

## **EVALUASI KINERJA PETUGAS PELAYANAN SANTUNAN KEMATIAN DI BAGIAN KESRA SETDA KOTA MAGELANG**

Fendi Kusuma Negara<sup>1</sup>, Syeh Assery<sup>2</sup>

<sup>1</sup>STIE Widya Wiwaha

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kinerja petugas pelayanan santunan kematian Bagian Kesra Setda Kota Megelang. Penelitian dilakukan bulan Desember 2021. Jenis penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data wawancara. Teknik analisis data *Interactive Model of Analysis*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Kinerja petugas pelayanan pelayanan Santunan kematian di Bagian Kesra Setda Kota Magelang saat ini belum maksimal disebabkan masih terjadi beberapa kendala yaitu seperti terlalu banyak persyaratannya, sehingga memerlukan waktu yang lama bahkan sampai lebih dari satu bulan. Selain itu, verifikasi berkas yang dilakukan oleh pegawai masih terlalu lama sehingga menyebabkan proses pemberian santunan mengalami keterlambatan dan penetapan penerima oleh Wali Kota juga masih lama. 2) Kendala yang dihadapi oleh masyarakat Kota Magelang menunjukkan solusi yang diberikan oleh petugas pelayanan Santunan kematian di Bagian Kesra Setda Kota Magelang kurang maksimal. Hal ini dikarenakan masih terjadi kelamaan dalam proses verifikasi berkas santunan kematian sehingga lambat diterima oleh masyarakat yang mengalami musibah kematian. 3) Upaya untuk meningkatkan kinerja petugas pelayanan santunan kematian di Bagian Kesra Setda Kota Magelang yang diharapkan oleh masyarakat Kota Magelang yaitu meningkatkan kecepatan dalam pelayanan seperti percepatan verifikasi, penyediaan sarana prasarana dan kecepatan dalam pengesahan berkas. Percepatan dalam pelaksanaan pencairan sehingga santunan kematian tersebut dapat dinikmati pada saat prosesi kematian.

Kata Kunci: Kinerja, Petugas, Pelayanan, Santunan, Kematian

### **Abstract**

*This study aims to improve the performance of death compensation service officers at the Regional Secretariat of the Megelang City Welfare Section. The research was conducted in December 2021. This type of research is descriptive qualitative. Interview data collection techniques. Data analysis techniques Interactive Model of Analysis. The results of the study indicate that: 1) The performance of death compensation service officers in the Welfare Section of the Regional Secretariat of Magelang City is currently not optimal because there are still some obstacles, such as too many requirements, so it takes a long time even more than one month. In addition, the verification of files carried out by employees is still too long, causing the process of providing compensation to experience delays and the determination of recipients by the Mayor is also still taking a long time. 2) The obstacles faced by the people of Magelang*

*show that the solutions provided by the death compensation service officer at the Welfare Section of the Regional Secretariat of Magelang City are not optimal. This is because it is still happening too late in the process of verifying the death compensation file so that it is slow to be accepted by people who experience death. 3) Efforts to improve the performance of death compensation service officers in the Welfare Section of the Magelang City Secretariat which is expected by the people of Magelang City, namely increasing speed in services such as acceleration of verification, provision of infrastructure and speed in document validation. Acceleration in the implementation of disbursement so that the death compensation can be enjoyed at the time of the death procession.*

*Keywords: Performance, Officer, Service, Compensation, Death*

## **PENDAHULUAN**

Sumber daya manusia merupakan aset utama bagi organisasi yang menjadi perencana dan pelaku aktif berbagai aktivitas dalam organisasi. Sumber daya manusia mempunyai pikiran, perasaan, keinginan, status dan latar pendidikan yang pola pikirnya dapat dibawa ke dalam suatu lingkungan organisasi. Sumber daya manusia bukanlah seperti uang, mesin, dan material yang sifatnya positif dan dapat diatur sepenuhnya dalam mendukung tercapainya tujuan perusahaan. Jadi keberhasilan suatu organisasi ditunjang dengan adanya pengembangan karier yang diberikan kepada para anggota organisasi. Tercapainya tujuan organisasi juga tidak hanya tergantung pada teknologi, tetapi justru lebih tergantung pada manusia yang melaksanakan pekerjaannya. Kemampuan memberikan hasil kerja yang baik untuk memenuhi kebutuhan organisasi secara keseluruhan merupakan kontribusi dari kinerja petugas.

Kinerja petugas adalah hal penting yang wajib diperhatikan oleh perusahaan, karena kinerja petugas menuntun perusahaan untuk mencapai tujuannya. Kinerja petugas merupakan hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan dan kesepakatan yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut (Bangun, 2012) menyatakan bahwa, kinerja adalah hasil pekerjaan yang dicapai petugas berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan (*job requirement*). Suatu pekerjaan mempunyai persyaratan tertentu untuk dapat dilakukan untuk mencapai tujuan yang disebut juga sebagai standar pekerjaan (*job standard*). Hasil pekerjaan merupakan hasil yang diperoleh seorang petugas dalam mengerjakan pekerjaan sesuai persyaratan pekerjaan atau standar kinerja. Seorang petugas dikatakan berhasil melaksanakan pekerjaannya atau memiliki kinerja baik, apabila hasil kerja yang diperoleh lebih tinggi dari standar kinerja. Untuk mengetahui hal itu perlu dilakukan penilaian kinerja setiap petugas dalam perusahaan.

Penilaian kinerja yang dilakukan perusahaan untuk mengevaluasi atau menilai keberhasilan petugas dalam melaksanakan tugasnya. Penilaian kinerja ini penting bagi perusahaan pada saat bersamaan, petugas juga membutuhkan *feedback* untuk perbaikan-perbaikan dan peningkatan kinerja yang lebih baik. Penilaian dapat dilakukan dengan membandingkan hasil kerja yang dicapai petugas dengan standar

perkerjaan. Bila hasil kerja yang diperoleh mencapai atau melebihi standar pekerjaan dapat dikatakan kinerja seorang petugas termasuk dalam kategori baik. Demikian sebaliknya, seorang pekerjaan yang hasil pekerjaannya tidak mencapai standar pekerjaan termasuk dalam kategori kinerja tidak baik atau bekinerja rendah.

