

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian

Wilayah Kabupaten Bojonegoro secara geografis terletak pada posisi 112°25'–112°09' Bujur Timur dan 6°59'–7°37' Lintang Selatan. Kabupaten Bojonegoro dialiri sungai Bengawan Solo yang mengalir dari selatan, menjadi batas alam dengan Provinsi Jawa Tengah, kemudian mengalir ke arah timur, di sepanjang wilayah utara Kabupaten Bojonegoro. Bagian utara merupakan Daerah Aliran Sungai Bengawan Solo yang cukup subur dengan pertanian yang ekstensif. Kawasan pertanian umumnya ditanami padi pada musim penghujan, dan tembakau pada musim kemarau. Bagian selatan adalah pegunungan kapur, bagian dari rangkaian Pegunungan Kendeng. Bagian barat laut (berbatasan dengan Jawa Tengah) adalah bagian dari rangkaian Pegunungan Kapur Utara. Kota Bojonegoro terletak di jalur Surabaya-Cepu-Semarang. Kota ini juga dilintasi jalur kereta api jalur Surabaya-Semarang-Jakarta. Berikut batas-batas wilayah Kabupaten Bojonegoro adalah sebagai berikut:

Utara	: Kabupaten Tuban
Timur	: Kabupaten Lamongan
Selatan	: Kabupaten Ngawi, Kabupaten Madiun, Kabupaten Nganjuk, dan Kabupaten Jombang
Barat	: Kabupaten Blora, Jawa Tengah

Selain itu, terdapat jumlah penduduk per kecamatan di Kabupaten Bojonegoro

Tahun 2024 sebagai berikut:

TABEL 6
JUMLAH PENDUDUK KABUPATEN BOJONEGORO TAHUN 2024

No.	Nama Kecamatan	Jumlah Penduduk (Jiwa)		
		Laki-laki	Perempuan	Total
1.	Balen	34.556	34.348	68.904
2.	Baureno	43.127	42.090	85.217
3.	Bojonegoro	43.533	44.783	88.316
4.	Bubulan	7.840	7.835	15.675
5.	Dander	44.226	43.709	87.935
6.	Gayam	17.276	17.145	34.421
7.	Gondang	13.686	13.052	26.738
8.	Kalitidu	26.234	26.072	52.306
9.	Kanor	31.535	31.091	62.626
10.	Kapas	29.254	28.717	57.917
11.	Kasiman	16.127	16.268	32.395
12.	Kedewan	6.854	6.966	13.820
13.	Kedungadem	42.641	42.648	85.289
14.	Kepohbaru	34.460	33.742	68.202
15.	Malo	16.353	16.316	32.669
16.	Margomulyo	11.636	11.777	23.413
17.	Ngambon	6.063	5.955	12.018
18.	Ngasem	31.982	30.969	62.951
19.	Ngraho	24.331	24.083	48.414
20.	Padangan	22.747	22.623	45.370
21.	Purwosari	15.705	15.418	31.123
22.	Sekar	14.675	13.052	26.738
23.	Sugihwaras	24.068	23.825	47.893
24.	Sukosewu	22.475	22.148	44.623
25.	Sumberejo	37.026	36.775	73.801
26.	Tambakrejo	28.724	28.154	56.878
27.	Temayang	19.056	18.888	37.944
28.	Trucuk	20.236	20.137	40.373
Jumlah		686.426	678.586	1.365.012

Sumber: Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil pada website resmi satu data Bojonegoro.

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah penduduk Kabupaten Bojonegoro Tahun 2024 adalah 1.365.012 jiwa yang terdiri dari 686.426 penduduk laki-laki dan 678.586 penduduk perempuan.

Dan ada juga jumlah DAMISDA Kabupaten Bojonegoro Tahun 2024 sebagai berikut:

TABEL 7
DAMISDA KABUPATEN BOJONEGORO TAHUN 2024

NO.	KECAMATAN	JUMLAH DATA
1.	Balen	2.083
2.	Baureno	1.962
3.	Bojonegoro	1.315
4.	Bubulan	1.073
5.	Dander	2.221
6.	Gayam	881
7.	Gondang	1.913
8.	Kalitidu	1.083
9.	Kanor	2.137
10.	Kapas	1.256
11.	Kasiman	1.396
12.	Kedewan	581
13.	Kedungadem	5.036
14.	Kepohbaru	2.052
15.	Malo	748
16.	Margomulyo	1.521
17.	Ngambon	1.169
18.	Ngasem	4.576
19.	Ngraho	2.345
20.	Padangan	1.842
21.	Purwosari	1.303
22.	Sekar	2.127
23.	Sugihwaras	1.258
24.	Sukosewu	2.256
25.	Sumberejo	2.349
26.	Tambakrejo	4.056
27.	Temayang	1.743
28.	Trucuk	1.782
JUMLAH		54.064

Sumber: DAMISDA Kabupaten Bojonegoro

B. Data Hasil Penelitian

Data hasil penelitian ini diperoleh dengan wawancara dengan 26 informan. Terdapat 2 informan dari Pihak Kesejahteraan Rakyat yaitu Kasi dan Staff Kesra, 1 informan dari perangkat desa Kedungadem, dan 23 informan yaitu masyarakat yang pernah mengajukan santunan kematian di Kabupaten Bojonegoro. Pertanyaan wawancara kepada para informan ini disesuaikan dengan indikator-indikator teori implementasi kebijakan menurut Edward III. Maka terdapat uraian data hasil penelitian berdasarkan setiap indikator dan dimensinya sebagai berikut:

1. Komunikasi

Komunikasi menjadi elemen penting dalam implementasi program santunan kematian. Hasil wawancara menunjukkan bahwa informasi mengenai program santunan kematian sudah diketahui masyarakat namun mereka masih kurang jelas memahami prosedur pengajuan santunan kematian. Pada indikator komunikasi diuraikan lagi menjadi tiga dimensi yang meliputi dimensi transformasi informasi, kejelasan informasi, dan konsistensi informasi.

a. Transformasi Informasi

Pada transformasi informasi ini berkaitan dengan tingkat pengetahuan para informan tentang santunan kematian dan sumber informasi yang diperoleh para informan tentang program ini. Berikut terdapat data hasil penelitian berupa jumlah informan pada dimensi transformasi informasi sebagai berikut:

TABEL 8**JAWABAN RESPONDEN TENTANG PENGETAHUAN
SANTUNAN KEMATIAN**

No.	Pengetahuan tentang santunan kematian	Jumlah Informan	Presentase (%)
1.	Tahu	26	100%
2.	Tidak mengetahui	-	-
Jumlah		26	100%

Sumber: data primer olahan peneliti,2025

Berdasarkan tabel, seluruh informan (100%) mengetahui adanya program Santunan Kematian. Hal ini menunjukkan program sudah dikenal luas. Namun, pengetahuan yang dimiliki sebagian besar masih bersifat umum dan belum mencakup pemahaman rinci tentang prosedur, persyaratan, dan mekanisme pengajuan. Oleh karena itu, diperlukan sosialisasi yang lebih mendalam agar masyarakat memahami tata cara pengajuan secara tepat.

