

**Kualitas Pelayanan Publik Penyaluran Bantuan Santunan Duka di Kabupaten Kepulauan Siau Tagulandang Biaro (Studi Sekretariat Daerah Bagian Kesejahteraan Rakyat Siau Tagulandang Biaro)**

**Hanna Anjelinna Gomes<sup>1</sup>**

**Welly Waworundeng<sup>2</sup>**

**Alfon Kimbal<sup>3</sup>**

*Email Korespondensi: hannagomes1508@gmail.com*

**ABSTRAK**

Penelitian ini di latar belakang dari berbagai masalah yang terjadi terkait penyaluran bantuan santunan duka di Kabupaten Kepulauan Siau Tagulandang Biaro dan peneliti tertarik dengan kondisi yang mengindikasikan bawa untuk mendapatkan bantuan santunan duka memerlukan waktu yang lama dengan proses yang begitu lama memerlukan waktu terlama lebih dari 1 bulan dan tercepat 1 minggu tergantung berkas yang di berikan lengkap atau tidak oleh karena itu peneliti ingin melihat kualitas pelayanan publik penyaluran bantuan santunan duka dan melakukan penelitian di Daerah Kabupaten Kepulauan Siau Tagulandang Biaro. Tujuan dilakukanlah penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik penyaluran bantuan santunan duka di Kabupaten Kepulauan Siau Tagulandang Biaro studi Sekretariat Daerah bagian Kesejahteraan Rakyat Siau Tagulandang Biaro. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data yang di lakukan dalam penelitian ini menggunakan wawancara, observasi lapangan, dokumentasi. Adapun teori yang di gunakan adalah teori pelayanan publik Zeithaml dkk 1990 dalam Hardiyansyah (2011) terdiri dari 5 Indikator yaitu: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy. Hasil penelitian menunjukan bahwa Kualitas Pelayanan Publik Penyaluran Bantuan Santunan Duka di Kabupaten Kepulauan Siau Tagulandang Biaro dalam hal bukti fisik atau sarana prasarana yang di miliki bagian kesejahteraan rakyat sudah bagus untuk proses administrasi yang ada, Reliability bagian kesejahteraan rakyat memperhatikan berkas dan informasi yang jelas kemasyarakat serta jaminan yang di berikan bagian kesejahteraan rakyat menggunakan media sosial untuk memberikan informasi dan juga empati berupa mengunjungi rumah duka untuk memberikan bukti sejara simbolis di sana.

**Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan Publik, Pemerintah, Santunan Duka, Kesra**

<sup>1</sup>Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

<sup>2</sup>Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

<sup>3</sup>Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

## Pendahuluan

Dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 77 Tahun 2022 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Keuangan Negara, Pemerintah Kabupaten Kepulauan Siau Tagulandang Biaro bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 23 ayat (4) Peraturan Pemerintah Nomor 12 tahun 2019 tentang pengelolaan Keuangan Daerah, menetapkan Peraturan Daerah Kabupaten Kepulauan Siau Tagulandang Biaro Nomor 6 Tahun 2021 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah. Melalui peraturan tersebut Bupati Kepulauan Siau Tagulandang Biaro mengeluarkan Peraturan Bupati Kepulauan Siau Tagulandang Biaro Nomor 65 tahun 2021 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan Dan Belanja Daerah tahun Anggaran 2022, dana yang sudah di rencanakan tentu memiliki tujuan untuk program yang akan di laksanakan, salah satunya program bantuan santunan duka yang sampai sekarang merupakan program unggulan pemerintah membantu masyarakat di Kabupaten Kepulauan Siau Tagulandang Biaro. Program Bantuan Santunan Duka ini di dasari dari Keputusan Bupati Kepulauan Siau Tagulandang Biaro Nomor 3 Tahun 2022 tentang Bantuan Santunan Duka kepada Masyarakat Tahun Anggaran 2022. Bantuan sosial duka kepada masyarakat Tahun Anggaran 2022 sebesar Rp.1.000.000.000 (Satu miliar rupiah).