Kinerja merupakan bagian yang sangat penting dan menarik karena terbukti sangat penting manfaatnya, suatu lembaga menginginkan petugas untuk bekerja sungguh-sungguh sesuai dengan kemampuan yang dimiliki untuk mencapai hasil kerja yang baik, tanpa adanya kinerja yang baik dari seluruh petugas, maka keberhasilan dalam mencapai tujuan akan sulit tercapai. Kinerja pada dasarnya mencakup sikap mental dan perilaku yang selalu mempunyai pandangan bahwa pekerjaan yang dilaksanakan saat ini harus lebih berkualitas daripada pelaksanaan pekerjaan masa lalu, untuk saat yang akan datang lebih berkualitas daripada saat ini. Seorang petugas atau petugas akan merasa mempunyai kebanggaan dan kepuasan tersendiri dengan prestasi dari yang dicapai berdasarkan kinerja yang diberikannya untuk perusahaan. Kinerja yang baik merupakan keadaan yang diinginkan dalam dunia kerja. Seorang petugas akan memperoleh prestasi kerja yang baik bila kinerjanya sesuai dengan standar, baik kualitas maupun kuantitas.

Bagian Kesra merupakan salah satu bagian di Sekretariat Daerah Kota Magelang salah satu tugasnya yaitu memberikan santunan kematian kepada penduduk miskin kota magelang yang meninggal dan diterimakan kepada ahli warisnya. Santunan Kematian adalah pemberian Bantuan Sosial yang tidak dapat direncanakan sebelumnya oleh Pemerintah Daerah kepada Ahli Waris atau pihak yang ditunjuk dari orang yang meninggal dunia untuk melindungi dari kemungkinan terjadinya resiko sosial. Dalam waktu ke waktu santunan kematian mengalami berbagai perubahan baik dari segi sasaran pemberian santunan kematian, besaran santunan kematian dan juga proses bisnis/alur pemberian santunan kematian. Dari perubahan tersebut juga menimbulkan permasalahan dalam pelayanan santunan kematian. Sehingga kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah sebagai birokrasi publik mengalami penurunan. Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya belum seperti yang diharapkan. Masih adanya pengaduan atau keluhan dari masyarakat, seperti prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang panjang, kurang informasi, dan terbatasnya sarana dan prasarana pelayanan. Seperti waktu tunggu yang terlalu lama dalam mencairkan santunan kematian sehingga menimbulkan ketidakpuasan pelayanan di Bagian Kesra Setda Kota Magelang.

## **LANDASAN TEORI**

### **Pengertian Kinerja**

Kinerja adalah kesuksesan seseorang dalam melaksanakan tugas, hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing atau tentang bagaimana seseorang diharapkan dapat berfungsi dan berperilaku sesuai dengan

tugas yang telah dibebankan kepadanya serta kuantitas, kualitas dan waktu yang digunakan dalam menjalankan tugas (Sutrisno, 2011).

(Mangkunegara, Manajemen Sumber Daya Perusahaan, 2011) menyebutkan jika kinerja pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. (Prawirosentono, 2014) menjelaskan jika kinerja merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh seorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

Kinerja menurut (Amstrong & Baron, 1998) seperti dikutip oleh (Wibowo, Manajemen Kinerja, 2009) adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi. Menurut (Simanjuntak, 2005), definisi kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu. Kinerja setiap orang dipengaruhi oleh banyak faktor yang dapat digolongkan pada tiga kelompok, yaitu kompetensi individu orang yang bersangkutan, dukungan organisasi, dan dukungan manajemen.

Dari definisi-definisi tersebut kinerja merupakan suatu hasil dari tindakan seorang pekerja sesuai dengan pekerjaannya dan diawasi oleh orang-orang tertentu yaitu seorang atasan atau pimpinan dan dukungan dari organisasi.

### **Aspek-Aspek Kinerja**

Pengertian (Mangkunegara, Manajemen Sumber Daya Perusahaan, 2011) menjelaskan pengukuran kinerja menggunakan aspek sebagai berikut:

1) Kualitas kerja

Kualitas kerja adalah seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan.

2) Kuantitas kerja

Kuantitas kerja adalah seberapa lama seorang pegawai bekerja dalam satu harinya. Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap pegawai itu masing-masing.

3) Pelaksanaan tugas

Pelaksanaan tugas adalah seberapa jauh karyawan mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan.

4) Tanggung jawab

Tanggung jawab terhadap pekerjaan adalah kesadaran akan kewajiban karyawan untuk melakukan pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan/instansi.

## Evaluasi Kinerja

Evaluasi kinerja dilakukan untuk memberikan penilaian terhadap hasil kerja atau prestasi kerja yang diperoleh organisasi, tim atau individu. Evaluasi kinerja akan memberikan umpan balik terhadap tujuan dan sasaran kinerja, perencanaan dan proses pelaksanaan kinerja. Evaluasi kinerja dapat pula dilakukan terhadap proses penilaian, review dan pengukuran kinerja menurut (Wibowo, 2009). Sedangkan menurut (Kreitner & Kinicki, 2001) dalam buku (Wibowo, 2009) evaluasi kinerja merupakan pendapat yang bersifat evaluatif atas sifat, perilaku seseorang, atau prestasi sebagai dasar untuk keputusan dan rencana pengembangan personal. Dan juga pendapat lain dikemukakan oleh (Newstrom & Davis, 1993) didalam buku (Wibowo, 2009) evaluasi kinerja adalah memandang sebagai suatu proses mengevaluasi kinerja pekerja, membagi informasi dengan mereka, dan mencari cara memperbaiki kinerjanya. Evaluasi kinerja adalah suatu metode dan proses penilaian pelaksanaan tugas seseorang atau sekelompok orang atau unit-unit kerja dalam satu perusahaan atau organisasi sesuai dengan standar kinerja atau tujuan yang ditetapkan terlebih dahulu.

### Sasaran Evaluasi Kinerja

Menurut Robbins (2003:502) didalam buku (Wibowo, 2009) menemukan beberapa metode yang terdapat dipergunakan tentang bagaimana mengevaluasi kinerja karyawan, untuk penjelasannya sebagai berikut:

a. *Written Essays*

Teknik ini memberikan evaluasi kinerja dengan cara mendeskripsikan apa yang menjadi penilaian terhadap kinerja individu, tim dan organisasi.

b. *Critical Incidents*

Teknik ini mengevaluasi perilaku yang menjadi kunci dalam membuat perbedaan antara menjalankan pekerjaan secara efektif dengan tidak efektif.

c. *Graphic Rating Scales*

Teknik ini merupakan metode evaluasi dimana evaluator memeringkat faktor kinerja dalam skala inkremental.

d. *Behaviorally Anchored Rating Scales*

Teknik ini merupakan pendekatan skala yang mengkombinasi elemen utama dari *critical incident* dan *graphic rating scale*. Penilai memeringkat pekerja berdasarkan butir-butir sepanjang kontinum, tetapi titiknya adalah contoh perilaku aktual pada pekerjaan tertentu daripada deskripsi umum atau sifat.

e. *Group Order Ranking*

Teknik ini merupakan metode evaluasi yang menempatkan pekerja dalam klasifikasi tertentu.

f. *Individual Ranking*

Teknik ini merupakan suatu metode evaluasi yang menyusun atau *rank-order* pekerja dari terbaik ke terburuk.

g. *Paired Comparison*

Teknik ini merupakan metode evaluasi yang membandingkan masing-masing pekerja dengan setiap pekerja lain dan menyusun peringkat berdasar pada jumlah nilai *superior* yang dicapai pekerja.