TABEL 9**JAWABAN RESPONDEN TENTANG SUMBER INFORMASI**

No.	Sumber Informasi	Jumlah Informan	Presentase (%)
1.	Kesra Kabupaten	2	7,69%
2.	Kesra Kecamatan	7	26,92%
3.	Pemerintah Desa	3	11,54%
4.	Media Sosial	4	15,38%
5.	Orang lain	10	38,46%
Jumlah		26	100%

Sumber: data primer olahan peneliti,2025

Berdasarkan tabel, sumber informasi terbanyak mengenai program Santunan Kematian berasal dari orang lain (10 informan/38,46%), diikuti Kesra Kecamatan (7 informan/26,92%), media sosial (4 informan/15,38%),

pemerintah desa (3 informan/11,54%), dan Kesra Kabupaten (2 informan/7,69%). Temuan ini menunjukkan bahwa jalur informasi informal masih mendominasi dibandingkan informasi resmi dari pemerintah, sehingga berpotensi menimbulkan perbedaan pemahaman di masyarakat.

Selain data primer dalam bentuk tabel diatas, terdapat data sekunder untuk memperkuat hasil wawancara informan seperti berikut.

GAMBAR 1

INFORMASI SANTUNAN KEMATIAN

b. Kejelasan Informasi

Kejelasan informasi menjadi salah satu aspek penting dalam implementasi kebijakan. Pada bagian ini berkaitan dengan kemudahan dalam memahami cara pengajuan santunan kematian dan pengetahuan tentang dokumen atau persyaratan dalam pengajuan santunan kematian. Berikut terdapat data hasil penelitian berupa jumlah informan pada dimensi kejelasan informasi sebagai berikut:

TABEL 10
JAWABAN RESPONDEN TENTANG TINGKAT KEMUDAHAN PEMAHAMAN INFORMASI

No.	Tingkat Kemudahan Pemahaman Informasi	Jumlah Informan	Presentase (%)
1.	Sangat Mudah	9	34,62%
2.	Cukup Mudah	3	11,54%
3.	Sulit	14	53,85%
4.	Tidak Tahu	-	-
Jumlah		26	100%

Sumber: data primer olahan peneliti, 2025

Berdasarkan tabel diatas, sebanyak 14 informan (53,85%) menilai pemahaman informasi sulit, sebanyak 9 informan (34,62%) menilai informasi sangat mudah dipahami, dan 3 informan (11,54%) menilai informasi cukup mudah dipahami. Hal ini menunjukkan bahwa pemahaman prosedur dan informasi program Santunan Kematian masih menjadi kendala bagi mayoritas masyarakat.

TABEL 11
JAWABAN RESPONDEN TENTANG PENGETAHUAN
DOKUMEN PERSYARATAN SANTUNAN KEMATIAN

No.	Pengetahuan Dokumen	Jumlah Informan	Presentase (%)
1.	Tahu	18	69,23%
2.	Sedikit Tahu	-	-
3.	Tidak mengetahui	8	30,77%
Jumlah		26	100%

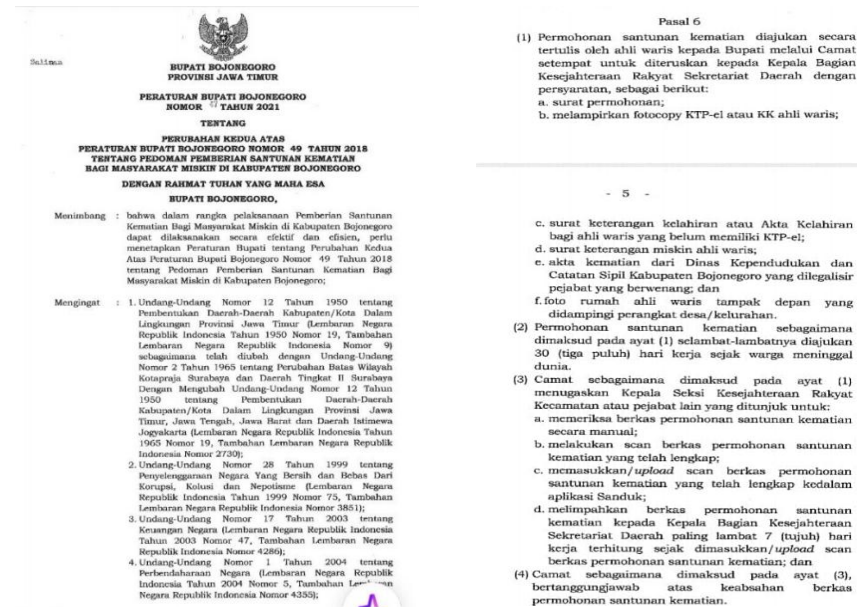
Sumber: data primer olahan peneliti, 2025

Berdasarkan tabel, mayoritas informan (18 orang atau 69,23%) mengetahui dokumen yang dibutuhkan, sedangkan 8 orang atau 30,77% tidak mengetahui sama sekali. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar sudah mengetahui dokumen yang diperlukan masih terdapat sebagian masyarakat yang belum sepenuhnya memahami informasi tersebut.

Selain data primer dalam bentuk tabel diatas, terdapat data sekunder untuk memperkuat hasil wawancara informan seperti berikut:

GAMBAR 2

INFORMASI PERSYARATAN SANTUNAN KEMATIAN PADA PERATURAN BUPATI NOMOR 47 TAHUN 2021



Sumber: Website Pemkab Bojonegoro

Gambar diatas adalah Dokumen Peraturan Bupati Bojonegoro Nomor 47 Tahun 2021 tentang perubahan kedua atas Peraturan Bupati Bojonegoro Nomor 49 Tahun 2018 mengenai pedoman pemberian santunan kematian bagi masyarakat miskin di Kabupaten Bojonegoro. Peraturan ini menjadi dasar hukum pelaksanaan program santunan kematian yang ditujukan untuk membantu meringankan beban keluarga ahli waris yang tidak mampu. Pada Pasal 6 dijelaskan bahwa permohonan santunan kematian diajukan secara tertulis oleh ahli waris kepada Bupati melalui Camat setempat, yang selanjutnya diteruskan kepada Kepala Bagian Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah. Permohonan tersebut dilengkapi dengan persyaratan antara lain surat permohonan, Fotokopi KTP atau KK ahli waris, Surat keterangan kematian dari instansi berwenang, Surat

keterangan waris, Fotokopi buku rekening bank, Berkas-berkas pendukung lain sesuai ketentuan.

