyamanan masyarakat terjaga dengan baik dan belum pernah terjadi kendala yang serius.

4. **Keterbukaan**, hasil wawancara dengan Pak Camat Kluet Timur mengenai informasi program layanan penerimaan berkas pencairan santunan kematian di Kluet Timur, pihak Kecamatan telah melakukan penyebaran informasi melalui surat edaran kepada seluruh Kepala Desa dan juga melalui Media Sosial seperti Facebook, Instagram, dan Grup WhatsApp. Informasi yang disampaikan lebih besar melalui media sosial yaitu Grup WhatsApp karena banyak unsur masyarakat yang terlibat. Terdapat 80% unsur masyarakat di dalamnya mengetahui informasi Pelayanan Publik dari Kecamatan Kluet Timur. Banyak grup yang bisa menjadi media penyampaian informasi di kecamatan Kluet Timur seperti grup besar (umum) yaitu grup Kecamatan Kluet Timur dan grup profesi (Khusus) yaitu grup kepala desa, grup tuha peut, grup muspika plus, grup perangkat desa, dan grup lainnya. Adanya grup-grup tersebut tujuan utamanya agar jangkauan informasi pelayanan publik ini tersampaikan dari berbagai lapisan masyarakat Kluet Timur. Media lain seperti spanduk juga dipajang pada sudut ruang kantor Camat Kluet Timur agar dapat dibaca oleh masyarakat. Adapun media sosial yang dapat di akses maupun dihubungi : facebook (kecamatan Kluet Timur), Instagram (Kecamatan_Kluet_Timur), dan layanan informasi publik 081361688288.
5. **Efisien**, Tempat pelayanan penerimaan berkas pencairan santunan kematian di Kecamatan Kluet Timur berada dalam satu ruangan dengan Pelayanan administrasi kependudukan, seperti cetak Kartu Keluarga (KK), cetak E-KTP, cetak Akte Kematian, cetak Akta Kelahiran, cetak surat pindah penduduk dan lain sebagainya. Tentu saja pelayanan administrasi kependudukan sangat berkaitan dengan pelayanan santunan kematian. Seperti pengurusan Akta kematian sebagai salah satu syarat untuk berkas pencairan santunan kematian. Oleh karena itu pelayanan yang diberikan sangat menjamin kecepatan proses layanan penerimaan berkas pencairan santunan kematian. masyarakat Kluet Timur tidak perlu lagi berurusan dua kali dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Duk capil) serta kantor Setdakab Bagian KESRA di Kecamatan Tapaktun. Namun pelayan administrasi kependudukan ini hanya berlaku bagi masyarakat Kluet Timur saja. Kolaborasi kedua Pelayanan publik tersebut 100 % efektif atau maksimal bagi masyarakat Kluet Timur, namun masih kurang maksimal bagi masyarakat Kecamatan-kecamatan Sekitar Kluet Timur.
6. **Ekonomis**, berdasarkan hasil wawancara dengan pak Gusmawi Mustafa selaku Camat Kluet Timur, memberikan argumen mengenai alasan bagaimana layanan penerimaan berkas pencairan santunan kematian pertama muncul di Kecamatan Kluet Timur; alasan *pertama*, adanya program pelayanan publik salah satunya layanan administrasi kependudukan seperti cetak KK dan cetak Akta Kematian sangat berkaitan langsung dengan layanan santunan kematian. Oleh karena itu Camat menyisipkan layanan penerimaan berkas pencairan santunan kematian menjadi program inovasi pelayanan publik di Kecamatan Kluet Timur. Alasan *kedua*, pelayanan tersebut merupakan kebutuhan masyarakat Kluet Timur. Sebagai pemberi layanan hal ini perlu dilakukan sebab bertujuan untuk memudahkan masyarakat Kluet Timur dalam mengurus berbagai kebutuhan. Kemudian Pak Camat Gusmawi Mustafa mempertegas lagi, pelayan penerimaan berkas pencairan santunan kematian di Kecamatan Kluet Timur telah menjadi sebuah solusi yang menghemat waktu dan menghemat biaya serta meminimalisir resiko perjalanan masyarakat Kluet Timur Khususnya dan Masyarakat Kecamatan sekitar pada Umumnya.
 - a. **Menghemat waktu**
Dengan adanya layanan penerimaan berkas pencairan santunan kematian di Kluet Timur maka masyarakat Kluet Timur tidak perlu lagi menghabiskan waktu sehabian ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mengurus Akta Kematian, dan tidak perlu lagi pergi ke Kantor Setdakab Bagian Kesejahteraan Rakyat (KESRA) untuk mengurus santunan kematian. Maka dengan demikian masyarakat hanya butuh beberapa menit saja untuk bisa mendapatkan pelayanan di Kecamatan Kluet Timur, jadi waktu yang lebih bisa digunakan untuk kegiatan lainnya.
 - b. **Menghemat biaya**
Pada umumnya masyarakat yang ingin mengurus santunan kematian harus ke Kantor Setdakab bagian KESRA yang berada di Kecamatan Tapaktuan. Hasil wawancara dengan masyarakat Kluet Timur, dalam mengurus santunan kematian masyarakat mengeluarkan biaya perjalanan seperti minyak transportasi dan biaya makan siang mencapai Rp. ±200.000 (Dua Ratus Ribu) dalam sehari ke Kecamatan Tapaktuan. Oleh karena itu dapat disimpulkan dengan adanya pelayanan penerimaan berkas tersebut bisa menghemat uang masyarakat untuk mendapatkan sebuah pelayanan publik.
 - c. **Meminimalisir resiko perjalanan**
Jarak perjalanan yang ditempuh dari Kecamatan Kluet Timur ke Kecamatan Tapaktuan yaitu 43 KM (kilo meter) menghabiskan waktu ± setengah 2 jam perjalanan serta harus melewati beberapa gunung Tapaktuan. Hal tersebut sangat mengawatirkan akan terjadinya resiko kecelakaan seperti bencana lonsor, gangguan hewan, pembunuhan maupun kecelakaan bermotor dan lain sebagainya. Dari ketiga paparan tersebut, sudah sangat jelas bahwasannya Kecamatan Kluet Timur peduli dengan keselamatan masyarakat dalam memberikan pelayanan prima.