**Pengertian Pelayanan**

Menurut (Kotler & Keller, 2016) pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Meskipun terjadi perbedaan terhadap pengertian jasa pelayanan. ada beberapa karakteristik jasa pelayanan berikut ini yang akan memberikan jawaban yang lebih baik terhadap pengertian jasa pelayanan yaitu: tidak dapat di raba (*intangible*), tidak dapat disimpan (*inability to inventory*), produksi dan konsumsi secara bersama, memasukinya lebih mudah. sangat dipengaruhi faktor dari luar.

**Dimensi Kualitas Pelayanan**

Adapun Dimensi kualitas pelayanan menurut (Kotler & Keller, 2016) dalam lima dimensi pokok yaitu sebagai berikut:

- 1) *Tangibles* (bukti langsung), meliputi penampilan fisik dan perlengkapan dengan indikator:
  - a. Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan.
  - b. Penataan ruang tunggu dan ruang pelanggan.
  - c. Kesiapan dan kebersihan alat-alat yang dipakai.
- 2) *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan akurat dan memuaskan dengan indikator:
  - a. Prosedur pembayaran yang cepat dan tepat.
  - b. Pelayanan yang cepat dan tepat.
- 3) *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap dengan indikator:
  - a. Cepat tanggap menyelesaikan keluhan pelanggan.
  - b. Memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti.
  - c. Saat dibutuhkan pelanggan, mampu bertindak dengan tepat dan cepat.
- 4) *Assurance* (jaminan), dimensi ini meliputi suatu pengetahuan dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam melayani konsumen. Dimensi ini diukur dengan indikator:
  - a. Memberikan jaminan ketepatan pengukuran meteran.
  - b. Tidak terjadi kesalahan.
  - c. Jadwal pelayanan dijanjikan dengan tepat.

- 5) *Emphaty* (empati), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan dengan indikator:
- Bersikap ramah.
  - Perhatian terhadap keluhan pelanggan.
  - Pelayanan kepada semua pelanggan tanpa memandang status sosial.

Lima dimensi kualitas pelayanan menurut (Tjiptono, Manajemen Pemasaran Jasa, 2017) berdasarkan urutan tingkat kepentingan relatifnya, yaitu:

- 1) Bukti fisik (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, peralatan, dan berbagai materi komunikasi yang baik, menarik, dan terawat. Pengukurannya meliputi:
  - Pernyataan tentang penilaian yang modern dan memadai
  - Pernyataan mengenai fasilitas fisik yang bagus, bersih, dan memadai
  - Pernyataan tentang fasilitas fisik yang menunjang kegiatan bisnis
  - Pernyataan tentang karyawan yang rapi dan sopan
- 2) Empati (*empathy*), yaitu kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan. Pengukurannya meliputi:
  - Pernyataan tentang pelayanan kepadakonsumen secara individual
  - Pernyataan tentang perhatian karyawan secara pribadi kepada konsumen
  - Pernyataan tentang penyediaan karyawan yang dapat bertindak sebagai penasehat pribadi
  - Pernyataan tentang pemahaman kebutuhan konsumen
  - Pernyataan tentang mengutamakan kepentingan konsumen
- 3) Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan jasa sesuai yang dijanjikan, terpercaya, akurat, dan konsisten. Pengukurannya meliputi:
  - Pernyataan tentang ketepatan jasa yang diberikan
  - Pernyataan tentang ketepatan waktu pelayanan
  - Pernyataan tentang kesungguhan dalam melayani konsumen
  - Pernyataan tentang dapat dipercaya atau tidaknya dalam melayani konsumen.
- 4) Responsivitas atau daya tanggap (*responsiveness*), yaitu kemauan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan dari konsumen. Pengukurannya meliputi:
  - Pernyataan mengenai kecepatan pelayanan
  - Pernyataan tentang ketepatan pelayanan
  - Pernyataan tentang sikap untuk membantu konsumen
  - Pernyataan tentang penyediaan waktu untuk melayani konsumen

- 5) Jaminan (*assurance*), yaitu berupa kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen. Pengukurannya meliputi:
  - a. Pernyataan tentang pengetahuan yang dimiliki karyawan
  - b. Pernyataan tentang perasaan nyaman konsumen jika berhubungan dengan karyawan
  - c. Pernyataan tentang sikap sopan karyawan terhadap konsumen
  - d. Pernyataan tentang kualitas pekerjaan karyawan

### **Faktor-faktor yang Memengaruhi Kualitas Pelayanan**

Faktor-faktor yang memengaruhi kualitas layanan agar dapat menyediakan layanan yang melebihi standar menurut (Utami, 2006) adalah:

- 1) Memberi informasi dan pelatihan; karyawan toko atau penyedia jasa harus memahami barang dagangan yang ditawarkan, maupun kebutuhan pelanggan sehingga dengan informasi ini karyawan dapat menjawab pertanyaan dan menyarankan produk ke pelanggan.
- 2) Menyediakan dukungan emosional; layanan penyedia jasa harus mempunyai pendukung untuk menyampaikan layanan yang diinginkan oleh pelanggan.
- 3) Meningkatkan komunikasi internal dan menyediakan pendukung; ketika melayani pelanggan, karyawan sering harus mengatur konflik antara kebutuhan pelanggan dan kebutuhan perusahaan. Ketika karyawan yang bertanggung jawab diberi untuk menyediakan layanan diberi hak untuk membuat keputusan penting, biasanya kualitas layanannya justru meningkat.
- 4) Menyediakan perangsang; beberapa ritel menggunakan perangsang, seperti membayar komisi pengawas, memberikan komisi untuk target penjualan untuk memotivasi karyawan, dan perangsang ini dapat memotivasi tingginya kualitas layanan.