Peraturan ini juga mengatur bahwa permohonan santunan kematian harus diajukan selambat-lambatnya 30 hari kerja sejak tanggal meninggal dunia. Ketentuan tersebut menjadi acuan formal bagi desa, kecamatan, dan kabupaten dalam memproses pengajuan santunan kematian, sehingga memastikan prosedur berjalan sesuai aturan yang berlaku.

c. Konsistensi Informasi

Pada konsistensi informasi ini berkaitan dengan informasi pengajuan santunan kematian yang diterima para informan selalu sama atau konsisten dan kesulitan dalam pemahaman informasi yang berbeda-beda. Berikut terdapat data hasil penelitian berupa jumlah informan pada dimensi konsistensi informasi sebagai berikut:

TABEL 12
JAWABAN RESPONDEN TENTANG KONSISTENSI
INFORMASI

No.	Konsistensi informasi	Jumlah Informan	Presentase (%)
1.	Selalu	13	50,00%
2.	Tidak konsisten	12	46,15%
3.	Tidak tahu	1	3,85%
Jumlah		26	100%

Sumber: data primer olahan peneliti, 2025

Berdasarkan hasil penelitian, dari 26 informan, sebanyak 13 orang (50,00%) menyatakan bahwa informasi terkait santunan kematian selalu konsisten, sedangkan 12 orang (46,15%) menilai informasi yang diterima tidak konsisten, dan 1 orang (3,85%) menilai tidak mengetahui. Temuan ini

menunjukkan adanya perbedaan penyampaian informasi yang dapat memengaruhi pemahaman masyarakat.

TABEL 13
JAWABAN INFORMAN TENTANG KESULITAN INFORMASI
YANG BERBEDA

No.	Kesulitan terhadap informasi yang berbeda	Jumlah Informan	Presentase (%)
1.	Sulit	12	46,15%
2.	Tidak Sulit	9	34,62%
3.	Tidak tahu	5	19,23%
Jumlah		26	100%

Sumber: data primer olahan peneliti, 2025

Berdasarkan tabel diatas, sebanyak 12 informan (46,15%) merasa kesulitan memahami informasi yang berbeda, 9 informan (34,62%) menyatakan tidak mengalami kesulitan, dan 5 informan (19,23%) tidak mengetahui. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat perbedaan persepsi dan pengalaman masyarakat dalam menerima serta memahami informasi santunan kematian.

2. Sumber Daya

Sumber daya merupakan salah satu faktor penting dalam keberhasilan implementasi kebijakan. Pada indikator sumber daya terdapat beberapa dimensi seperti sumber daya manusia, fasilitas, anggaran dan informasi dan kewenangan.

a. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia pada implementasi aplikasi sanduk dalam pelayanan santunan kematian ini berkaitan dengan orang atau individu yang terlibat membantu masyarakat dalam mengajukan santunan kematian dan

berkaitan dengan jumlah sumber daya manusia atau petugas yang membantu proses pengajuan santunan kematian apakah sudah memadai atau belum. Berikut terdapat data hasil penelitian berupa jumlah informan pada dimensi sumber daya manusia sebagai berikut:

TABEL 14
JAWABAN RESPONDEN TENTANG INDIVIDU YANG
MEMBANTU MASYARAKAT DALAM PENGAJUAN SANTUNAN
KEMATIAN

No.	Orang/Individu yang membantu masyarakat	Jumlah Informan	Presentase (%)
1.	Kesra Kecamatan	3	11,54%
2.	Perangkat Desa	12	46,15%
3.	Orang lain	11	42,31%
Jumlah		26	100%

Sumber: data primer olahan peneliti, 2025

Berdasarkan tabel, Hasil temuan menunjukkan bahwa pihak yang paling banyak membantu masyarakat dalam proses pengajuan santunan kematian adalah perangkat desa (46,15% atau 12 orang), diikuti oleh orang lain seperti kerabat atau tetangga (42,31% atau 11 orang), dan Kesra Kecamatan (11,54% atau 3 orang). Hal ini menunjukkan bahwa perangkat desa memegang peranan penting sebagai pendamping langsung masyarakat dalam melengkapi dokumen dan memahami prosedur pengajuan.

TABEL 15
JAWABAN RESPONDEN TENTANG JUMLAH PETUGAS

No.	Jumlah petugas	Jumlah Informan	Presentase (%)
1.	Memadai	16	61,54%
2.	Belum Memadai	8	30,77%
3.	Tidak Tahu	2	7,69%
Jumlah		26	100%

Dari Tabel diatas, sebagian besar informan (61,54% atau 16 orang) menilai jumlah petugas sudah memadai untuk membantu proses pengajuan, meskipun masih ada 30,77% (8 orang) yang merasa jumlah petugas belum memadai, serta 7,69% (2 orang) yang tidak mengetahui kondisinya. Temuan ini menandakan bahwa secara umum kapasitas petugas dianggap cukup, namun di beberapa wilayah tertentu mungkin masih diperlukan tambahan tenaga atau peningkatan intensitas pendampingan agar seluruh masyarakat dapat terlayani secara optimal.

Selain data primer dalam bentuk tabel diatas, terdapat data sekunder untuk memperkuat hasil wawancara informan seperti berikut.

TABEL 16

SUMBER DAYA APARATUR BAGIAN KESRA KECAMATAN KEDUNGADDEM

No.	Nama	Jabatan	Pendidikan terakhir
1.	Priyanto, S.Sos	Kasi Kesra	S1
2.	Umi Zumrotul Choiroh	Staf Non ASN	S1

Sumber: Kantor Kecamatan Kedungadem

Berdasarkan data tabel diatas, dapat diketahui bahwa sumber daya aparatur bagian Kesra Kecamatan Kedungadem terdiri dari dua orang. Keduanya memiliki latar belakang pendidikan Sarjana (S1) yang menunjukkan bahwa mereka memiliki kualifikasi pendidikan yang memadai untuk menjalankan tugas-tugas administrasi dan pelayanan publik, khususnya dalam pelayanan santunan kematian melalui Aplikasi Sanduk. Data ini memperkuat pernyataan dari informan terkait jumlah

petugas yang membantu dalam proses pengajuan santunan kematian ditingkat kecamatan.

b. Anggaran

Berdasarkan hasil wawancara dengan Pihak Kesra dan Perangkat Desa, anggaran khusus untuk mendukung implementasi program santunan kematian di tingkat kecamatan terutama pada masyarakat belum tersedia secara memadai. Pelayanan dilakukan dengan memanfaatkan sumber daya tanpa ada dukungan dana operasional khusus. Hal ini berdampak pada kurangnya pelatihan dan sosialisasi kepada masyarakat.