7. **Keadilan yang merata**, pelayanan publik khususnya layanan penerimaan berkas pencairan santunan kematian di Kecamatan Kluet Timur bersifat umum, yaitu bisa diakses oleh semua masyarakat Aceh Selatan, namun diutamakan untuk masyarakat Kluet Timur dan masyarakat sekitaran Kluet Timur seperti Kecamatan Kluet Tengah, Kluet Selatan, Kluet Utara dan Pasie Raja. Cakupan wilayah ini termasuk ke kadalam sebutan Kluet Raya. Akan tetapi pelayanan tersebut juga bisa diakses diluar dari kecamatan yang disebutkan diatas, seperti Kecamatan Bakongan, Bakongan Timur, Kota Bahagia, Trumon, Trumon Tengah dan Trumon Timur. Oleh karena itu masyarakat dari mana saja tentu akan mendapatkan pelayanan yang sama dan merata tanpa ada persyaratan tambahan lainnya.
8. **Ketepatan waktu**, Proses dalam layanan penerimaan berkas pencairan santunan kematian di Kecamatan Kluet Timur sama halnya dengan proses yang dilakukan oleh Setdakab bagian KESRA Aceh Selatan. Proses *pertama*, verifikasi berkas santunan kematian dilakukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. *Kedua*, mengetik kwintansi santunan kematian. *Ketiga*, ahli waris menandatangani kwintansi santunan kematian. Pelayanan tersebut hanya menghabiskan waktu sekitar 15 menit dan maksimal sehabian. Setelah proses pelayanan tersebut dilalui, kemudian berkas dan kwintansi dari masyarakat dibawa ke Bagian KESRA oleh pegawai KESRA yaitu pak Martuniz untuk di proses pencairannya di bagian Badan Pengelolaan Keuangan Daerah (BPKD) Aceh Selatan. Setelah pengurusan berkas selesai maka dana santunan sudah bisa dicairkan ke buku rekening penerima santunan dalam waktu maksimal 2 minggu setelah hari pengurusan. Dari pembahasan diatas, lebih jelasnya dapat kita lihat gambar dibawah ini :



Gambar 1. Keunggulan layanan penerimaan berkas pencairan santunan kematian d Kecamatan Kluet Timur
Penjelasan :