Faktor yang mempengaruhi pelayanan menurut (Kasmir, 2017) diantaranya adalah:

- a) Jumlah tenaga kerja; banyaknya tenaga kerja yang ada dalam suatu perusahaan.
- b) Kualitas tenaga kerja; meliputi pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh tenaga kerja.
- c) Motivasi karyawan; suatu dorongan yang dimiliki oleh karyawan untuk melakukan suatu kegiatan atau pekerjaan.
- d) Kepemimpinan; proses mempengaruhi individu, biasanya dilakukan oleh atasan kepada bawahan supaya dapat bertindak sesuai dengan kehendak atasan demi tercapainya tujuan perusahaan.
- e) Budaya organisasi; sebuah sistem dalam suatu perusahaan yang dianut oleh semua anggota organisasi dan menjadi pembeda antara organisasi yang satu dengan organisasi yang lain.

- f) Kesejahteraan karyawan; pemenuhan kebutuhan-kebutuhan karyawan oleh suatu perusahaan.
- g) Lingkungan kerja dan faktor lainnya meliputi sarana dan prasarana yang digunakan, teknologi, *lay out* gedung dan ruangan, kualitas produk dan lain sebagainya.

## **METODE PENELITIAN**

### **Disain Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode deskriptif yang berarti berupaya menggambarkan secara umum tentang fakta, gejala dan peristiwa yang terjadi di lapangan. Sugiyono (2019), menyatakan bahwa metode penelitian deskriptif bertujuan untuk mendapatkan dan menyampaikan fakta-fakta dengan jelas dan teliti.

### **Definisi Operasional**

Definisi operasional dalam penelitian ini mengacu pada kajian teori yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya tentang Evaluasi Kinerja Petugas Pelayanan Santunan Kematian Di Bagian Kesra Setda Kota Magelang. Adapun definisi operasional penelitian ini adalah:

1. Evaluasi dalam penelitian adalah upaya yang diharapkan untuk meningkatkan kinerja yang dilakukan petugas pelayanan santunan kematian Di Bagian Kesra Setda Kota Magelang.
2. Kinerja dalam penelitian ini adalah hasil yang dicapai atas upaya yang telah dilakukan petugas pelayanan santunan kematian Di Bagian Kesra Setda Kota Magelang.

### **Subjek dan Objek Penelitian**

Subjek penelitian menurut (Arikunto S. , 2013) merupakan sesuatu yang sangat penting kedudukannya didalam penelitian, subjek penelitian harus ditata sebelum penelitian siap untuk mengumpulkan data. Subjek penelitian ini adalah petugas pelayanan santunan kematian. Menurut (Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D, 2019) objek penelitian adalah suatu atribut dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Objek dalam penelitian ini adalah upaya peningkatan kinerja petugas pelayanan santunan kematian di Bagian Kesra Kota Magelang.

### **Instrumen Penelitian**

Menurut (Arikunto, 2013) instrumen penelitian adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam melakukan kegiatannya untuk mengumpulkan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah olehnya. Penelitian dengan pendekatan kualitatif yang menjadi instrumen penelitian adalah peneliti sendiri. Peneliti sebagai *human Instrument* berfungsi menetapkan fokus, memilih instrumen sebagai

sumber data, melakukan pengumpulan data, analisis data, membuat kesimpulan atas temuannya (Sugiyono, 2019).

### **Informan dan Teknik Pemilihan Informan**

Pada pendekatan kualitatif penekanan pemilihan informannya didasarkan pada kualitas informasi yang akan disampaikan bukan pada jumlah informannya. Ketepatan dalam memilih informan merupakan salah satu kunci keberhasilan penelitian kualitatif. Oleh karenanya untuk mendapatkan informasi yang mendalam dilakukan proses wawancara (*Indepth Interview*).

Sedangkan teknik pemilihan informan yang dipilih adalah informan yang terlibat langsung serta memahami dan dapat memberikan informasi (gambaran) tentang pelayanan pada analisis di Bagian Kesra Kota Magelang yaitu:

- a. Kepala Bagian Kesra Kota Magelang.
- b. Petugas pelayanan santunan kematian di Bagian Kesra Kota Magelang sebanyak 2 orang.
- c. Masyarakat Kota Magelang sebanyak 2 orang.

### **Kredibilitas Data**

Dalam penelitian ini validitas atau keabsahan data diperiksa dengan metode triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk kepentingan pengecekan data atau sebagai pembanding terhadap data itu (Moleong, 2018). *Triangulation* menurut Patton (Moleong, 2018) dibagi menjadi 4 (empat), yaitu:

- a. Triangulasi Sumber, yaitu membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam metode kualitatif. Data yang diperoleh berupa wawancara yang dilakukan lebih dari satu kali dalam periode waktu tertentu.
- b. Triangulasi Metode, yaitu dengan menggunakan dua strategi; (1) pengecekan terhadap derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian dengan beberapa teknik pengumpulan data, (2) pengecekan derajat kepercayaan beberapa sumber data dengan metode yang sama.
- c. Triangulasi Peneliti, yakni dengan memanfaatkan peneliti atau pengamat lainnya untuk keperluan pengecekan kembali derajat kepercayaan. Pengambilan data dilakukan oleh beberapa orang.
- d. Triangulasi Teori, yakni melakukan penelitian tentang topik yang sama dan datanya dianalisa dengan menggunakan beberapa perspektif teori yang berbeda.

Untuk menjawab permasalahan mengenai hambatan dalam melaksanakan pekerjaan petugas pelayanan santunan kematian Di Bagian Kesra Setda Kota Magelang digunakan teknik analisis data yang sedikit berbeda yaitu dengan melakukan analisis data kualitatif yaitu menguraikan serta menginterpretasikan data yang diperoleh di lapangan dari para informan. Proses analisis ini didasarkan pada kemampuan nalar dalam menghubungkan data, fakta, informasi kemudian data yang

diperoleh akan dianalisis sehingga diharapkan muncul gambaran yang dapat mengungkapkan permasalahan penelitian. Jadi teknik analisis data kualitatif yaitu dengan menyajikan data dengan melakukan analisis terhadap masalah yang ditemukan di lapangan, sehingga diperoleh gambaran yang jelas tentang objek yang diteliti dan kemudian menarik kesimpulan.

## **Pengumpulan Data**

### **Jenis dan Sumber Data**

#### a. Data Primer

Data primer ialah data yang berasal dari sumber asli atau pertama. Data ini tidak tersedia dalam bentuk terkompilasi ataupun dalam bentuk file-file. Data ini harus dicari melalui Narasumber atau dalam istilah teknisnya responden/Informan yaitu orang yang dijadikan objek penelitian atau orang yang dijadikan sebagai sarana mendapatkan informasi ataupun data. Data primer diambil secara langsung dari lokasi penelitian melalui Wawancara (*Indeepth Interview*) kepada responden.