Berikut terdapat hasil wawancara dengan informan yaitu Bapak Priyanto, S.Sos selaku Kasi Kesejahteraan Rakyat yang mengatakan bahwa:

“Belum ada dana operasional yang mendukung untuk dilakukan sosialisasi dan pelatihan. Dan itu juga bukan wewenang kami. Yang memiliki kewenangan tersebut adalah pihak kesra Kabupaten.”
(Hasil wawancara pada tanggal 16 Juni 2025)

Adapun pernyataan lain dari Umi Zumrotul Choiroh selaku Staff Kesra yang menangani langsung terkait pelayanan Santunan Kematian. Adapun pernyataannya sebagai berikut:

“Kalau pelatihan dan sosialisasi sudah pernah ada namun hanya untuk petugas kecamatan yang fokus melayani santunan kematian. Tetapi kalau untuk masyarakat belum pernah ada, itu wewenang pihak kesra kabupaten. Pihak kecamatan hanya sebagai perantara. Misal kalau ada yang mengajukan santunan kematian datangnya ke kantor kesra yang khusus melayani santunan ini dan kami juga tetap memberikan informasi kepada perangkat desa dan masyarakat yang datang.” (Hasil wawancara pada tanggal 16 Juni 2025)

Ada juga pendapat dari bapak Supardi selaku perangkat desa sebagai berikut:

“Untuk pelatihan dan sosialisasi yang lebih ke arah teknis penggunaan aplikasinya secara langsung, sejauh ini kami rasa belum ada dukungan. Jadi masih banyak masyarakat yang belum tahu dan kita sebagai perangkat desa perlu pelatihan khusus atau pendampingan dalam hal teknis penggunaan aplikasi.” (Hasil wawancara pada tanggal 15 Juni 2025)

Dari hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa belum ada dukungan anggaran operasional di tingkat Kecamatan maupun Desa untuk kegiatan sosialisasi dan pelatihan teknis penggunaan aplikasi Sanduk. Pelatihan hanya diberikan terbatas kepada petugas kecamatan, sementara perangkat desa dan masyarakat belum pernah mendapatkan pelatihan khusus. Kewenangan terkait anggaran untuk kegiatan tersebut berada ditingkat Kabupaten.

c. Fasilitas

Fasilitas merupakan sarana penunjang yang dibutuhkan untuk mendukung pelaksanaan suatu program atau layanan. Ini berkaitan dengan fasilitas pemerintah memadai atau belum. Berikut terdapat data hasil penelitian berupa jumlah informan pada dimensi fasilitas sebagai berikut:

TABEL 17

JAWABAN RESPONDEN TENTANG FASILITAS

No.	Fasilitas	Jumlah Informan	Presentase (%)
1.	Memadai	26	100%
2.	Kurang Memadai	-	-
3.	Tidak Memadai	-	-
Jumlah		26	100%

Sumber: data primer olahan peneliti, 2025

Seluruh informan (100%) menyatakan memiliki fasilitas yang dapat digunakan untuk membantu proses pengajuan santunan kematian, baik

berupa perangkat komunikasi, jaringan internet, maupun sarana pendukung lainnya. Tidak ada informan yang menyatakan tidak memiliki fasilitas.

Selain data primer dalam bentuk tabel diatas, terdapat data sekunder untuk memperkuat hasil wawancara informan seperti berikut.

TABEL 18
SARANA DAN PRASARANA KANTOR KESRA KECAMATAN
KEDUNGADEM

No.	Fasilitas	Keterangan
1.	Komputer/PC	Ada
2.	Printer	Ada
3.	Jaringan internet / WiFi	Ada
4.	Papan informasi	Ada
5.	Meja Petugas	Ada
6.	Kursi	Ada
7.	Pendingin Ruangan/AC	Ada
8.	Kapasitas Ruang Tunggu	Ada
9.	Toilet	Ada
10.	Mushola	Ada

Sumber : Kantor Kesra Kecamatan Kedungadem

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa fasilitas pendukung untuk pelayanan pengajuan santunan kematian terbilang lengkap. Tersedia komputer/PC, printer, jaringan internet/WiFi, papan informasi, meja dan kursi petugas, serta pendingin ruangan/AC untuk kenyamanan. Selain itu, terdapat ruang tunggu dengan kapasitas memadai, toilet, dan mushola yang mendukung kenyamanan masyarakat selama proses pelayanan berlangsung.

d. Informasi dan Kewenangan

Informasi dan Kewenangan merupakan dua elemen penting dalam pelaksanaan implementasi kebijakan. Hal ini berkaitan dengan hasil wawancara 26 informan tentang kecukupan informasi untuk menjalankan proses pengajuan santunan kematian. Dan berkaitan dengan hasil

wawancara 23 informan tentang peran dan kewenangan petugas dalam proses pengajuan santunan kematian. Berikut terdapat data hasil penelitian berupa jumlah informan pada dimensi informasi dan kewenangan sebagai berikut:

TABEL 19
JAWABAN RESPONDEN TENTANG KECUKUPAN INFORMASI
SANTUNAN KEMATIAN

No.	Kecukupan Informasi Santunan Kematian	Jumlah Informan	Presentase (%)
1.	Mudah dipahami	8	30,77%
2.	Sulit dipahami	18	69,23%
Jumlah		26	100%

Sumber: data primer olahan peneliti, 2025

Hasil temuan menunjukkan bahwa sebagian besar informan (18 orang atau 69,23%) menilai informasi yang diperoleh terkait pengajuan santunan kematian masih sulit dipahami, sedangkan hanya 8 orang (30,77%) yang merasa informasinya sudah cukup dan mudah dipahami. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat masih mengalami kesulitan dalam memahami informasi mengenai prosedur dan persyaratan program tersebut.

TABEL 20
JAWABAN RESPONDEN TENTANG PERAN DAN
KEWENANGAN PETUGAS

No.	Peran dan Kewenangan Petugas	Jumlah Informan	Presentase (%)
1.	Sangat Berperan	23	100%
2.	Cukup Berperan	0	-
3.	Tidak Berperan	0	-
Jumlah		23	100%

Sumber: data primer olahan peneliti, 2025

Dari tabel diatas, hampir seluruh informan (23 orang atau 100%) meyakini bahwa petugas sangat berperan dan memiliki kewenangan yang jelas dalam proses pelayanan, terutama dalam membantu masyarakat melengkapi berkas, memverifikasi dokumen, dan mengajukan permohonan santunan kematian sesuai prosedur yang berlaku.