Bantuan santunan duka ini merupakan bantuan yang di berikan pemerintah Kabupaten Kepulauan Siau Tagulandang Biaro kepada masyarakat yang keluarganya

mengalami dukacita dan di berikan kepada ahli waris dari keluarga bersangkutan dengan tujuan membantu meringankan beban dukacita akibat musibah tersebut dan bentuk santunan duka tersebut berupa uang tunai sebesar Rp.2.000.000 per orang.

Kematian merupakan kepastian bagi manusia, meskipun kematian adalah sebuah kepastian tetapi tidak dapat di pastikan waktunya. Oleh karena itu, bila manusia mati selain meninggalkan duka bagi keluarga dan sanak saudara ia berpotensi meninggalkan resiko bagi orang lain. Dengan adanya santunan, manusia dapat mencapai rasa aman yang merupakan salah satu kebutuhan dasar dan hak asasi manusia.

Prosedur pengajuan santunan duka dapat di laksanakan berdasarkan surat permohonan yang di tanda tangan ahli waris penduduk yang meninggal dunia di tujukan kepada Bupati Kabupaten Kepulauan Siau Tagulandang Biaro melalui Bagian Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Kabupaten Kepulauan Siau Tagulandang Biaro, kemudian surat permohonan tersebut harus di sertai dengan persyaratan-persyaratan yang sudah di tentukan berdasarkan Keputusan Bupati Kepulauan Siau Tagulandang Biaro Nomor 3 Tahun 2022. Pengusulan berkas santunan duka oleh Bagian Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Kabupaten Kepulauan Siau Tagulandang Biaro dapat di lakukan sendiri-sendiri sesuai dengan kelengkapan berkas yang di ajukan oleh ahli waris sebagai pemohon kepada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset

Daerah sampai menunggu proses pencairan dana santunan duka.

Pemberian bantuan santunan duka adalah perwujudan bela sungkawa dan duka cita Pemerintah Daerah terhadap masyarakat yang meninggal dengan memberikan keringanan kepada ahli waris yang terkena musibah kematian. Tujuan dari bantuan santunan duka ini tentunya untuk kesejahteraan masyarakat di Kabupaten Kepulauan Siau Tagulandang Biaro, program ini sudah cukup lama di laksanakan sejak 2009 memiliki perbedaan yaitu sampai akhir tahun 2020 proses pencairan masih memiliki sistem diantarkan langsung kepada masyarakat, dan sejak tahun 2021 sudah menggunakan sistem di salurkan lewat rekening ahli waris. Dengan di berlakukannya sistem lewat rekening masing-masing kadang mengalami kegagalan yaitu rekening tujuan yang salah, rekening yang salah itu tentu akan di kembalikan ke kas daerah, dan di kirim lagi ke rekening yang sebenarnya, tetapi ada juga yang di salurkan secara langsung dengan alasan sakit. Walaupun semua tersalurkan kegagalan lainnya dana yang tidak mencapai karena anggaran sudah habis tapi berkas yang masuk melebihi kuota.

Bagian Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Kabupaten Kepulauan Siau Tagulandang Biaro pelayanan pemberian bantuan santunan duka belum optimal, di lihat dari prosedur kualitas pelayanan yang ada hal ini dapat di tunjukkan dari beberapa persyaratan yang ada dari pengusulan berkas yang harus di tanda tangani oleh kepala desa, setelah itu di diajukan kepada petugas di Bagian Kesra, jika di verifikasi oleh petugas di Bagian Kesra terdapat berkas yang belum lengkap, maka dari itu ahli waris harus

melengkapi berkas yang ada. Tidak selesai sampai di situ, setelah berkas lengkap petugas di Bagian Kesra mengajukan berkas permohonan kepada Bupati untuk mendapatkan persetujuan penetapan penerima.