#### b. Data Sekunder

Selain data primer yang melalui wawancara, juga dikumpulkan data sekunder berupa dokumen-dokumen tertulis dari Pemerintah, seperti data sekunder tentang struktur organisasi Bagian Kesra Kota Magelang, hasil laporan dari pelaksanaan kegiatan pemerintahan dan sebagainya yang dianggap relevan dengan masalah penelitian.

### **Metode Pengumpulan Data**

Untuk memperoleh data sesuai tujuan penelitian, maka pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui metode sebagai berikut:

#### 1. Wawancara

Menurut Sugiyono (2019) wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu dan dengan wawancara, peneliti akan mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang partisipan dalam menginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi yang tidak mungkin bisa ditemukan melalui observasi. Wawancara adalah metode pengambilan data dengan cara menanyakan sesuatu kepada seseorang responden, caranya adalah dengan bercakap-cakap secara tatap muka untuk mengumpulkan data dan informasi tentang masalah kinerja petugas pelayanan.

#### 2. Dokumentasi

Dokumentasi menurut Sugiyono (2019:329) adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Dokumentasi yang diperlukan dalam penelitian ini diantaranya dokumen, arsip laporan, maupun dokumen arsip yang berhubungan dengan pelayanan di Bagian Kesra Kota Magelang serta peraturan perundang-undangan lainnya yang relevan dengan penelitian ini.

### 3. Observasi

Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua di antara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan (Sugiyono, 2019). Observasi pada penelitian ini adalah observasi langsung terstruktur, yaitu pengamatan yang dilakukan secara langsung pada objek yang diobservasi dan peneliti sudah mengetahui aspek atau aktivitas apa yang akan diamati, yang relevan dengan masalah dan tujuan penelitian. Peneliti melakukan observasi dengan mengamati kinerja petugas pelayanan.

#### **Metode Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis model interaktif (*Interactive Model of Analysis*). Model ini tiga komponen analisis, yaitu reduksi data, sajian data dan penarikan kesimpulan, dilakukan dengan bentuk interaktif dengan proses pengumpulan data (*data collecting*) sebagai suatu siklus. Ketiga kegiatan dalam analisis model interaktif dapat dijelaskan sebagai berikut:

#### 1. Reduksi data (*data reduction*)

Menurut Sugiyono (2019:338) mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang hal yang tidak perlu.

#### 2. Penyajian data (*data display*)

Diartikan sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan penyajian data, peneliti akan dapat memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan berdasarkan pemahaman tentang penyajian data.

#### 3. Penarikan kesimpulan (*conclusion drawing*)

Kesimpulan yang diambil akan ditangani secara longgar dan tetap terbuka sehingga kesimpulan yang semula belum jelas, kemudian akan meningkat menjadi lebih rinci dan mengakar dengan kokoh. Kesimpulan ini juga diverifikasi selama penelitian berlangsung dengan maksud-maksud menguji kebenaran, kekokohan dan kecocokannya yang merupakan validitasnya.

## **ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil Analisis Data**

#### **Kinerja petugas pelayanan santunan kematian di Bagian Kesra Setda Kota Magelang Saat ini.**

Analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis interaktif dengan menggali pertanyaan dari informan tentang kinerja petugas pelayanan santunan kematian di Bagian Kesra Setda Kota Magelang saat ini. Hasil wawancara dengan informan 1 yaitu Kepala Bagian Kesra Kota Magelang, menjelaskan:

*" Dalam menjalankan program dan kegiatan yang ditetapkan pada setiap seksi dapat dikatakan bahwa kinerja para petugas sudah sesuai dengan yang prosedur pelaksanaan. Semua seksi mengungkapkan bahwa program dan kegiatan pada tiap-tiap seksi yang mereka jalani dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Bagian Kesra Setda Kota Magelang telah dilaksanakan dengan baik sesuai dengan yang telah ditetapkan. "*

(hasil wawancara dengan Kepala Bagian Kesra Kota Magelang, Rabu 2 Februari 2022).

Menurut informan 2 petugas pelayanan santunan kematian di Bagian Kesra Kota Magelang, tentang kinerja petugas pelayanan santunan kematian di Bagian Kesra Setda Kota Magelang saat ini, menjelaskan:

*".....petugas pelayanan yang ada di santunan kematian di Bagian Kesra Setda Kota Magelang dapat dikatakan sudah cukup baik karena petugas pelayanan santunan kematian berusaha bekerja dengan kualitas kinerja yang cukup tinggi. Selain itu, kinerja petugas pelayanan dapat dikatakan baik karena mereka dapat melakukan pekerjaan mereka sesuai dengan standar yang diberlakukan oleh organisasi. Dalam melakukan tugasnya anggota petugas pelayanan santunan kematian di Bagian Kesra Setda Kota Magelang juga bekerja cepat, cekatan dan tepat waktu. "*

(hasil wawancara dengan petugas pelayanan santunan kematian di Bagian Kesra Kota Magelang. Kamis 3 Februari 2022)

Senada dengan itu, informan 3 yang merupakan salah satu petugas pelayanan santunan kematian di Bagian Kesra Setda Kota Magelang menjelaskan:

*".....Kualitas kinerja baik. Petugas pelayanan santunan kematian di Bagian Kesra Setda Kota Magelang melakukan pekerjaannya sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh pemerintah. Melakukan pekerjaan dengan memenuhi syarat dan prosedur yang diberikan. Efektivitas kinerja dapat dilihat dari target ataupun tujuan yang telah ditetapkan. "*

(hasil wawancara dengan petugas pelayanan santunan kematian di Bagian Kesra Kota Magelang. Kamis 3 Februari 2022)

Berbeda dengan itu, menurut informan 4 Mr. A yang merupakan masyarakat Kota Magelang, kinerja petugas pelayanan santunan kematian di Bagian Kesra Setda Kota Magelang saat ini, menjelaskan:

*".....Kinerja petugas pelayanan masih belum optimal. Pada saat 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. Selain itu, verifikasi berkas yang dilakukan oleh pegawai masih terlalu lama sehingga menyebabkan proses pemberian santunan mengalami keterlambatan. "*

(hasil wawancara dengan masyarakat Kota Magelang, Jum'at 4 Februari 2022)

Selanjutnya menurut informan 5 yaitu Mr. Y yang masyarakat Kota Magelang, kinerja petugas pelayanan santunan kematian di Bagian Kesra Setda Kota Magelang saat ini, Mr. Y menjelaskan sebagai berikut:

*"Kinerja petugas pelayanan santunan kematian Bagian Kesra Setda Kota Magelang menurut saya belum dapat dikatakan baik. Penetapan penerima oleh Wali Kota juga masih lama, karena harus menunggu proses berkas pengusulan dari Bagian Kesra dan Pencairan dana Santunan Kematian santunan kematian tersebut belum dapat dinikmati pada saat melakukan prosesi kematian mulai dari berlangsungnya perkabangan jenazah sampai pada acara doa arwah hari ketujuh, bahkan doa arwah hari ke-40."*

(hasil wawancara dengan pedagang lapak Kota Magelang, Senin, 17 Januari 2022)

Berdasarkan kelima informan di atas dapat dipahami bahwa kondisi saat ini terkait kinerja petugas pelayanan santunan kematian di Bagian Kesra Setda Kota Magelang dapat dikatakan belum maksimal karena banyaknya persyaratan yang harus dipenuhi dan lamanya waktu pelayanan.