Selain data primer dalam bentuk tabel diatas, terdapat data sekunder untuk memperkuat hasil wawancara informan seperti berikut.

GAMBAR 3

KEGIATAN PENGAJUAN MELALUI APLIKASI SANDUK



Sumber: Kantor Kesra Kecamatan Kedungadem

Dari gambar diatas menunjukkan bahwa staf Kesra akan melakukan pengajuan santunan kematian melalui Aplikasi Sanduk dengan membuka laman Aplikasi sanduk. Sebelum memasukkan data-data ke Aplikasi, tentunya staf kesra melakukan cek berkas terlebih dahulu. Jika data sudah lengkap dan benar, Staf Kesra mulai memasukkan data pengajuan santunan kematian. Disini menunjukkan bahwa staf kesra memiliki informasi yang cukup sehingga dapat mendaftarkan pengajuan ke aplikasi dan memiliki peran serta kewenangan penting dalam pelayanan santunan kematian.

Gambar ini mendukung pernyataan informan bahwa petugas memiliki peran dan kewenangan dalam pelayanan santunan kematian.

3. Disposisi

Disposisi berkaitan dengan sikap dan komitmen petugas dalam membantu masyarakat yang mengajukan santunan kematian. Pada indikator disposisi terdapat beberapa dimensi seperti kejujuran, komitmen dan respon terhadap kebijakan.

a. Kejujuran

Pada dimensi kejujuran berkaitan dengan sikap pelaksana yang jujur dan transparan dalam menjalankan tugas. Berikut terdapat data hasil penelitian pada dimensi kejujuran sebagai berikut.

TABEL 21
JAWABAN RESPONDEN TENTANG KEJUJURAN PETUGAS

No.	Petugas Jujur dan Transparan	Jumlah Informan	Presentase (%)
1.	Selalu	23	100%
2.	Kadang-kadang	-	-
3.	Tidak Pernah	-	-
Jumlah		23	100%

Sumber: data primer olahan peneliti, 2025

Dari data diatas menunjukkan bahwa 23 informan dari masyarakat dengan jawaban yang beragam menyatakan bahwa petugas selalu jujur dan transparan dalam menjalankan tugasnya. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat percaya pada petugas karena mereka memberikan informasi secara terbuka dan tidak mempersulit.

b. Komitmen

Komitmen berkaitan dengan sikap kesungguhan dan tanggung jawab petugas dalam menjalankan tugas dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. Berikut terdapat data hasil penelitian berupa jumlah informan pada komitmen sebagai berikut:

TABEL 22
JAWABAN RESPONDENG TENTANG KOMITMEN PETUGAS

No.	Komitmen Petugas	Jumlah Informan	Presentase (%)
1.	Memiliki	23	100%
2.	Tidak Memiliki	-	-
3.	Tidak Tahu	-	-
Jumlah		23	100%

Sumber: data primer olahan peneliti, 2025

Dari data diatas menunjukkan bahwa 23 informan dari masyarakat dengan jawaban yang berbeda-beda menyatakan bahwa petugas memiliki komitmen dalam memberikan pelayanan pengajuan santunan kematian. Mereka menilai bahwa petugas sudah menunjukkan tanggung jawab, kepedulian, dan kesiapan dalam membantu proses pengajuan santunan kematian.

Selain data primer dalam bentuk tabel diatas, terdapat data sekunder untuk memperkuat hasil wawancara informan seperti berikut.

GAMBAR 4

PELAYANAN SANTUNAN KEMATIAN



Sumber: Kantor Kesra Kecamatan Kedungadem

Dari gambar diatas menjelaskan bahwa Staf Kesra sedang melayani masyarakat yang mengajukan santunan kematian. Masyarakat membawa berkas pengajuan santunan kematian, kemudian staf kesra menulis nama yang mengajukan santunan kematian ke dalam buku registrasi. Kemudian, staff kesra melakukan pemeriksaan berkas dan jika sudah lengkap akan diajukan ke camat untuk ditandatangani. Dan setelah lengkap, akan didaftarkan melalui Aplikasi Sanduk. Hal ini menunjukkan bahwa petugas Kesra berkomitmen memberikan pelayanan dengan baik, cepat dan tepat.

4. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi berkaitan dengan pola organisasi dan mekanisme kerja yang mengatur pelaksanaan suatu kebijakan. Hal ini penting karena menentukan sejauh mana kebijakan bisa berjalan secara sistematis, efisien, dan terkoordinasi. Pada indikator struktur birokrasi terdapat dua dimensi yaitu mekanisme dalam implementasi kebijakan/ SOP dan struktur birokrasi.

a. Mekanisme Dalam Implementasi Kebijakan/SOP

Mekanisme/SOP ini berkaitan dengan prosedur santunan kematian yang jelas dan mudah diikuti oleh semua pihak, baik pemerintah maupun masyarakat. Selain itu, ketersediaan petunjuk pengajuan santunan kematian. Berikut terdapat data hasil penelitian pada dimensi mekanisme kebijakan/SOP sebagai berikut:

TABEL 23
JAWABAN RESPONDEN TENTANG PROSEDUR SANTUNAN KEMATIAN

No.	Prosedur Santunan Kematian	Jumlah Informan	Presentase (%)
1.	Mudah	10	38,46%
2.	Sulit	10	38,46%
3.	Tidak Tahu	6	29,92%
Jumlah		26	100%

Sumber: data primerolahan peneliti, 2025

Berdasarkan data tabel diatas menunjukkan bahwa pemahaman masyarakat terkait prosedur pengajuan santunan kematian masih bervariasi. Sebanyak 10 orang (38,46%) merasa prosedurnya jelas dan mudah diikuti, jumlah yang sama 10 orang (38,46%) menilai tidak mudah diikuti, sedangkan 6 orang (29,92%) mengaku tidak tahu prosedurnya.

TABEL 24
JAWABAN RESPONDEN TENTANG KETERSEDIAAN
PETUNJUK SANTUNAN KEMATIAN

No.	Ketersediaan Petunjuk Pengajuan Santunan Kematian	Jumlah Informan	Presentase (%)
1.	Ya, ada	10	38,46%
2.	Tidak ada	9	34,62%
3.	Tidak Tahu	7	29,92%
Jumlah		26	100%

Sumber: data primer olahan peneliti, 2025

Berdasarkan data tabel diatas menunjukkan bahwa ketersediaan petunjuk penggunaan, 10 orang (38,46%) menyatakan ada petunjuk, 9 orang (34,62%) menyebut tidak ada, dan 7 orang (29,92%) tidak tahu. Temuan ini menunjukkan masih perlunya peningkatan sosialisasi dan panduan teknis yang lebih mudah dipahami masyarakat.