Jika sudah mendapat persetujuan dari Bupati bagian Kesra langsung menyerahkan berkas ke Bagian Keuangan untuk mendapatkan nomor register dan di teruskan kepada dinas terkait yaitu Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah untuk di cairkan. masalah yang terjadi adalah rekening tujuan yang di kirim untuk bantuan salah untuk di kirim, dana tidak tercapai karena anggaran sudah selesai, serta proses pencairan bantuan santunan duka yang begitu lama.

Kondisi ini mengindikasikan bahwa untuk mendapatkan bantuan santunan duka memerlukan waktu yang lama, dengan proses yang begitu lama memerlukan waktu terlama lebih dari 1 bulan dan tercepat 1 minggu tergantung berkas yang di berikan lengkap atau tidak. dan juga kurang teliti petugas sehingga memiliki beberapa kendala pencairan bantuan santunan duka. Berikut data yang di dapatkan berkas yang masuk berdasarkan orang yang meninggal dengan kendala di proses pencairan yang berhasil dan tidak berhasil di cairkan.

Tabel Data Santunan Duka Tahun 2022

No	Data Santunan Duka Tahun 2022	Jumlah
1	Masyarakat yang meninggal	750 orang
2	Santunan duka yang berhasil di salurkan	726 orang
3	Santunan yang gagal di salurkan	24 orang

Sumber : Kesra kab.SITARO

## Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Penelitian akan saya lakukan di Bagian Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Kabupaten Kepulauan Siau Tagulandang Biaro.

yang menjadi fokus penelitian penulis yaitu kualitas pelayanan public penyaluran bantuan santunan duka di Kabupaten Kepulauan Siau Tagulandang Biaro dengan menggunakan indikator kualitas pelayanan publik sebagai berikut :

- 1) Tangibles atau bukti fisik, dalam hal ini peneliti akan melihat kemampuan pemerintah dalam eksistensinya kepada masyarakat, seperti apa bukti fisik yang dimiliki oleh pemerintah kabupaten kepulauan Siau Tagulandang Biaro, berupa kemampuan sarana prasarana fisik untuk menunjang pelayanan publik.
- 2) Reliability atau kehandalan, dalam hal ini peneliti ingin melihat bagaimana kemampuan pemerintah dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, bagaimana kinerja dari pemerintah sudah sesuai dengan harapan masyarakat atau tidak.
- 3) Responsiveness atau ketanggapan, dalam hal ini peneliti akan melihat bagaimana kemampuan pemerintah tanggapannya dalam menjalankan tugasnya untuk memberi pelayanan yang tepat kepada masyarakat dan bagaimana cara pemerintah dalam penyampaian informasi yang jelas kepada masyarakat.
- 4) Assurance atau jaminan, dalam penelitian ini peneliti akan melihat pola pelayanan di tunjukkan pemerintah, bagaimana kemampuan pemerintah dalam menumbuhkan rasa percaya masyarakat kepada pemerintah.

- 5) Emphaty yaitu memberikan perhatian, peneliti hendak melihat bagaimana perhatian yang di terima oleh masyarakat dari pemerintah kabupaten kepulauan Siau Tagulandang Biaro.

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data-data penelitian dari sumber data yakni:

1. Wawancara
2. Observasi
3. Dokumentasi

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data induktif. Analisis data induktif adalah penarikan kesimpulan yang berangkat dari fakta-fakta khusus, untuk kemudian ditarik kesimpulan secara umum. Adapun langkah-langkah untuk menganalisis data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Pengumpulan data, Reduksi data, Penyajian Data dan Penarikan Kesimpulan.