Dari gambar tersebut terlihat jelas perbedaan pelayanan yang dilalui oleh masyarakat. *Pertama*, masyarakat pada umumnya dalam mengurus santunan kematian harus mendatangi terlebih dahulu ibukota Kabupaten atau Kecamatan Tapaktuan. Di Kecamatan Tapaktuan terdapat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) sebagai pemberi layanan terkait kependudukan salah satunya ialah akta kematian. Akta kematian merupakan salah satu syarat berkas santunan kematian. Kemudian masyarakat mendatangi kantor Setdakab bagian Keistimewaan Aceh dan Kesejahteraan Rakyat untuk mendapatkan layanan santunan kematian. Selanjutnya pegawai Kesra melakukan diverifikasi berkas sesuai aturan yang berlaku. Terakhir pegawai kersa mengantar berkas santunan ke BPKD Aceh Selatan untuk proses pencairan. *Kedua*, masyarakat khususnya yaitu masyarakat Kluet Timurhanya perlu mendatangi Kantor Camat Kluet Timur untuk mendapatkan akte kematian dan santunan kematian sekaligus dalam satu ruangan. Kemudian berkas tersebut dibawa langsung oleh pegawai Kesra ke Setdakab Bagian Kesra untuk di verifikasi kembali, kemudian dibawa ke BPKD Aceh Selatan.

KESIMPULAN

Kesimpulan dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik dapat diukur melalui indikator-indikator kualitas pelayanan publik yang dilihat dari kinerja organisasi publik dalam memberikan pelayanan publik yaitu kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efisien, Ekonomis, keadilan yang merata, dan ketepatan waktu pelayanan. Kualitas pelayanan publik dalam layanan penerimaan berkas pencairan santunan kematian di Kecamatan Kluet Timur sudah sangat efektif dan efisien jika dilihat penjelasan pada bab hasil. Layanan penerimaan berkas pencairan santunan kematian telah memenuhi indikator kualitas pelayanan publik. Pelayanan tersebut sangat maksimal diterapkan bagi masyarakat Kluet Timur namun masih kurang maksimal bagi masyarakat luar Kecamatan Kluet Timur.

SARAN

Dari penjelasan diatas, saran dari penulis terkait pelayanan publik sangat perlu diperhatikan dengan baik sesuai kebutuhan masyarakat. Saran ini ditujukan kepada Pemerintah Daerah Aceh Selatan yaitu :

1. Pemerintah di tingkat Kecamatan agar menerapkan pelayanan publik seperti layanan administrasi kependudukan, layanan penerimaan berkas pencairan santunan kematian, dan layanan informasi publik kepada masyarakat. karena layanan tersebut merupakan kebutuhan masyarakat yang tidak terpisahkan.
2. Pemerintah Kabupaten agar memberikan dukungan dan perhatian penuh terhadap pelayanan publik dalam layanan penerimaan berkas pencairan santunan kematian di Kecamatan Kluet Timur seperti pemberian tunjangan untuk pegawai honorer,

fasilitas yang dibutuhkan dan hal-hal yang terkait dengan pelayanan publik di Kecamatan Kluet Timur.

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah kepada Allah SWT. dan terimakasih penulis ucapkan kepada Universitas Teuku Umar, kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Kepada Dosen Pembimbing Lapangan (DPL), kepada Supervisor lapangan, kepada Orang Tua dan teman-teman yang telah memberikan dukungan terhadap pembuatan jurnal ini.

REFERENSI

- Peraturan Bupati Aceh Selatan Nomor 17 Tahun 2018, 1 (2018).
- Donald. (1984). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep Dimensi Indikator dan Implementasinya*. Book, 22. <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/23790/4/Chapter I.pdf>
- Dunggio, S. (2020). PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Bina Taruna Gorontalo Volume III Nomor 2 Desember 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, VII(2), 119–128.
- Kepariwisataan, P. D., & Semarang, U. S. (2012). *KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KENTUCKY FRIED CHICKEN*. 13–23.
- Mirnasari, R. M. (2013). *Kebijakan dan Manajemen Publik Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih*. <http://us.surabaya.detik.com>
- Neneng Siti Maryam. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*, VI(1), 1–18.
- NURAZIZAH. (2020). *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Mutiara Timur Kabupaten Pidie*.
- Quality, I., Services, P., Government, L., Kurniawan, R. C., & Lampung, U. (2016). *Inovasi kualitas pelayanan publik pemerintah daerah*. 10(3), 569–586.
- Raco, J. (2018). *Metode penelitian kualitatif: jenis, karakteristik dan keunggulannya*. <https://doi.org/10.31219/osf.io/mfzuj>
- Restin Meilina, M. . (2017). *Pelayanan Public Dalam Perspektif MSDM (FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI (ed.))*.
- Salamun. (2017). *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Kesehatan Pasca Bencana Gempa Bumi Ditinjau Dari Dimensi Keyakinan Dan Dimensi Empati Di Bengkulu Utara*. *Profesional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 3(3). <https://doi.org/10.37676/profesional.v3i3.369>