Selain data primer dalam bentuk tabel diatas, terdapat data sekunder untuk memperkuat hasil wawancara informan seperti berikut.

GAMBAR 5

INFORMASI PETUNJUK PENGAJUAN SANTUNAN KEMATIAN DI MEDIA SOSIAL



Sumber: Website (Media Sosial)

Gambar tersebut menunjukkan informasi terkait cara mengurus santunan duka atau santunan kematian di Desa Pungpungan, yang mencakup persyaratan dokumen serta prosedur pengajuan permohonan. Pada bagian persyaratan, disebutkan dokumen yang wajib dilampirkan seperti fotokopi KTP ahli waris, fotokopi KK, akta kematian, surat keterangan kematian dari desa, hingga foto rumah duka. Sementara pada bagian prosedur, dijelaskan alur mulai dari pengajuan surat permohonan di desa hingga proses di tingkat kecamatan dan kabupaten.

Jika dikaitkan dengan dimensi mekanisme/SOP (Standard Operating Procedure), materi dalam gambar ini menggambarkan adanya mekanisme resmi dan berjenjang yang harus diikuti pemohon santunan kematian.

Mekanisme ini menegaskan bahwa tahapan pengurusan sudah jelas dari desa, kecamatan, hingga kabupaten. Dokumen yang dibutuhkan telah dirinci sehingga pemohon dapat mempersiapkan sejak awal. Dengan demikian, informasi ini menjadi contoh penerapan SOP dalam pelayanan santunan kematian yang membantu memastikan keseragaman prosedur di lapangan dan meminimalkan kesalahan dalam pengajuan.

b. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi ini berkaitan dengan koordinasi dan kerja sama antara pihak desa dan kecamatan dalam implementasi santunan kematian. Selain itu juga, berkaitan dengan respon dan kecepatan penyelesaian masalah. Berikut terdapat hasil wawancara dengan informan yaitu Bapak Priyanto, S.Sos selaku Kasi Kesejahteraan Rakyat yang mengatakan bahwa:

“Cukup baik. Kami saling berkoordinasi. Pihak kecamatan melakukan sosialisasi secara persuasif kepada perangkat desa. Dan kemudian perangkat desa menyampaikan informasi ke masyarakat. Dan Tergantung kendalanya, mbak. misal kalau dari sisi teknis atau jaringan, biasanya agak lama. Tapi dari sisi komunikasi antarpihak, kami cukup saling membantu.” (Hasil Wawancara pada tanggal 16 Juni 2025)

Adapun pernyataan lain dari Umi Zumrotul Choiroh selaku Staff Kesra yang menangani langsung terkait pelayanan Santunan Kematian. Adapun pernyataannya sebagai berikut:

“Kami berusaha untuk aktif melakukan komunikasi dengan seluruh desa. Misal ada informasi terbaru dari pihak kesra kabupaten, tentunya langsung kami teruskan ke desa-desa. Jadi, koordinasi antar kami dengan pihak desa berjalan cukup baik. Dan Semua tergantung masalahnya, mbak. misal kalau ada dokumen yang tidak lengkap kita bisa sampaikan kepada pihak desa atau masyarakat yang mengajukan. Tetapi kalau kendalanya berkaitan dengan sistem atau

server down, penyelesaiannya butuh waktu.” (Hasil Wawancara pada tanggal 16 Juni 2025)

Dan ada juga pernyataan lain dari Bapak Supardi selaku Perangkat

Desa sebagai berikut:

“Tentunya kerja sama antara kecamatan dan desa berjalan baik dan komunikasinya perlu lebih ditingkatkan lagi. Dan Tergantung kendalanya. Jika Cuma masalah kekurangan atau kesalahan dokumen masih bisa kita bantu atasi, tetapi kalau kaitannya dengan kendala teknisnya itu ranah kecamatan sehingga perlu waktu dan koordinasi lintas instansi.” (Hasil wawancara pada tanggal 15 Juni 2025)

Dari pernyataan-pernyataan hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa kerja sama antara pihak kecamatan dan desa dalam pelaksanaan program santunan kematian telah berjalan cukup baik, namun tidak dengan masyarakat. Mereka aktif melakukan komunikasi dan koordinasi dalam menyampaikan informasi santunan kematian. Dan jika berkaitan dengan kendala itu bergantung dengan jenis masalah yang dihadapi. Misal untuk kendala administrasi seperti kekurangan dokumen itu bisa diselesaikan dengan cepat melalui komunikasi antar pihak. Jika berkaitan dengan kendala teknis seperti sistem aplikasi, proses penyelesaiannya memerlukan waktu lebih lama dan dibutuhkan koordinasi lintas instansi.

C. Analisa dan Interpretasi Data

Berdasarkan data penelitian yang telah dipaparkan pada bagian penyajian data sebelumnya untuk memberikan informasi dan memperoleh pemahaman yang mendalam tentang implementasi Peraturan Bupati Nomor 47 Tahun 2021 tentang Santunan Kematian bagi masyarakat miskin di Kabupaten Bojonegoro maka dilakukan analisa dan interpretasi data sebagai berikut:

1. Komunikasi

Berdasarkan hasil penelitian, indikator komunikasi pada implementasi Peraturan Bupati Nomor 47 Tahun 2021 tentang Santunan Kematian bagi masyarakat miskin di Kabupaten Bojonegoro dijelaskan melalui tiga dimensi utama yaitu transformasi informasi, kejelasan informasi, dan konsistensi informasi.

Pertama, Dimensi Transformasi Informasi. Dimensi ini menggambarkan sejauh mana informasi tentang santunan kematian berhasil disampaikan dan diterima oleh masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan seluruh informan (100%) menyatakan mengetahui adanya program santunan kematian di Kabupaten Bojonegoro. Namun, pola penyebaran informasi lebih banyak melalui jalur informal seperti tetangga atau kerabat (38,46%) dibandingkan informasi resmi pemerintah. Sumber lainnya yaitu Kesra Kecamatan (26,92%), media sosial (15,38%), pemerintah desa (11,54%), dan Kesra Kabupaten (7,69%). Fakta ini menunjukkan bahwa meskipun tingkat pengetahuan masyarakat sudah merata, arus informasi lebih mengandalkan interaksi sosial di tingkat masyarakat, bukan dari jalur birokrasi formal. Dominasi jalur informal berpotensi menimbulkan perbedaan pemahaman mengenai prosedur, sehingga penguatan sosialisasi melalui pemerintah desa, kecamatan, dan media resmi perlu ditingkatkan.

Kedua, Dimensi Kejelasan Informasi. Dimensi ini berkaitan dengan pentingnya penyampaian informasi yang jelas, sederhana dan mudah dipahami oleh semua pihak. Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar informan

(53,85%) menyatakan prosedur pengajuan santunan kematian sulit dipahami, sementara yang merasa sangat mudah hanya 34,62% dan cukup mudah 11,54%. Pengetahuan tentang dokumen persyaratan relatif lebih baik, dengan 69,23% mengetahui dokumen yang dibutuhkan, namun masih ada 30,77% yang belum mengetahuinya. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun masyarakat telah mengetahui program dan persyaratan secara umum, masih terdapat kendala dalam memahami alur pengajuan secara detail, terutama pada kelompok yang jarang mengakses informasi tertulis atau panduan resmi.

Terakhir, Dimensi Konsistensi Informasi. Dimensi ini berkaitan dengan informasi yang disampaikan harus konsisten sehingga tidak menimbulkan kebingungan pelaksana, kelompok sasaran maupun pihak terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa setengah informan (50,00%) menyatakan informasi yang diterima selalu konsisten, namun 46,15% menilai informasi tidak konsisten dan 3,85% tidak mengetahui. Ketidakkonsistenan ini berdampak pada kesulitan pemahaman, di mana 46,15% menyatakan mengalami kesulitan akibat perbedaan informasi. Hal ini menunjukkan perlunya standarisasi penyampaian informasi antara pemerintah desa, kecamatan, dan kabupaten agar masyarakat mendapatkan informasi yang seragam dan akurat.

Secara keseluruhan, indikator komunikasi pada program santunan kematian menunjukkan bahwa meskipun tingkat pengetahuan masyarakat sudah tinggi, penyampaian informasi belum sepenuhnya optimal. Perlu adanya peningkatan dalam sosialisasi resmi yang terstruktur, penggunaan bahasa yang

sederhana, serta penyamaan informasi di seluruh tingkatan pemerintahan. Dengan langkah ini, diharapkan masyarakat tidak hanya mengetahui adanya program santunan kematian, tetapi juga memahami prosedur dan persyaratannya dengan jelas, konsisten, dan mudah diikuti.

2. Sumber Daya

Berdasarkan hasil penelitian, indikator sumber daya pada implementasi Peraturan Bupati Nomor 47 Tahun 2021 tentang Santunan Kematian bagi masyarakat miskin di Kabupaten Bojonegoro dijelaskan melalui empat dimensi utama yaitu sumber daya manusia, anggaran, fasilitas, dan informasi dan kewenangan.

Pertama, Dimensi Sumber Daya Manusia. Implementasi kebijakan tidak akan berhasil tanpa adanya dukungan dari sumber daya manusia yang cukup kualitas dan kuantitasnya. Kualitas berkaitan dengan keterampilan, profesionalitas, dan kompetensi di bidangnya, sedangkan kuantitas berkaitan dengan jumlah sumber daya manusia apakah sudah cukup untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pihak yang paling banyak membantu masyarakat dalam proses pengajuan adalah perangkat desa (46,15%), diikuti oleh orang lain seperti kerabat atau tetangga (42,31%), dan Kesra Kecamatan (11,54%). Hal ini menunjukkan bahwa perangkat desa memegang peran sentral sebagai pendamping langsung masyarakat. Sebagian besar informan (61,54%) menilai jumlah petugas sudah memadai, meskipun masih ada 30,77% yang menilai belum memadai. Data sekunder menunjukkan bahwa Bagian Kesra Kecamatan Kedungadem hanya memiliki dua aparatur

dengan latar pendidikan sarjana (S1) sehingga meski kualifikasinya baik, jumlahnya terbatas sehingga memerlukan dukungan perangkat desa.

Kedua, Dimensi Anggaran. Anggaran berkaitan dengan kecukupan dana atas suatu program atau kebijakan agar terlaksana. Tanpa dukungan anggaran kebijakan tidak akan berjalan dengan efektif dalam mencapai tujuan dan sasaran. Hasil penelitian menunjukkan bahwa belum ada anggaran khusus yang mendukung kegiatan sosialisasi dan pelatihan teknis, baik ditingkat kecamatan maupun desa. Kewenangan anggaran berada pada tingkat kabupaten, sementara kecamatan hanya menjadi pelaksana dan perantara. Akibatnya pelatihan hanya kepada petugas kecamatan, sementara masyarakat dan perangkat desa belum mendapatkan pelatihan teknis penggunaan Aplikasi Sanduk.

Dengan tidak ada alokasi anggaran khusus dapat berdampak pada rendahnya pengetahuan teknis masyarakat maupun perangkat desa. Hal ini menyebabkan ketergantungan tinggi masyarakat pada petugas yang jumlahnya terbatas. Diperlukan kebijakan dukungan langsung dari pemerintah kabupaten untuk menyediakan dana operasional khusus bagi peningkatan kapasitas masyarakat dalam penggunaan layanan digital.

Ketiga, Dimensi Fasilitas. Fasilitas merupakan salah satu faktor yang berpengaruh dalam implementasi kebijakan. Ketersediaan fasilitas yang memadai seperti gedung, tanah dan peralatan perkantoran akan menunjang dalam keberhasilan implementasi suatu kebijakan. Hasil penelitian menunjukkan seluruh responden (100%) menyatakan memiliki sarana pendukung pengajuan santunan kematian. Data sekunder memperlihatkan

bahwa fasilitas di Kantor Kesra Kecamatan Kedungadem tergolong lengkap, meliputi komputer/PC, printer, jaringan internet, papan informasi, meja kursi petugas, pendingin ruangan, ruang tunggu memadai, toilet, dan mushola. Ketersediaan fasilitas ini mendukung kelancaran pelayanan, meskipun perlu diimbangi dengan kapasitas petugas yang memadai dan dukungan anggaran agar pemanfaatannya optimal.

Terakhir, dimensi Informasi dan Kewenangan. Informasi dan wewenang merupakan dua elemen penting dalam implementasi kebijakan. Informasi yang cukup dan relevan dibutuhkan agar pelaksana maupun masyarakat memahami apa yang harus dilakukan. Sedangkan ,kewenangan memberikan kepastian bahwa kebijakan dapat dijalankan dengan benar sesuai tujuan yang diharapkan. Pada hasil penelitian menunjukkan sebagian besar informan (69,23%) menilai informasi yang mereka terima belum cukup, meskipun hampir seluruh informan (100%) meyakini petugas memiliki peran dan kewenangan yang jelas, mulai dari memeriksa kelengkapan berkas hingga mengajukan permohonan melalui Aplikasi Sanduk. Data sekunder mendukung temuan ini dengan menunjukkan bahwa staf Kesra Kecamatan aktif memproses pengajuan setelah memastikan berkas lengkap.