### **Kendala yang Dihadapi Terkait Kinerja Petugas Pelayanan Santunan Kematian di Bagian Kesra Setda Kota Magelang Belum Maksimal**

Hasil wawancara dengan informan 1 yaitu Kepala Bagian Kesra Kota Magelang, Bapak Hadi Sutopo, terkait kendala yang dihadapi terkait kinerja petugas pelayanan santunan kematian di Bagian Kesra Setda Kota Magelang, menjelaskan:

*"Kendalanya yaitu pada pemberian santunan dirasa belum optimal, hal ini dapat ditunjukkan oleh pencairan 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 Lurah, dan dilampirkan Kartu Keluarga (KK) yang meninggal dan ahli waris, Kartu Tanda Penduduk yang meninggal dan ahli waris, Surat keterangan, Surat domisili/tempat tinggal, akte kematian, daftar DTKS/Berita Acara Muskel terkait pemutakhiran DTKS (Data Terpadu Kesejahteraan Sosial) bagi penduduk yang meninggal dan ahli waris. Kemudian 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"*

(hasil wawancara dengan Kepala Bagian Kesra Kota Magelang, Rabu 2 Februari 2022).

Menurut informan 2 petugas pelayanan santunan kematian di Bagian Kesra Kota Magelang, Bapak Rudy, tentang kendala yang dihadapi terkait kinerja petugas pelayanan santunan kematian di Bagian Kesra Setda Kota Magelang, menjelaskan:

*"banyak masyarakat miskin yang kurang mengetahui tentang kebijakan Walikota tentang pemberian santunan kematian, hal inilah yang membuat masyarakat yang mendapat musibah kematian tidak paham mengenai permohonan atau mengusulkan berkas permohonan bantuan santunan ketika ada keluarganya yang meninggal dunia."*

(hasil wawancara dengan petugas pelayanan santunan kematian di Bagian Kesra Kota Magelang. Kamis 3 Februari 2022)

Senada dengan itu, menurut informan 3 yaitu Yuni yang merupakan salah satu petugas pelayanan santunan kematian di Bagian Kesra Setda Kota Magelang, tentang kendala yang dihadapi terkait kinerja petugas pelayanan santunan kematian di Bagian Kesra Setda Kota Magelang, menjelaskan:

*".....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, daftar DTKS (Data Terpadu Kesejahteraan Sosial). Kondisi ini yang menyebabkan proses berkas bagi pemohon belum dapat dilakukan, dan lamanya penetapan Surat Keputusan Penerima Santunan Kematian oleh Walikota. "*

(hasil wawancara dengan petugas pelayanan santunan kematian di Bagian Kesra Kota Magelang. Kamis 3 Februari 2022)

Berbeda pendapat dengan itu, menurut informan 4 Mr. A merupakan masyarakat Kota Magelang, kendala yang ditemui terkait kinerja yang diberikan oleh petugas pelayanan Santunan kematian di Bagian Kesra Setda Kota Magelang, menjelaskan:

*".....verifikasi berkas santunan kematian memerlukan proses yang lama sehingga lambat diterima oleh masyarakat yang mengalami musibah kematian. "*

(hasil wawancara dengan masyarakat Kota Magelang, Jum'at 4 Februari 2022)

Seirama dengan itu, menurut informan 5 yaitu Mr. Y terkait kendala yang ditemui tentang kinerja yang diberikan oleh petugas pelayanan Santunan kematian di Bagian Kesra Setda Kota Magelang, Mr. Y menjelaskan sebagai berikut:

*".....pencairan dana belum efektif dilaksanakan karena pencairan dana santunan kematian kepada ahli waris sangat lama, 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 "*

(hasil wawancara dengan masyarakat Kota Magelang, Jum'at 4 Februari 2022)

Berdasarkan kelima informan tersebut, dapat dipahami terkait dengan kendala yang dihadapi petugas pelayanan Santunan kematian di Bagian Kesra Setda Kota Magelang kurangnya pemahaman informasi dan persyaratan santunan kematian menjadikan verifikasi data terhambat yang pada akhirnya berdampak pada pencairan dana santunan kematian kepada ahli waris lambat, sehingga santunan kematian tersebut belum dapat dinikmati pada saat melakukan prosesi kematian bahkan pada hari ke tujuh.

### **Upaya untuk Meningkatkan Kinerja Petugas Pelayanan Santunan Kematian di Bagian Kesra Setda Kota Magelang ke depannya**

Hasil wawancara dengan informan 1 yaitu Kepala Bagian Kesra Kota Magelang Bapak Hadi Sutopo terkait dengan upaya untuk meningkatkan kinerja petugas pelayanan Santunan kematian di Bagian Kesra Setda Kota Magelang ke depannya, mengharapkan:

*".....upaya yang dapat dilakukan terkait kinerja petugas pelayanan Santunan kematian di Bagian Kesra Setda Kota Magelang ke depannya yaitu meningkatkan kompetensi petugas pelayanan melalui diklat atau workshop tentang pelayanan prima, memangkas berkas yang tidak diperlukan data, mengoptimalkan pemberian santunan, hal ini dapat ditunjukkan oleh pencairan dana santunan kepada ahli waris dengan cepat, pengurusan berkas tidak terlalu banyak persyaratan dan ketepatan dan kecepatan dalam proses verifikasi "*

(hasil wawancara dengan Kepala Bagian Kesra Kota Magelang, Rabu 2 Februari 2022).