## Pembahasan

### 1. Tangibles (Bukti Fisik)

Tangibles atau bukti fisik merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal, dan media komunikasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik ini jika kualitas pelayanan ini dirasakan oleh masyarakat maka masyarakat merasakan kepuasan terhadap pelayanan tersebut, dengan melihat kemampuan pemerintah dalam eksistensinya kepada masyarakat, apa saja bukti fisik yang di miliki oleh pemerintah kabupaten kepulauan Siau Tagulandang Biaro juga kemampuan sarana prasarana yang dimiliki untuk menunjang pelayanan publik. Dalam hal ini kita melihat hasil wawancara seperti apa bukti fisik yang dimiliki pemerintah dalam kualitas pelayanan

publik penyaluran bantuan santunan duka di kabupaten kepulauan Siau Tagulandang Biaro dari Ibu Kepala Bagian Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Kabupaten Kepulauan Siau Tagulandang Biaro, yaitu ibu Rahel Derek

“Bukti fisik penyaluran bantuan santunan duka ini kepada masyarakat di tujukan kepada masyarakat Kabupaten SITARO, di kecualikan PNS, TNI/POLRI selebihnya berhak menerima santunan duka. Bukti fisiknya seperti surat permohonan kepada bupati, fotocopy akte kematian, surat keterangan ahli waris, fotocopy kartu tanda penduduk untuk masyarakat yang meninggal dan ahli waris, fotocopy kartu keluarga, fotocopy nomor rekening bank, fotocopy sertifikat vaksin untuk ahli waris. Dan juga sarana prasarana untuk menunjang pelayanan public dalam hal ini tentang proses administrasi penyaluran bantuan santunan duka dari KESRA sendiri, bagian Kesra akan turun langsung ke lapangan dalam artian berkunjung ke kecamatan, kelurahan dan ke kampung untuk mensosialisasikan pemberian bantuan santunan duka ini bagi masyarakat SITARO dan kami juga sudah melalui via bank sulut.”

Berdasarkan hasil wawancara bersama kepala bagian Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Kabupaten Kepulauan Siau Tagulandang Biaro bahwa bukti fisik yang di miliki oleh bagian kesra berupa syarat-syarat yang akan diproses lebih lanjut agar penyaluran bantuan santunan duka bisa di salurkan kepada masyarakat, dan juga sarana dan prasarana yang ada bagian kesra melakukan via bank sulut dan mensosialisasikannya kepada masyarakat. Selanjutnya melakukan wawancara dengan salah satu masyarakat yang menerima

santunan duka di Kelurahan Balehumara Kecamatan Tagulandang yaitu Corry Budiman mengenai fasilitas fisik, personal, dan media komunikasi untuk penyaluran bantuan santunan duka di kabupaten Sitaro

“Mengenai santunan duka saya sudah dua kali memasukkan berkas santunan duka di Kelurahan karena saya sebagai ahliwaris untuk dua anggota keluarga yang pertama ibu saya kedua suami saya, selama memasukkan berkas itu saya urus, inisiatif untuk mengantar ke kelurahan. Semua berkas yang sudah saya berikan dan perangkat kelurahan mengatakan akan di rampung semua dulu baru akan di bawa ke kesra, baiklah sudah menunggu dan bertanya-tanya menjelang 1 bulan terus katanya sudah di kesra, ketika di telvon di kesra belum ada. Jadi saya tanya lagi ternyata belum juga. Jadi saya sudah tidak meenanyakan lagi. Sebenarnya dari pemerintah kelurahan memberikan informasi yang jelas ketika berkas belum di berikan sampai ke bagian Kesra, sampai informasi bahwa santunan duka tidak bisa di salurkan karena kendala di rekening, itu dari bagian Kesra. Bagian Kesra memberikan informasi melalui media komunikasi sangat cepat, tetapi untuk berkasnya mungkin terhalang dari kelurahan atau kampung begitu.”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut di katakan kualitas pelayanan publik dilihat dari tangibles yaitu fasilitas fisik, media komunikasi yang ada masyarakat masih merasa kurang puas terhadap pelayanan baik di pemerintah kelurahan sebagai perpanjangan, maupun dari bagian Kesra yang menerima berkas.

## 2. Reliability (Kehandalan)

Reliability (Kehandalan). Bagian kedua pada kualitas pelayanan publik penyaluran bantuan santunan duka,

kemampuan memberikan pelayanan sebagai bagian dari administrasi penyaluran bantuan santunan duka harus sesuai yang di janjikan secara cepat dan terpercaya. Reliability merupakan kemampuan unit atau kehandalan juga di artikan mengerjakan dengan benar sesuai dengan prosedur kerja.

Standar layanan dengan waktu yang tepat, memuaskan seperti menanggapi keluhan-keluhan yang ada dengan kinerja dari pemerintah yang ada. Pada penelitian ini, bagian reliability (kehandalan) dilihat dari kecemasan pegawai.

Dalam kualitas pelayanan publik penyaluran bantuan santunan duka reliability atau kehandalan bagaimana kemampuan pemerintah dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, bagaimana kinerja dari pemerintah itu sendiri sudah sesuai dengan harapan masyarakat atau tidak. Dalam hal ini masih berlanjut wawancara bersama ibu kepala bagian Kesejahteraan Rakyat SETDA kabupaten kepulauan Siau Tagulandang Biaro, Beliau mengatakan :

“Pemberian bantuan santunan duka ini melalui beberapa tahap seperti tahap verifikasi, dimana kami bagian KESRA sebagai pemeriksa berkas harus meneliti kelengkapan berkas yang masuk seperti surat permohonan kepada bupati, fotocopy akte kematian, surat keterangan ahli waris, fotocopy kartu tanda penduduk untuk anggota masyarakat yang meninggal dunia dan ahli waris, fotocopy kartu keluarga, fotocopy nomor rekening bank sulut dan sertifikat vaksin dari ahli waris, bagian kesra sangat teliti memeriksa berkas, mencegah terkadang terdapat penerima bantuan santunan duka 2 kali dengan orang yang meninggal.”

Dari hasil wawancara di atas di katakan bahwa kinerja dari pemerintah dalam proses administrasi penyaluran bantuan santunan duka untuk meningkatkan pelayanan publik ini perlu extra teliti, kerja sama juga dengan pemerintah desa bagian Kesra harus memeriksa kembali dan jika terdapat kekurangan di kelengkapan tersebut akan di kembalikan dan menunggu kembali untuk di masukkan berkas kembali kepada Bagian Kesra. Dengan melihat kualitas pelayanan publik yang ada dibagian Kesejahteraan Rakyat dalam penyaluran bantuan santunan duka penulis melanjutkan wawancara selanjutnya dengan salah satu masyarakat di Desa Lehi Kecamatan Sibarut, ibu Yanti Madoman melihat kehandalan dari penyaluran bantuan santunan duka ini.

”Saya menerima informasi bahwa penyaluran bantuan gagal karena rekening saya yang bermasalah, padahal sudah bertanya apakah ada kesalahan di katakan nanti saja tunggu informasi, dilihat dari pelayanannya kurang teliti pelayanan di Kesra, terkadang masyarakat harus inisiatif bertanya. Saya masyarakat awam jadi tidak tahu apa-apa tinggal menunggu saja.

Dilihat dari wawancara bersama masyarakat melihat kehandalan yang ada di bagian Kesejahteraan Rakyat kualitas pelayanan perlu di tingkatkan agar pelayanan terhadap masyarakat bisa lebih baik,

### 3.Responsiveness (Ketanggapan)

Responsiveness atau ketanggapan dalam proses administrasi penyaluran bantuan santunan duka untuk meningkatkan pelayanan publik, dilihat bagaimana kemampuan pemerintah tanggapannya dalam menjalankan tugasnya atau memberi pelayanan

kepada masyarakat secara dan memberikan informasi yang jelas. Wawancara disampaikan oleh Kepala Sub Bagian Kesejahteraan Masyarakat Bagian Kesejahteraan Rakyat SETDA kabupaten kepulauan Siau Tagulandang Biaro yaitu bapak N.Langkedeng, AMKL, Beliau mengatakan :

“Proses pemberian bantuan santunan duka di butuhkan beberapa tahap seperti tahap kordinasi. Tahap kordinasi disini mendapat disposisi dari kepala bagian, selanjutnya disposisi dilanjutkan keasistenan, dalam hal ini asisten pemerintahan dan kesra. Kordinasi selanjutnya ke bagian TUP bupati, dalam hal ini ibu bupati memberikan kepada bagian keuangann untuk melakukan pencairan. Setelah disposisi dari bupati berkas kembali ke bagian kesra, dan selanjutnya bagian kesra langsung mengantarnya ke bagian keuangan untuk di lakukan proses pencairan ke masing-masing ahli waris menurut rekening yang sudah di berikan.”

Hasil wawancara di atas bahwa butuh waktu proses agar penyaluran bantuan santunan duka bisa sampai kepada masyarakat. Akan tetapi tanggapan dari masyarakat terhadap terhadap proses administrasi penyaluran bantuan santunan duka, di ungkapkan bahwa masyarakat berinisiatif untuk melengkapi berkas tetapi ada beberapa masyarakat yang tidak mendapat sampai beberapa bulan, dan sudah di tanyakan bahwa kepada pemerintah kampung bahwa berkas sudah sampai di kesra tetapi sampai di kesra berkas tidak ada. Hal itu juga membuat masyarakat bertanya-tanya prosedur-prosedur tersebut di katakana lama. .

Daya tanggap berkaitan dengan ketanggapan petugas memberikan kenyamanan terhadap masyarakat,

Pelaksanaannya pelayanan akan mempengaruhi hasil kerja,jika pelaksanaannya pelayanan di dasari oleh sikap, keinginan dan komitmen untuk melaksanakan pelayanan dengan baik, maka akan tercipta peningkatan kualitas pelayanan publik lebih baik lagi.

#### 4.Assurance (Jaminan)

Dalam proses administrasi penyaluran bantuan santunan duka untuk meningkatkan pelayanan publik di kabupaten Kepulauan Siau Tagulandang Biaro, di katakana jaminan dari bagian Kesejahteraan Rakyat bagaimana kemampuan dari pemerintah dengan menjalankan program tersebut menumbuhkan rasa percaya terhadap masyarakat bahwa pelayanan publik ini bisa tersampaikan kepada masyarakat. Wawancara ini masih dengan kepala sub bagian kesejahteraan masyarakat bagian kesejahteraan rakyat SETDA kabupaten kepulauan Siau Tagulandang Biaro, Beliau mengatakan

“Untuk menumbuhkan rasa percaya kepada masyarakat tentunya itu juga untuk meningkatkan pelayanan publik yang ada, proses administrasi yang kami lakukan dimana memberikan jaminan dengan beberapa cara yang kami lakukan untuk menjangkau semua masyarakat yang ada di SITARO, yaitu kami melakukan sosialisasi bahwa adanya pemberian bantuan santunan duka untuk masyarakat SITARO. Mulai dari kecamatan kemudian kami turun ke kelurahan dan turun juga ke kampung-kampung yang ada di SITARO ini sehingga informasi ini boleh di terima oleh semua masyarakat. Kami juga memberikan bantuan ini ke seluruh warga masyarakat SITARO siapapun dia berhak menerima, kecuali PNS TNI/POLRI. Dan yang terbaru

informasi ahli waris bisa KTP luar SITARO tetapi yang meninggal harus KTP Sitaro.

Wawancara di atas di katakana pemerintah sendiri yang di dalamnya yang menangani proses administrasi dari penyaluran bantuan santunan duka yaitu Bagian Kesra memberikan jaminan berupa kepercayaan kepada masyarakat bahwa masyarakat berhak menerima bantuan tersebut dengan proses administrasi yang ada melalui sosialisasi sehingga dapat menerima informasi dengan jelas dan bisa di terima, sehingga tidak menimbulkan isu-isu yang tidak baik bagi jalannya program pemerintah tersebut.

Jaminan yang di berikan penyedia pelayanan publik yaitu bagian Kesejahteraan Rakyat berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan yang memberikan rasa kepercayaan yang tinggi kepada masyarakat. Jika masyarakat sudah di berikan jaminan terkait pelayanan, maka akan menumbuhkan kepercayaan masyarakat penyedia layanan.

#### 5. Empathy (Empati)

Empathy (Empati), adalah kemudahan dalam melakukan hubungan, memberikan perhatian, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan masyarakat, mendahulukan kepentingan masyarakat. Memberikan keramahan terhadap masyarakat baik di lakukan individu atau kelompok terhadap masyarakat pada situasi sebagai masyarakat. Empati atau perhatian yang di lakukan pemerintah dalam proses administrasi penyaluran bantuan santunan duka untuk meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat, dilanjutkan wawancara bersama kepala sub bagian kesejahteraan masyarakat.

“Pemerintah ketika mendengar kabar informasi mengenai duka, disana kami langsung turut melayat dan ke rumah duka. Kamis secara simbolis memberikan bantuan kepada masyarakat sebesar Rp.2.000.000 bagi ahli waris dan dasarnya kenapa 2 juta melalui SK bupati, bahwa dalam sk tersebut memberikan jaminan bagi masyarakat yang ada di Sitaro dengan besaran sekian Rp.2.000.000

Hasil wawancara diatas pemerintah kabupaten kepulauan Siau Tagulandang Biaro dalam hal ini bagian Kesra sebagai bagian dari proses administrasi penyaluran bantuan santunan duka di kabupaten Sitaro memberi perhatian kepada masyarakat bukan hanya lewat proses administrasi yang ada tetapi turun langsung ketika terdapat informasi kedukaan.

Kualitas pelayanan publik penyaluran bantuan santunan duka di kabupaten kepulauan Siau Tagulandang Biaro memberikan perhatian seperti datang langsung pada saat kedukaan, wujud perhatian kepada masyarakat secara simbolis memberikan bantuan kepada masyarakat.

#### Penutup

#### Kesimpulan

1. Bukti fisik atau sarana prasarana yang di miliki oleh bagian kesejahteraan rakyat SETDA kabupaten kepulauan Siau Tagulandang Biaro sudah bagus untuk proses administrasi yang ada, dengan adanya bukti fisik tersebut menjadi pertanggungjawaban bagian kesejahteraan rakyat terhadap pemeriksaan berkas.
2. Bagian kehandalan dalam proses administrasi penyaluran bantuan santunan duka untuk meningkatkan pelayanan publik, maka bagian

- kesejahteraan rakyat memperhatikan berkas terutama bagian verifikasi berkas, kinerja mereka dalam memberikan pelayanan publik sudah begitu baik dan tegas jika didapatkan berkas yang tidak lengkap, serta mereka juga bekerja sama dengan pemerintah yang ada di kampung dan kelurahan.
3. Kemampuan pemerintah dalam hal ini bagian kesejahteraan rakyat SETDA kabupaten kepulauan Siau Tagulandang Biaro dalam hal ketanggapan untuk proses administrasi penyaluran bantuan santunan duka sudah tepat, karena bantuan tersebut untuk seluruh masyarakat SITARO di lur PNS,TNI/POLRI. Agar informasi jelas dan tepat ke masyarakat bagian kesra melakukan sosialisasi.
  4. Jaminan yang di berikan pemerintah lewat bagian kesejahteraan rakyat tentu sudah begitu baik karena mengikuti perkembangan zaman, bagian kesejahteraan rakyat menggunakan media sosial atau lebih ke Via whatsapp atau telpon untuk memberikan informasi agar masyarakat percaya.
  5. Dalam hal perhatian yang di berikan bagian Kesejahteraan Rakyat berupa mengunjungi rumah duka, sehingga masyarakat bisa tau bahwa pemerintah peduli, juga memberikan bukti secara simbolis di sana.
2. Kehandalan yang di miliki Bagian Kesejahteraan Rakyat perlu di tingkatkan lagi, apalagi bagian koordinasi dengan pemerintah yang di kampung dan juga pemerinah kelurahan agar proses pelayanan public sesuai dengan harapan masyarakat.
  3. Respon atau tanggapan terhadap proses administrasi yang ada harus jelas sehingga berkas-berkas yang ada tidak keliru.Dan bagian kesra harus sigap dalam masalah keuangan yang ada agar tidak terdapat isu-isu yang tidak baik kedepannya.
  4. Jaminan yang di berikan pemerintah, tentu harus nyata dan cepat.
  5. Dalam hal perhatian yang di berikan pemerintah lebih di tingkatkan lagi, sehingga masyarakat awam yang kurang mengerti bisa memahami dari proses administrasi penyaluran bantuan santunan duka tersebut..

### Daftar Pustaka

- Albert dan Zemke dalam Dwiyanto 2006. Birokrasi dan Pelayanan Publik Dr. Rahman Mulyawan, 2016.
- Cresweel, John w. 2009. Research Design : Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan mixed.Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Cresweel, John W. ,2012 Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan mixed. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Hardiansyah,2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta : Gava Media
- Moleong, Lexi J, 2008, Metode Penelitian Kualitatif, Bandung : PT. Remaja Rosdarkarta
- Poma, Maryam. 2017."Mekanisme Pelayanan Pemberian Santunan Kematian di Bagian Kesejahteraan

### Saran

1. Bukti fisik yang di miliki pemerintah untuk proses administrasi penyaluran bantuan santunan duka yang ada, harus lebih di tingkatkan terus, dan harus teliti sehingga tidak terjadi kesalahan seperti salah meninput berkas yang ada,

- Rakyat Sekretariat Daerah Kabupaten Gorontalo Utara” dalam Publik : Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik Volume IV (Hal.23-29) Gorontalo Utara : STIA Bina Tarua Gorontalo.
- Siagian, Sp. ,Eksekutif yang efektif, Jakarta : gunung agung,1986
- Sugiyono, 2017. Metode penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D. Bandung : ALFABETA
- Suharno dan Retnoningsih, Kamus Besar Bahasa Indonesia, Semarang, WidyaKarya, h.243
- Tjokroamidjojo, Bintoro. 2002. Reformasi Nasional Penyelenggaraan Good Governance dan Perwujudan Masyarakat Madani, Jakarta :Tanpa Penerbit.
- Waralah Cristo, 2008, Hikmah Arif, 2009 ,Pengertian Tentang Dampak, Jakarta Bandung : ALFABETA
- Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2007 tentang Pembentukan Kabupaten Kepulauan Siau Tagulandang Biaro
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah
- Keputusan Bupati Kepulauan Siau Tagulandang Biaro Nomor 3 Tahun 2022 tentang Bantuan Sosial Duka Kepada Masyarakat Tahun Anggaran 2022.
- Sumber Lain :
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 77 Tahun 2020 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Keuangan Daerah.
- Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah
- Peraturan Daerah Kabupaten Kepulauan Siau Tagulandang Biaro Nomor 6 Tahun 2021 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Kepulauan Siau Tagulandang Biaro Tahun Anggaran 2022
- Peraturan Bupati Kepulauan Siau Tagulandang Biaro Nomor 65 Tahun 2021 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Kepulauan Siau Tagulandang Biaro Tahun Anggaran 2022