Secara keseluruhan, indikator sumber daya menunjukkan bahwa program santunan kematian telah memiliki fasilitas memadai dan petugas dengan peran serta kewenangan yang jelas. Namun, masih terdapat kendala berupa terbatasnya jumlah petugas di tingkat kecamatan, belum tersedianya anggaran operasional khusus, serta kurangnya kecukupan informasi yang

diperoleh masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan penguatan dukungan anggaran dari kabupaten, peningkatan kapasitas perangkat desa, serta strategi penyebaran informasi yang lebih terstruktur agar pelayanan dapat berjalan efektif dan merata.

3. Disposisi

Berdasarkan hasil penelitian, indikator disposisiimplementasi Peraturan Bupati Nomor 47 Tahun 2021 tentang Santunan Kematian bagi masyarakat miskin di Kabupaten Bojonegorodijelaskan melalui tiga dimensi utama yaitu Kejujuran, Komitmen, dan respon terhadap kebijakan.

Pertama, Dimensi Kejujuran. Kejujuran berkaitan dengan pelaksana kebijakan harus menjalankan program sesuai aturan dan tujuan yang telah ditetapkan. Hasil penelitian menunjukkan seluruh informan (100%) menyatakan bahwa petugas selalu bersikap jujur dan transparan dalam menjalankan tugas. Hal ini mencerminkan adanya kepercayaan tinggi dari masyarakat terhadap petugas, karena informasi yang disampaikan bersifat terbuka, tidak ditutup-tutupi, dan tidak mempersulit proses pengajuan santunan kematian. Sikap ini menjadi modal penting dalam membangun hubungan yang positif antara pelaksana dan masyarakat penerima layanan.

Kedua, Dimensi Komitmen. Komitmen berkaitan dengan kesungguhan petugas dalam menjalankan tugas mereka. Hasil penelitian menunjukkanseluruh informan (100%) menilai bahwa petugas memiliki komitmen yang kuat dalam memberikan pelayanan. Komitmen ini tercermin dari kesungguhan, tanggung jawab, serta kepedulian petugas dalam membantu

masyarakat melengkapi dokumen dan memastikan proses pengajuan berjalan lancar. Data sekunder memperkuat temuan ini melalui dokumentasi pelayanan di Kantor Kesra Kecamatan Kedungadem, di mana staf tidak hanya menerima berkas tetapi juga melakukan pengecekan kelengkapan, registrasi, dan pendaftaran melalui Aplikasi Sanduk sesuai prosedur. Proses ini menunjukkan bahwa petugas menjalankan tugas secara profesional, cepat, dan tepat.

Secara keseluruhan, indikator disposisi menggambarkan bahwa pelaksana program memiliki integritas dan dedikasi tinggi. Kejujuran dan komitmen yang konsisten ini berkontribusi besar terhadap kelancaran implementasi program santunan kematian, sekaligus memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

4. Struktur Birokrasi

Berdasarkan hasil penelitian, indikator Struktur Birokrasi pada implementasi Peraturan Bupati Nomor 47 Tahun 2021 tentang Santunan Kematian bagi masyarakat miskin di Kabupaten Bojonegoro dijelaskan melalui dua dimensi utama yaitu Mekanisme/SOP dan struktur birokrasi itu sendiri.

Pertama, Dimensi Mekanisme Implementasi Kebijakan atau SOP. SOP menjadi pedoman bagi setiap implementor dalam bertindak agar dalam pelaksanaan kebijakan sesuai tujuan dan sasaran kebijakan. Dalam konteks penelitian ini, pemahaman masyarakat terkait prosedur pengajuan masih beragam. Sebanyak 38,46% responden menilai prosedur jelas dan mudah diikuti, persentase yang sama menilai prosedur tidak mudah diikuti, sedangkan 29,92% tidak mengetahui prosedurnya. Hal serupa terjadi pada ketersediaan

petunjuk penggunaan aplikasi, di mana 38,46% menyatakan tersedia, 34,62% menyebut tidak tersedia, dan 29,92% tidak mengetahui. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun prosedur dan panduan teknis sudah ada, sosialisasi serta penyampaian panduan belum dilakukan secara optimal. Data sekunder berupa publikasi persyaratan dan alur pengajuan dari tingkat desa hingga kabupaten menunjukkan bahwa sebenarnya SOP telah dirumuskan dengan jelas, meliputi dokumen yang harus dilampirkan dan tahapan berjenjang yang harus dilalui pemohon. Namun, temuan lapangan menunjukkan bahwa belum semua masyarakat menerima atau memahami panduan tersebut, sehingga terjadi kesenjangan antara ketersediaan SOP dan pemahaman pengguna.

Kedua, Dimensi Struktur Birokrasi. Struktur birokrasi yang terlalu panjang akan menyebabkan prosedur birokrasi rumit dan kompleks dan selanjutnya akan menyebabkan aktivitas organisasi menjadi tidak fleksibel. Pada dimensi struktur birokrasi, hasil wawancara dengan pihak kecamatan dan perangkat desa menunjukkan bahwa koordinasi antar tingkatan pemerintahan sudah berjalan cukup baik. Kecamatan secara aktif menyalurkan informasi dari kabupaten ke desa, sementara desa menjadi ujung tombak dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat. Namun, efektivitas koordinasi ini sangat bergantung pada jenis kendala yang dihadapi. Kendala administrasi seperti kekurangan dokumen biasanya dapat segera diatasi melalui komunikasi langsung antar pihak. Sebaliknya, kendala teknis seperti gangguan sistem aplikasi membutuhkan waktu lebih lama dan koordinasi lintas instansi untuk

penyelesaiannya. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun koordinasi antar pemerintah desa dan kecamatan terjalin cukup baik, masih ada tantangan dalam memastikan kelancaran proses di tingkat masyarakat, terutama ketika menghadapi hambatan teknis atau kurangnya pemahaman prosedur.

Secara keseluruhan, struktur birokrasi dalam pelaksanaan program santunan kematian telah memiliki kerangka SOP yang jelas dan pola koordinasi antar tingkat pemerintahan yang relatif baik. Namun, implementasinya di lapangan masih menghadapi kendala berupa terbatasnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur dan panduan teknis, serta hambatan teknis yang memerlukan penanganan lintas instansi. Oleh karena itu, diperlukan penguatan sosialisasi SOP kepada masyarakat, peningkatan akses informasi, dan perbaikan mekanisme penanganan kendala teknis agar implementasi kebijakan dapat berjalan lebih efektif.