Menurut informan 2 yaitu petugas pelayanan santunan kematian di Bagian Kesra Kota Magelang yaitu Bapak Rudy terkait dengan upaya untuk meningkatkan kinerja petugas pelayanan Santunan kematian di Bagian Kesra Setda Kota Magelang ke depannya, menginginkan:

*".....upaya yang dapat dilakukan yaitu meningkatkan pengetahuan masyarakat mengenai kebijakan Walikota tentang pemberian santunan kematian, hal inilah yang akan membantu petugas pelayanan Santunan kematian di Bagian Kesra Setda Kota Magelang ke depannya "*

(hasil wawancara dengan petugas pelayanan santunan kematian di Bagian Kesra Kota Magelang. Kamis 3 Februari 2022)

Senada dengan itu, informan ke 3 yaitu Yuni yang merupakan petugas pelayanan santunan kematian di Bagian Kesra Kota Magelang, terkait dengan upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja petugas santunan kematian, mengharapkan:

*".....perlunya bagi personel 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. "*

(hasil wawancara dengan petugas pelayanan santunan kematian di Bagian Kesra Kota Magelang. Kamis 3 Februari 2022)

Sedangkan menurut informan 4 yaitu masyarakat Kota Magelang di Kota Magelang, Mr. A, terkait upaya peningkatan kinerja petugas pelayanan Santunan kematian di Bagian Kesra Setda Kota Magelang, menjelaskan:

*".....dapat dengan meningkatkan kecepatan dalam pelayanan seperti percepatan verifikasi, bila perlu menyediakan alat untuk fotocopy atau printer dan kecepatan dalam pengesahan berkas. Sehingga masyarakat tidak harus menunggu lama "*

(hasil wawancara dengan masyarakat Kota Magelang, Jum'at 4 Februari 2022)

Senada dengan itu, menurut informan 5 yaitu Mr. Y terkait peningkatan kinerja petugas pelayanan Santunan kematian di Bagian Kesra Setda Kota Magelang, menjelaskan:

*“.....percepatan dalam pelaksanaan pencairan dana karena pencairan dana santunan kematian kepada ahli waris sangat lambat, 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 ”*

(hasil wawancara dengan masyarakat Kota Magelang, Jum'at 4 Februari 2022)

Berdasarkan kelima informan tersebut di atas dapat dipahami terkait upaya untuk meningkatkan kinerja petugas pelayanan Santunan kematian di Bagian Kesra Setda Kota Magelang yaitu meningkatkan kompetensi dan pengetahuan petugas pelayanan santunan kematian, melakukan efisiensi persyaratan data sehingga verifikasi data dapat dilakukan dengan cepat, menyediakan sarana dan prasarana yang menunjang petugas pelayanan seperti fotocopy atau printer untuk copy sehingga santunan kematian dapat segera dinikmati masyarakat tanpa harus menunggu sampai hari ke tujuh atau bahkan ke 40.

## **Pembahasan**

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dikemukakan sebelumnya maka dapat dijabarkan mengenai kinerja petugas pelayanan Santunan kematian di Bagian Kesra Setda Kota Magelang sebagai berikut:

### **Kinerja Petugas Pelayanan Santunan Kematian di Bagian Kesra Setda Kota Magelang Belum Maksimal**

Hasil analisis menunjukkan bahwa pelayanan petugas belum maksimal. Dari berbagai wawancara dengan informan khususnya masyarakat Magelang menunjukkan masih terjadi beberapa kendala yang berkaitan dengan kinerja petugas pelayanan Santunan kematian di Bagian Kesra Setda Kota Magelang yaitu seperti pada saat 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. Selain itu, verifikasi berkas yang dilakukan oleh pegawai masih terlalu lama sehingga menyebabkan proses pemberian santunan mengalami keterlambatan. Penetapan Surat Keputusan penerima santunan kematian oleh Walikota juga masih lama, karena harus menunggu proses berkas pengusulan dari Bagian Kesra dan Pencairan Santunan Kematian santunan kematian tersebut belum dapat dinikmati pada saat melakukan prosesi kematian mulai dari berlangsungnya perkabunganjenazah sampai pada acara doa arwah hari ketujuh.

Apabila dibandingkan dengan penelitian selama ini tentang kinerja petugas pelayanan dapat dipahami bahwa ada persamaan dengan Faisal Reza Nasution (2014), Nur Aini (2017), yang menyatakan bahwa kinerja petugas pelayanan belum maksimal karena adanya persyaratan yang banyak kemudian perlunya verifikasi data dan penetapan dari pejabat yang berwenang membuat pelayanan mejadi kurang maksimal karena membutuhkan waktu yang cukup lama.

### **Penyebab Kinerja Petugas Pelayanan Santunan Kematian di Bagian Kesra Setda Kota Magelang Kurang Maksimal.**

Dari hasil wawancara tentang kendala yang dihadapi oleh masyarakat magelang menunjukkan solusi yang diberikan oleh petugas pelayanan Santunan kematian di Bagian Kesra Setda Kota Magelang kurang maksimal. Hal ini dikarenakan bahwa masih terjadi lamanya proses verifikasi berkas dan pencairan santunan kematian sehingga santunan kematian yang akan diterima oleh masyarakat yang mengalami musibah kematian belum efektif dilaksanakan dan santunan kematian tersebut belum dapat dinikmati pada saat melakukan prosesi kematian mulai dari berlangsungnya pemakaman jenazah.

Apabila dibandingkan dengan penelitian selama ini tentang solusi yang diberikan petugas pelayanan dapat dipahami bahwa terdapat perbedaan Ida Ayu Widiari (2017) pada kecepatan pelayanan senada dengan itu Nur Aini (2017), yang menyatakan bahwa lamanya pelayanan yang ditunjukkan petugas kinerja petugas pelayanan belum maksimal dan belum memberikan solusi secara maksimal pada masyarakat.

### **Upaya untuk Meningkatkan Kinerja Petugas Pelayanan Santunan Kematian di Bagian Kesra Setda Kota Magelang.**

Upaya untuk meningkatkan kinerja petugas pelayanan santunan kematian di Bagian Kesra Setda Kota Magelang untuk masalah verifikasi yaitu dengan mengoptimalkan pemberian santunan, hal ini dapat ditunjukkan oleh pencairan santunan kepada ahli waris dengan cepat, pengurusan berkas tidak terlalu banyak persyaratan dan ketepatan dan kecepatan dalam proses verifikasi. Selain itu, 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.

Terkait permasalahan pencairan dana, petugas pelayanan santunan kematian di Bagian Kesra Setda Kota Magelang seharusnya melakukan percepatan dalam pelaksanaan pencairan dana karena pencairan dana santunan kematian kepada ahli waris sangat lama, sehingga santunan kematian tersebut dapat dinikmati pada saat melakukan prosesi kematian mulai dari berlangsungnya perkabungan jenazah sampai pada acara doa hari ketujuh. Permasalahan mengenai belum lengkapnya persyaratan, upaya yang dapat dilakukan yaitu meningkatkan pengetahuan masyarakat mengenai kebijakan Walikota tentang pemberian santunan kematian.

Untuk meningkatkan kepercayaan dari masyarakat perlu dibuat Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai dasar mengatur cara kerja seluruh petugas dalam bekerja dan sekaligus membangun kualitas sehingga dapat meningkatkan kepercayaan dari masyarakat. Dengan adanya SOP maka akan mengurangi ketidaktepatan petugas dalam menangani dokumen dan dalam pengambilan keputusan dapat lebih cepat dilakukan.

Apabila dibandingkan dengan penelitian selama ini tentang upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja petugas pelayanan dapat dipahami bahwa terdapat persamaan Faisal Reza Nasution dan Nur Aini (2017), yang menekankan

pada peningkatan kompetensi dan pengetahuan petugas pelayanan sementara Ida Ayu Widiari (2017) lebih menekankan pada peningkatan kompensasi agar kinerja petugas pelayanan dapat meningkat.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan yaitu:

1. Kinerja petugas pelayanan pelayanan Santunan kematian di Bagian Kesra Setda Kota Magelang saat ini belum maksimal disebabkan masih terjadi beberapa kendala yang yaitu seperti pada saat 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. Selain itu, verifikasi berkas yang dilakukan oleh pegawai masih terlalu lama sehingga menyebabkan proses pemberian santunan mengalami keterlambatan dan penetapan penerima oleh Walikota juga masih lama, karena harus menunggu proses berkas pengusulan dari Kesra.
2. Kendala yang dihadapi oleh masyarakat kota magelang menunjukkan solusi yang diberikan oleh petugas pelayanan Santunan kematian di Bagian Kesra Setda Kota Magelang kurang maksimal. Hal ini dikarenakan masih terjadi lamanya dalam proses verifikasi berkas santunan kematian sehingga lama diterima oleh masyarakat yang mengalami musibah kematian dan pencairan dana belum efektif dilaksanakan karena pencairan dana santunan kematian kepada ahli waris sangat lama, sehingga santunan kematian tersebut belum dapat dinikmati pada saat melakukan prosesi kematian mulai dari berlangsungnya perkabungan jenazah sampai pada acara doa hari ketujuh, bahkan doa hari yang ke- 40.
3. Upaya untuk meningkatkan kinerja petugas pelayanan santunan kematian di Bagian Kesra Setda Kota Magelang yang diharapkan oleh masyarakat Kota Magelang yaitu meningkatkan kecepatan dalam pelayanan seperti percepatan verifikasi, penyediaan sarana prasarana dan kecepatan dalam pengesahan berkas. Percepatan dalam pelaksanaan pencairan dana karena pencairan dana santunan kematian kepada ahli waris sangat lama, sehingga santunan kematian tersebut tidak dapat dinikmati pada saat prosesi kematian. Perlu dibuat Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai dasar mengatur cara kerja seluruh petugas dalam bekerja dan sekaligus membangun kualitasnya.

### **Saran**

Berdasarkan kesimpulan tersebut menunjukkan bahwa kinerja petugas pelayanan Santunan kematian di Bagian Kesra Setda Kota Magelang masih perlu ditingkatkan untuk itu disarankan sebagai berikut:

1. Perlunya pemerintah daerah khususnya Bagian Kesra menyampaikan informasi atau sosialisasi tentang kebijakan Walikota mengenai pemberian santunan

kematian kepada masyarakat, agar masyarakat yang mendapat musibah kematian keluarganya dapat mengusulkan berkas permohonan santunan kematian.

2. Perlunya bagi petugas yang ditunjuk sebagai verifikator 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, dan dibuat Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai dasar mengatur cara kerja seluruh petugas dalam bekerja dan sekaligus membangun kualitas.
3. Perlunya petugas 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 Wali Kota lebih cepat dilaksanakan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aini, N. (2017). Evaluasi Kinerja Pegawai Untuk Mewujudkan Pelayanan Publik Dalam Perspektif Good Governance. *Jurnal Inovasi Ilmu Sosial dan Politik*, 2.
- Amstrong, M., & Baron, A. (1998). *Performance management hand book*. London: IPM.
- Arikunto. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Balik Nama Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Sosial Politik UMA*, 2.
- Bangun, W. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.
- Bernardin, H. &. (1993). *Human Resource Management an Experiential Approach*. Cipta.
- Handoko, T. H. (2001). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFY Yogyakarta.
- Jakarta: Salemba Empat.
- Kasmir. (2017). *Customer Services Excellent Teori dan Praktik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P., & Keller. (2016). *Manajemen Pemasaran* (14 ed.). (B. Sabran, Trans.) Jakarta: Erlangga.
- kreitner, R., & Kinicki, A. (2001). *Organizational Behavior*. McGraw Hill.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mangkunegara, A. A. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Mangkunegara. (2011). *Manajemen Sumber Daya Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mathis, R. &. (2006). *Human Resource Management*. (D. Angelia, Trans.) Jakarta: Salemba Empat.

- Moleong, L. J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Rosdakarya.
- Nasution, F. R. (2014). Evaluasi Kinerja Pegawai Kantor Samsat Dalam Pelayanan Bea Negeri Dipekerjakan pada Kopertis Wilayah V Yogyakarta. *Jurnal Bisnis Teori dan Implementasi*, 1.
- Newstrom, J., & Davis, K. (1993). *Human Behavior at Work*. Singapore: Mc Graw Hill.
- Pramudyo, A. (2010). Analisis Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Dosen
- Prawirosentono, S. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rajawali Press.
- Simanjuntak. (2005). *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*. Jakarta: Fakultas Ekonomi
- Singapore: Mc Graw-Hill, Inc.
- Stoner, A. J. (1996). *Manajemen Jilid I*. Jakarta: PT Prahallindo.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, E. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Kencana.
- Suhartono, S., Sulastiningsih, S., Chasanah, U., Widiastuti, N. and Purwanto, W. (2023) "The Relationship of Leadership, Discipline, Satisfaction, and Performance: A Case Study of Steel Manufacture in Indonesia", *International Journal of Professional Business Review*. São Paulo (SP), 8(2), p. e01146. doi: 10.26668/businessreview/2023.v8i2.1146.
- Tika, H. M. (2006). *Budaya organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta: PT. Bhumi Aksara.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2017). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Universitas Indonesia.
- Utami, C. W. (2006). *Manajemen Ritel: Strategi dan Implementasi Ritel Modern*.
- Wibowo. (2009). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Widiari, I. A. (2017). Evaluasi Kinerja Pegawai Kontrak Melalui Tujuh Kompetensi Spencer Pada Pelayanan Denpasar Sewrage Development Project. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 2.
- Wirawan. (2009). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia Teori Aplikasi dan Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat.