

**EFEKTIVITAS KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA DALAM  
PELAYANAN PUBLIK PADA PEMBUATAN SURAT  
KETERANGAN KEMATIAN PADA MASA PANDEMI  
COVID-19 DI KELURAHAN PERINTIS  
KECAMATAN MEDAN TIMUR**

**SKRIPSI**

**OLEH:**

**ELSA NELPIDAWATI MANURUNG**

**188520085**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2022**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 6/9/22

Access From (repository.uma.ac.id)6/9/22

**EFEKTIVITAS KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA DALAM  
PELAYANAN PUBLIK PADA PEMBUATAN SURAT  
KETERANGAN KEMATIAN PADA MASA PANDEMI  
COVID-19 DI KELURAHAN PERINTIS  
KECAMATAN MEDAN TIMUR**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana di Fakultas

Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Medan Area

**OLEH:**

**ELSA NELPIDAWATI MANURUNG**

**188520085**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

**MEDAN**

**2022**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 6/9/22

Access From (repository.uma.ac.id)6/9/22



## UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 6/9/22

Access From ([repository.uma.ac.id](http://repository.uma.ac.id))6/9/22



## UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 6/9/22

Access From ([repository.uma.ac.id](https://repository.uma.ac.id))6/9/22



## UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 6/9/22

Access From ([repository.uma.ac.id](https://repository.uma.ac.id))6/9/22

## ABSTRAK

Dalam organisasi pemerintah, keberhasilan dan kelancaran penyelenggaraan tugas pemerintahan sangat bergantung pada kinerja Aparatur Sipil Negara. Peneliti melakukan penelitian pada pelayanan publik bagian surat keterangan kematian pada masa pandemi covid-19 Kelurahan Perintis Kecamatan Medan Timur. Permasalahan dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis kinerja ASN pada pembuatan surat keterangan kematian pada masa pandemi covid-19 Kelurahan Perintis yang masih kurang efektif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja ASN serta hambatan ASN dalam pembuatan surat keterangan kematian pada masa pandemi covid-19. Adapun metode penelitian yang digunakan oleh penulis adalah metode penelitian kualitatif deskriptif sebagai analisis data. Metode penelitian ini menggunakan teori Dwiyanto Agus (2006) yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas. Sumber data dalam penelitian ini adalah Sekretaris Lurah, Kasi Pemerintahan, Bagian Administrasi dan masyarakat. Data dikumpulkan berdasarkan teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang peneliti lakukan menggunakan teori Miles yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja ASN pada pembuatan surat keterangan kematian di Kelurahan Perintis Kecamatan Medan Timur yang dilihat dari produktivitas, kualitas layanan, responsivitas kurang baik karena sarana dan prasarana yang belum memadai seperti komputer dan kemampuan para pegawai untuk mengetahui kebutuhan dari masyarakat, dan kebanyakan ASN yang belum menguasai teknologi informasi sehingga menyulitkan untuk pembuatan surat kematian dengan cepat, responsibilitas dan akuntabilitas dapat dikatakan baik dengan pelaksanaan target pekerjaan dengan optimal, dimana para ASN sudah dengan bertanggung jawab seperti ketika Lurah pergi bekerja di luar mereka mengusahakan untuk menjumpai lurah untuk meminta tanda tangan secara langsung.

**Kata Kunci: Efektivitas, Kinerja, Aparatur Sipil Negara**

## ABSTRACT

*In government organizations, the success and smooth implementation of government tasks is highly dependent on the performance of the State Civil Apparatus. Researchers conducted research on the public service section of death certificates during the covid-19 pandemic, Perintis Village, East Medan District. The problem in this study is to analyze the performance of ASN in making death certificates during the Covid-19 pandemic in the Pioneer Village which is still less effective. This study aims to determine the performance of ASN and ASN barriers in making death certificates during the COVID-19 pandemic. The research method used by the author is descriptive qualitative research method as data analysis. This research method uses the theory of Dwiyanto Agus (2006), namely productivity, service quality, responsiveness, responsibility and accountability. Sources of data in this study are the Secretary of the Village Head, Head of Government, Administration Section and the community. Data were collected based on data collection techniques with observation, interviews and documentation. The data analysis technique that the researcher uses is Miles' theory, namely data reduction, data presentation and conclusion drawing. The results showed that the performance of ASN in making death certificates in Perintis Village, East Medan District, which was seen from productivity, service quality, responsiveness was not good because of inadequate facilities and infrastructure such as computers and the ability of employees to know the needs of the community, and most ASN who have not mastered information technology so that it is difficult to make a letter of call quickly, responsibility and accountability can be said to be good with optimal implementation of work targets, where ASN is already responsible, such as when the Lurah goes to work outside they try to meet the Lurah to ask for a signature. directly.*

**Keywords:** *Effectiveness, Performance, State Civil Apparatus*

## RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Elsa Nelpidawati Manurung, anak dari Bilmar Manurung dan Rusida Samosir. Lahir pada 13 Mei 2000 di Sibisa, dua puluh satu tahun yang lalu. Penulis merupakan anak pertama dari enam bersaudara.

Penulis bersekolah di Sekolah Dasar Negeri 174562 Sibisa pada tahun 2006. Selanjutnya pada tahun 2012 melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 2 Satu Atap Sibisa, kemudian pada tahun 2015 melanjutkan pendidikan menengah keatas di SMA Swasta Bintang Timur Balige. Pada tahun 2018 sampai sekarang penulis terdaftar sebagai mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Medan Area.

Selama mengikuti perkuliahan penulis aktif dalam berorganisasi mahasiswa yaitu menjadi Panitia Natal Universitas Medan Area pada tahun 2019. Menjadi bendahara Unit Kegiatan Mahasiswa Kristen (UKMK) UMA periode 2020-2021. Dan saat ini penulis masih menjadi Bendahara 2 periode di UKMK UMA periode 2021-2022.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu yang berjudul **“Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Pada Pembuatan Surat Keterangan Kematian Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kelurahan Perintis Kecamatan Medan Timur”**. Skripsi ini merupakan salah satu persyaratan dalam mendapatkan gelar Strata Satu (S1) jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area. Terwujudnya skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang telah berpartisipasi. Dengan tersusunnya skripsi ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan M.Eng, M.Sc selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Ibu Dr. Effiati Juliana Hasibuan, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
3. Bapak Agung Suharyanto, S.Sn, M.Si selaku Dosen Pembimbing I saya yang telah menyediakan waktu dan kesabarannya untuk membimbing dan memberikan arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Evy Yunita Kurniaty, S.Sos, M.IP selaku Dosen pembimbing II saya yang telah memberikan arahan dan memberikan waktu selama penyusunan skripsi ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.

vii

5. Ibu Riri Rezeki Hariani, S.Sos, M.AP selaku Sekretaris Skripsi Penulis
6. Ibu Khairunnisah Lubis S.Sos, M. I.Pol selaku Ka. Prodi Administrasi Publik
7. Bapak dan Ibu Dosen serta staff Pegawai Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
8. Kelompok El-Shaddai; Kak Eklesia Sinaga dan Herlina Simanjuntak yang telah banyak memberikan dukungan, doa serta semangat yang luar biasa bagi penulis.
9. Ratu Ghibah (Anggi, Nunut, Romiyana, Fildza dan Winarsih) yang sudah memotivasi untuk tetap semangat dalam pengerjaan skripsi ini.
10. Kepada raja trading bodong BOB dan parhallet nautuson RICCO.
11. Kepada seluruh anggota UKMK UMA yang selalu memberikan semangat, doa dan dukungan.
12. Semua Informan yang telah membantu memberikan informasi yang sangat berguna dalam penelitian ini.
13. Kepada teman-teman Mahasiswa Administrasi Publik Kelas A2 yang selalu memberikan semangat, dukungan, dan doa.

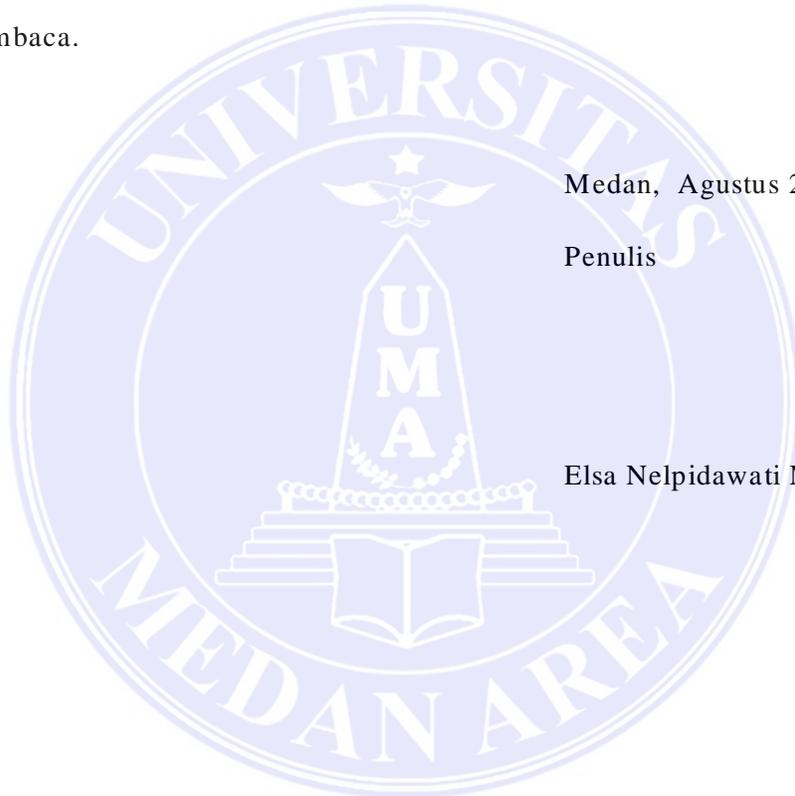
Kedua orang tua, Oppung tercinta selama hidup yang memberikan motivasi, penguatan serta doa dan Bou saya, yang terus memberikan saya motivasi, memenuhi segala keperluan materi dan mendoakan saya untuk sampai dititik ini dan semua jerih payah untuk saya dalam mencapai cita-cita, Saudara/Saudari saya yang terkasih Eka Manurung, Erantus Manurung, Susan Manurung, Antoni Manurung dan Sanjayana Manurung yang sudah membantu dan mendoakan.

Penulis juga menyadari, bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan masih belum memenuhi harapan pembaca karena keterbatasan kemampuan, tetapi penulis ingin terus belajar supaya lebih baik lagi. Maka dari itu penulis mengharapkan ada masukan yang membangun serta kritik dan saran sehingga dalam penulisan karya ilmiah selanjutnya dapat lebih baik lagi. Penulis juga berharap pembaca dapat menerima manfaat dari tulisan ini serta menambah wawasan baru bagi para pembaca.

Medan, Agustus 2022

Penulis

Elsa Nelpidawati Manurung

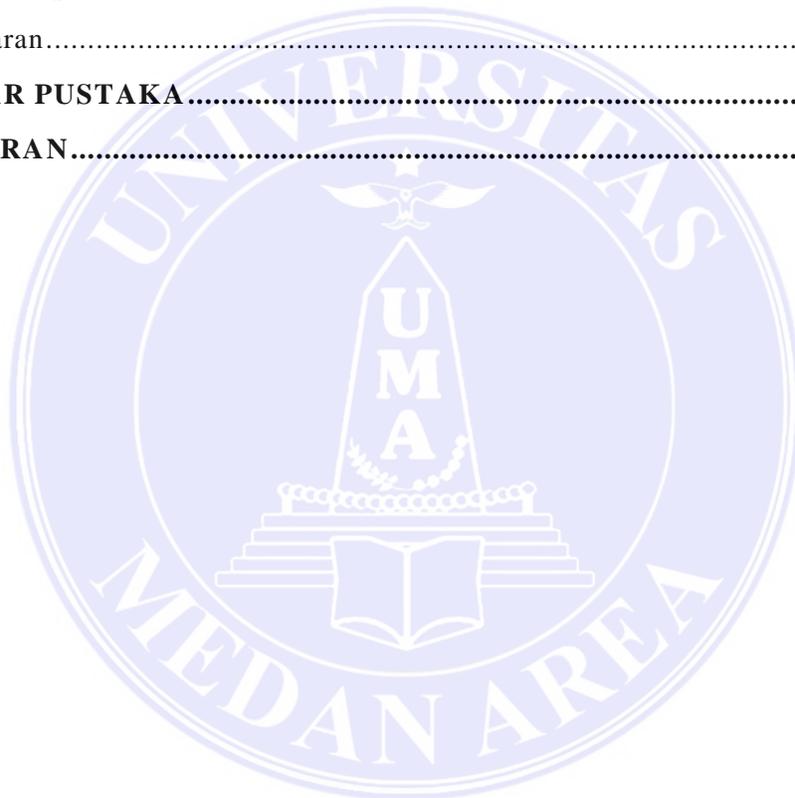


## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1    Latar Belakang .....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	5
1.3    Tujuan Penelitian.....	6
1.4    Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>7</b>
2.1    Efektivitas .....	7
2.1.1    Pengertian Efektivitas .....	7
2.1.2    Indikator Efektivitas .....	8
2.2    Kinerja .....	9
2.2.1    Pengertian Kinerja .....	9
2.2.2    Pengertian Kinerja Pegawai .....	11
2.2.3    Indikator Kinerja .....	11
2.2.4    Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja.....	13
	x

2.3	Aparatur Sipil Negara (ASN).....	14
2.3.1	Pengertian Aparatur Sipil Negara (ASN).....	14
2.3.2	Peran ASN .....	15
2.4	Pelayanan Publik .....	17
2.4.1	Pengertian Pelayanan Publik.....	17
2.4.2	Standar Pelayanan Publik .....	19
2.4.3	Asas dan Prinsip Pelayanan Publik .....	20
2.4.4	Penyelenggara Pelayanan Publik.....	22
2.4.5	Kualitas Pelayanan Publik .....	23
2.5	Surat Keterangan Kematian .....	25
2.6	Penelitian Terdahulu .....	27
2.7	Kerangka Berpikir .....	29
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>32</b>
3.1	Jenis Penelitian .....	32
3.2	Lokasi Penelitian .....	33
3.3	Waktu Penelitian .....	33
3.4	Teknik Pengumpulan Data .....	34
3.5	Teknik Analisis Data .....	36
3.6	Informan Penelitian .....	37
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>39</b>
4.1	Hasil Penelitian .....	39
4.1.1	Deskripsi Umum Lokasi Penelitian .....	39
4.1.2	Geografis .....	39
4.1.3	Demografis .....	40
4.1.4	Visi dan Misi Kelurahan Perintis Kecamatan Medan Timur .....	41
4.1.5	Struktur Organisasi Beserta Tugas dan Fungsi Kelurahan Perintis Kecamatan Medan Timur .....	42
4.2	Pembahasan .....	51
4.2.1	Produktivitas .....	54

4.2.2 Kualitas Layanan .....	57
4.2.3 Responsivitas .....	60
4.2.4 Responsibilitas .....	62
4.2.5 Akuntabilitas .....	64
4.3 Faktor-Faktor Penghambat Aparatur Sipil Negara Dalam Pembuatan Surat Keterangan Kematian .....	67
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>72</b>
5.1 Kesimpulan .....	72
5.2 Saran .....	74
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>76</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>79</b>



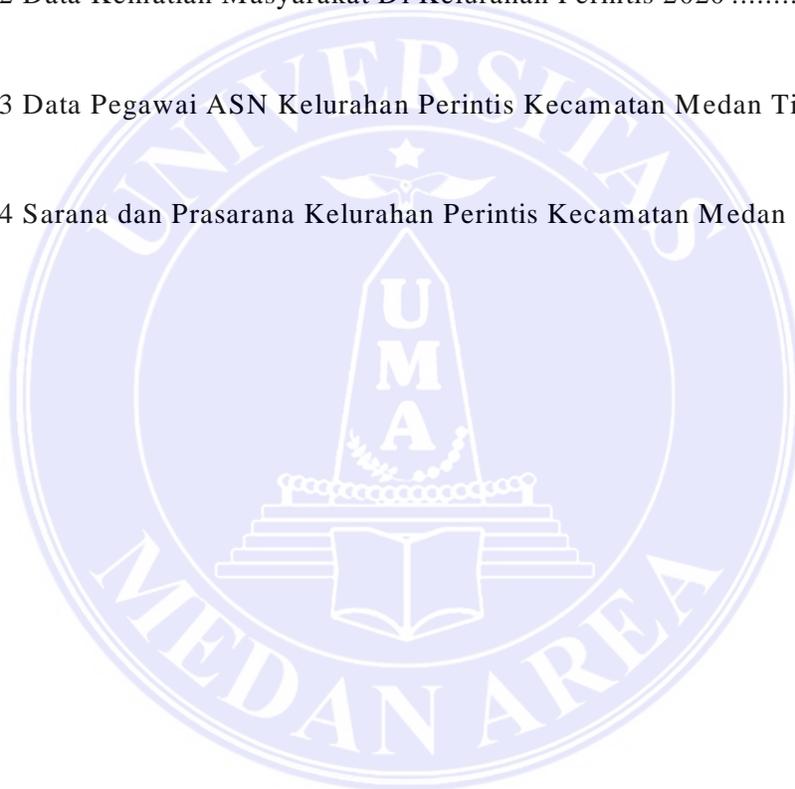
## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....	31
Gambar 4.1 Peta Kelurahan Perintis .....	40
Gambar 4.2 Stuktur Organisasi Kelurahan Perintis Kecamatan Medan Timur .....	43
Gambar 4.3 SOP Pengurusan Surat Kematian .....	62



## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 3.1 Waktu Penelitian .....	34
Tabel 4.1 Susunan Penduduk .....	40
Tabel 4.2 Data Kematian Masyarakat Di Kelurahan Perintis 2020 .....	52
Tabel 4.3 Data Pegawai ASN Kelurahan Perintis Kecamatan Medan Timur .....	57
Tabel 4.4 Sarana dan Prasarana Kelurahan Perintis Kecamatan Medan Timur .....	59



## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
Lampiran 1 : Pengajuan Pertanyaan Wawancara .....	79
Lampiran 2 Dokumentasi Tempat Penelitian .....	82



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik adalah segala bentuk proses kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh badan penyelenggara pelayanan sebagai cara untuk memberikan pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan. Sistem penyelenggaraan pelayanan publik adalah proses yang sangat strategis karena dalam proses tersebut terjadi keberlangsungan interaksi yang cukup intensif diantara dua aktor utama yaitu citizen (warga negara) dan government (pemerintah).

Pemberi pelayanan publik tentu harus memperhatikan standar pelayanan yang telah ditetapkan dari awal yaitu dalam perundang-undangan, sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh pemerintah.

Sedangkan saat ini dunia sedang digemparkan dengan munculnya wabah, dimana awal pertama wabah muncul sejak Desember 2019 Di Kota Wuhan, Cina. Virus ini bernama *Coronavirus Disease 19* (COVID-19) berdasarkan data-data yang didapatkan wabah ini semakin meluas dan menyebar ke seluruh dunia. Faktanya COVID-19 berimbas pada semua sektor yang ada baik sektor ekonomi, pendidikan, pemerintahan, kesehatan maupun teknologi. COVID-19 ini benar-benar menyita

seluruh perhatian warga di dunia. Tidak dapat dipungkiri lagi, puluhan ribu nyawa hilang dalam sekejap. Jelas saja virus ini sangat berbahaya. Maka dari ini diperlukan adanya protokol kesehatan COVID-19 dalam menjaga seperti, menggunakan masker mencuci tangan dan menjaga jarak walau Kemungkinan tidak mencapai 100% dalam memutuskan rantai penyebaran COVID-19, namun hal tersebut cukup membantu mengurangi risiko yang ada, bukan hanya membantu diri, tetapi membantu orang lain terutama tenaga kesehatan sehingga tidak menambah jumlah pasien yang terkena covid-19.

Ketika masyarakat tidak mampu lagi menahan keresahan dan kegelisahannya tanpa jedyanya COVID-19, sampai saat ini dampak psikologi masyarakat yang semakin meningkat seperti stres hingga berujung pada kematian, sampai saat ini masyarakat belum juga mampu menghilangkan ketakutan ini sehingga ditakutkan akan menjadi trauma yang mendalam walau bagaimanapun, masyarakat harus mampu menerima semua ini. Salah satu implikasi pandemi Covid-19 adalah pemberlakuan aturan bahwa setiap Instansi Pemerintah dan non Pemerintah wajib melaksanakan *Physical Distancing*, yang berarti menjaga jarak secara fisik dengan orang lain dan juga sangat diharapkan untuk mengurangi aktifitas diluar rumah dan tidak berada di tempat kerumunan dan keramaian dalam rangka menjaga keselamatan diri dari Covid-19.

Di beberapa daerah diberlakukan Pembatasan Sosial Berskala Besar yang disingkat PSBB yang diberlakukan di setiap daerah yang dikategorikan zona merah, sehingga menimbulkan suatu kebijakan dari pemerintah untuk menerapkan *Work From Home (WFH)* sesuai dengan Surat edaran menteri Pemberdayaan Aparatur

Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 34 Tahun 2020 sebagai pengganti surat edaran Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 19 Tahun 2020.

Berkaitan dengan pandemi Covid-19 maka kematian merupakan salah satu hal yang sering dibahas oleh pemerintah, karena angka kematian pada masa pandemi Covid-19 ini membuat angka kematian di Indonesia mengalami peningkatan dibandingkan tahun-tahun sebelumnya. Kematian merupakan peristiwa penting kependudukan yang harus dilakukan dalam proses pendataan kependudukan dan menjadi bagian penting dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan. Sedangkan salah satu tugas yang dilakukan oleh Kelurahan adalah penyelenggaraan administrasi kependudukan berupa kepengurusan yang menyangkut peristiwa kematian penduduk dalam hal ini pengurusan surat keterangan kematian. Surat keterangan kematian adalah sebuah surat yang berisi peristiwa kematian seseorang yang diurus langsung oleh ahli waris.

Kelurahan adalah wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kabupaten atau kota. Kelurahan dipimpin oleh seorang lurah yang berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS). Kelurahan berada di wilayah perkotaan. Kelurahan memiliki tugas menyelenggarakan pemerintahan, pembangunan, dan penyelenggaraan urusan pemerintah di wilayahnya. Kelurahan dapat terbentuk dari penggabungan beberapa kelurahan, bagian kelurahan yang bersandingan, atau pemekaran dari suatu kelurahan menjadi dua kelurahan atau lebih.

Adapun penyelenggara pemerintahan kelurahan dilaksanakan oleh Lurah dan perangkat lurah. Selain itu, dalam kelurahan juga dapat dibentuk lembaga

kemasyarakat sebagai pembantu efektivitas kinerja lurah dalam menyelenggarakan pemerintahan. Untuk mendukung kinerja ASN di Kelurahan maka dibutuhkan keefektivitasan kinerja pegawai dalam pelayanan publik yang baik terkhususnya untuk membuat surat keterangan kematian yang dikeluarkan dari Kelurahan.

Surat keterangan kematian sendiri berfungsi sebagai bukti hukum atau legalitas bahwa seseorang tersebut benar telah meninggal dunia. Dengan diterbitkannya dokumen surat keterangan kematian bila mendiang memiliki aset, maka bagi ahli waris akan lebih mudah disusun pembagian harta waris dan akan lebih jelas hubungan orang tua dengan anak. Begitu juga hubungan sosial ekonomi yang lain seperti untuk mengurus klaim asuransi, dana taspen dan dana pensiun.

Seperti yang terjadi saat di Kelurahan Perintis, Kelurahan Perintis merupakan salah satu penyeleggara pelayanan publik pada masa pandemi covid-19, selama ini masih banyak masyarakat yang kurang mengetahui informasi administrasi terkhususnya pembuatan surat keterangan kematian di kantor kelurahan Perintis pada masa pandemi covid-19, banyak masyarakat yang tidak mengetahui peraturan yang di buat oleh pemerintah demi pemutusan rantai covid-19 yang saat ini makin membeludak di Indonesia terkhususnya di Medan pada pembuatan surat keterangan kematian pada masa pandemi covid-19, salah satunya berkas yang masyarakat yang belum terbiasa dengan protokol kesehatan beberapa masyarakat masih mengabaikan seperti memakai masker, menjaga jarak, mencuci tangan dan lain sebagainya. Karena di masa pandemik covid beberapa ASN yang bekerja dari rumah sehingga pengiriman berkas dialihkan ke via online yaitu pengiriman melalui email, sedangkan masyarakat banyak yang belum mengetahui bagaimana cara untuk pengiriman berkas via online.

Sebagian ASN yang belum menguasai TIK sehingga dalam pembuatan surat keterangan kematian harus menunggu pegawai lain yang bisa menggunakan komputer, oleh karena itu surat tersebut jadi lama dikeluarkan oleh pihak kelurahan. Berdasarkan latar belakang diatas penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“EFEKTIVITAS KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA DALAM PELAYANAN PUBLIK PADA PEMBUATAN SURAT KETERANGAN KEMATIAN PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI KELURAHAN PERINTIS KECAMATAN MEDAN TIMUR”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan dari latar belakang tersebut dapat dirumuskan permasalahan yang akan diteliti yaitu:

1. Bagaimana efektivitas kinerja ASN dalam pelayanan publik pada pembuatan surat keterangan kematian pada masa pandemi covid-19 di Kelurahan Perintis Kecamatan Medan Timur?
2. Apa faktor penghambat ASN dalam pelayanan publik pada pembuatan surat keterangan kematian pada masa pandemi covid-19 di Kelurahan Perintis Kecamatan Medan Timur?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui efektivitas kinerja ASN dalam pelayanan publik pada pembuatan surat keterangan kematian pada masa pandemi covid-19 di Kelurahan Perintis Kecamatan Medan Timur
2. Untuk mengetahui faktor penghambat ASN dalam pelayanan publik pada pembuatan surat keterangan kematian pada masa pandemi covid-19 di Kelurahan Perintis Kecamatan Medan Timur

### 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan bermanfaat dalam pengembangan ilmu Administrasi Negara terkhususnya dalam kinerja Aparatur Sipil Negara
2. Dapat dijadikan sebagai bahan informasi bagi penelitian yaitu mempelajari kinerja pelayanan Aparatur Sipil Negara
3. Secara praktis, penelitian ini dapat memberikan informasi dan masukan kepada Kelurahan Perintis, dalam upaya peningkatan kinerja Aparatur Sipil Negara.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Efektivitas**

##### **2.1.1 Pengertian Efektivitas**

Menurut Miller (Tangkilisan, 2005:138) menjelaskan bahwa arti efektivitas dan efisiensi yaitu “Efektivitas dimaksudkan sebagai tingkat seberapa jauh suatu sistem sosial mencapai tujuannya. Efektivitas harus dibedakan dengan efisiensi. Efisiensi mengandung pengertian perbandingan antara biaya dan hasil, sedangkan efektivitas secara langsung dihubungkan dengan pencapaian suatu target.

Menurut Mahsun (2006:182) efektivitas (hasil guna) merupakan hubungan antara keluaran dengan tujuan atau sasaran yang harus dicapai. Pengertian efektivitas ini pada dasarnya berhubungan dengan pencapaian tujuan atau target kebijakan . Kegiatan operasional dikatakan efektif apabila proses kegiatan tersebut mencapai tujuan dan sasaran akhir kebijakan. Sedangkan pengertian efektivitas menurut William (2003:429) suatu alternatif mencapai hasil (akibat) yang diharapkan, atau mencapai tujuan diadakannya tindakan.

Dari beberapa pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah pencapaian sebuah tujuan yang sudah disepakati dan dapat terlaksana pada waktu yang telah ditentukan atau disepakati sehingga menghasilkan hasil akhir yang diharapkan sejak awal membuat organisasi, maka organisasi tersebut dikatakan telah berjalan dengan efektif. Agar suatu pekerjaan dalam setiap organisasi bisa efektif maka harus ada usaha-usaha yang dilakukan supaya dapat tercapainya keuntungan

maksimal karena efektivitas diukur dari keuntungan yang maksimal yang diperoleh dalam suatu organisasi. Dimana dari efektifitas ini bisa dilihat kemampuan yang dikerjakan oleh pegawai atau dengan perkataan lain, manfaat dari efektivitas kerja adalah untuk menilai pekerjaan yang telah dikerjakan oleh pegawai guna pencapaian sasaran yang telah ditentukan, untuk menilai hasil akhir dari suatu pekerjaan yang dikerjakan.

Suatu pekerjaan tentunya mempunyai suatu tujuan yang telah ditentukan sejak awal. Demikian pula halnya dengan efektifitas. Efektivitas mempunyai tujuan yang sangat penting. Adapun tujuan efektivitas adalah untuk memberikan dorongan atau motivasi terhadap pegawai yang akan melakukan suatu pekerjaan. Dengan adanya efektifitas pegawai atau pekerja dapat bekerja dengan lebih baik, efisien dan tepat waktu guna tercapainya sasaran yang telah ditetapkan.

### **2.1.2 Indikator Efektivitas**

Adapun kriteria atau indikator dari pada efektivitas menurut Tangkilisan (2005:141) terdapat empat indikator yang biasanya digunakan dalam mengukur efektivitas yaitu:

#### **1. Pencapaian Target**

Maksud dari pencapaian target disini diartikan sejauh mana target dapat ditetapkan organisasi dapat terealisasikan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari sejauh mana pelaksanaan tujuan organisasi dalam mencapai target sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

## 2. Kemampuan Adaptasi

Keberhasilan suatu organisasi dilihat dari sejauh mana organisasi dapat menyesuaikan diri dengan perubahan-perubahan yang terjadi baik dari dalam organisasi dan luar organisasi.

## 3. Kepuasan Kerja

Suatu kondisi yang dirasakan oleh seluruh anggota organisasi yang mampu memberikan kenyamanan dan motivasi bagi peningkatan kinerja organisasi. Yang menjadi fokus elemen ini adalah antara pekerjaan dan kesesuaian imbalan atau insentif yang diberlakukan bagi anggota organisasi yang berprestasi dan telah melakukan pekerjaan melebihi beban kerja yang ada.

## 4. Tanggung Jawab

Organisasi dapat melaksanakan mandat yang telah diembatnya sesuai dengan ketentuan yang telah dibuat sebelumnya, dan bisa menghadapi serta menyelesaikan masalah yang terjadi dengan pekerjaannya.

## 2.2 Kinerja

### 2.2.1 Pengertian Kinerja

Kegiatan sehari-hari dalam organisasi, perlu dijalani dengan baik dan terorganisir. Artinya harus sesuai dengan tahapan-tahapan yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam perkembangannya organisasi terus dituntut agar dapat mencapai target-target yang telah direncanakan. Bahkan diharapkan melampaui ekspektasi dari berbagai peramalan di berbagai bidang. Bahkan Bila perlu sanggup melebihi pencapaian yang telah dicapai sebelum-sebelumnya. Agar dapat mewujudkan target,

ekspektasi, walaupun rencana maka perlu mempersiapkan individu-individu yang kompeten. Tujuannya adalah organisasi dalam mewujudkan keinginannya

Secara sederhana, kinerja adalah prestasi kerja atau hasil Pelaksanaan kerja. Istilah kinerja berasal dari kata “*performance*”, sedangkan pengukuran kinerja disebut dengan “*performance measurement*”. Bernardin dan Russel dalam Gomes (2003:143) mendefinisikan kinerja (*performance*) sebagai catatan hasil (*outcomes*) yang dihasilkan dari fungsi suatu pekerjaan atau kegiatan tertentu selama suatu periode waktu tertentu.

Berbagai definisi yang dikemukakan para ahli adalah sebagai berikut:

1. Gibson (1990:40) Menyatakan bahwa kinerja seseorang ditentukan oleh kemampuan dan motivasinya untuk melaksanakan pekerjaan. Dikatakan pelaksanaan pekerjaan ditentukan oleh interaksi antara kemampuan dan motivasi.
2. Timpe (1998:9) mendefinisikan kinerja sebagai Prestasi Kerja, yang ditentukan oleh faktor lingkungan perilaku manajemen. Hasil penelitian timpe menunjukkan bahwa lingkungan kerja yang menyenangkan begitu penting untuk mendorong tingkat kinerja pegawai yang paling efektif dan produktif dalam interaksi sosial organisasi akan senantiasa terjadi adanya harapan bawahan terhadap atasan dan sebaliknya
3. Mangkunegara (2002:67) Menyatakan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Dari beberapa pengertian di atas, jelas bahwa kinerja lebih dititik beratkan kepada keterlibatan individu untuk menggunakan kemampuannya dalam bekerja

untuk memberikan hasil yang memuaskan. Karena setiap individu memiliki karakter, harapan dan profesinya, menjadikan kemampuan Setiap individu bisa berbeda-beda. Perlu dilandaskan, bahwa tidak ada ada pekerjaan yang lebih hebat dari pekerjaan yang lain. Artinya semua pekerjaan di dunia ini Baik adanya Jika pekerjaan tersebut halal, dikerjakan dengan baik, dan memberi sumbangsih positif. Jadi kehebatan seorang individu bukan karena pekerjaannya lebih jago atau keren dari yang lain. Tetapi karena individu tersebut mampu bekerja dengan baik dan memberi hasil yang baik. Walau hanya pekerjaan yang sederhana tetapi bila dikerjakan dengan sungguh-sungguh dan memberi hasil baik.

### **2.2.2 Pengertian Kinerja Pegawai**

Kinerja pegawai adalah yang mempengaruhi seberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada organisasi. Perbaikan kinerja baik untuk individu maupun kelompok menjadi pusat perhatian dalam upaya meningkatkan kinerja organisasi, seperti yang diungkapkan oleh Robert Mathis dan John Jackson, (2009:378).

### **2.2.3 Indikator Kinerja**

Adapun indikator kinerja menurut Dwiyanto (2006:50-51) terdapat beberapa indikator yang biasanya digunakan dalam mengukur kinerja yaitu:

#### **1. Produktivitas**

Produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dan output.

## 2. Kualitas Layanan

Isu mengenai kualitas layanan cenderung menjadi semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas yang diterima dari organisasi publik. Akibat akses informasi mengenai kepuasan masyarakat kualitas pelayanan relatif sangat tinggi, maka bisa menjadi satu ukuran kinerja organisasi publik yang mudah dipergunakan. Kepuasan masyarakat bisa menjadi parameter untuk menilai kinerja organisasi publik.

## 3. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan aspirasi masyarakat. Responsivitas dimasukkan kedalam salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik baik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

## 4. Responsibilitas

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit.

## 5. Akuntabilitas

Akuntabilitas dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik konsisten dengan kehendak masyarakat banyak.

Kinerja organisasi publik tidak hanya dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh organisasi publik atau pemerintah

#### 2.2.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Siagian, (2009:83) mengatakan bahwa semua faktor dari individu pegawai termasuk pimpinan sebagai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja, seperti tingkat motivasi, komitmen, keahlian, pengetahuan, kemampuan berpikir dan sebagainya. Juga terdapat faktor sistem yaitu semua faktor yang berada dan bersumber diluar kendali para pegawai secara individual, sebagai contoh: prosedur kerja yang buruk, organisasi yang gemuk, komunikasi yang jelek, sarana dan prasarana yang kurang memadai, sistem *reward* dan *punishment*, dan sebagainya.

Menurut Daves dalam Mangkunegara, (2009:67) faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah:

- Faktor kemampuan

Secara psikologis, kemampuan pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan reality (pengetahuan dan keahlian), artinya pegawai yang memiliki IQ diatas rata-rata (IQ 110-120) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan. Oleh karena itu, pegawai harus ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.

- Faktor motivasi

Motivasi terbentuk dari sikap seorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja.

Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk

mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja). Seorang pegawai harus siap secara psikis (mental, fisik, tujuan dan situasi), artinya seorang pegawai harus siap mental, mampu secara fisik, memahami tujuan utama dan target kerja yang akan dicapai, mampu memanfaatkan dan menciptakan situasi kerja.

## **2.3 Aparatur Sipil Negara (ASN)**

### **2.3.1 Pengertian Aparatur Sipil Negara (ASN)**

Menurut Soerwono (2002: 11), pengertian Aparatur adalah segala aspek administrasi yang dibutuhkan dalam penyelenggaraan negara atau pemerintahan, sebagai alat untuk mencapai suatu tujuan organisasi. Adapun beberapa aspek administrasi yang cukup penting adalah administrasi organisasi dan kepegawaian.

Sedangkan pengertian Aparatur Sipil Negara menurut Undang – Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara yaitu:

1. Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah.
2. Pegawai Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disebut Pegawai ASN adalah pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan disertai tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau disertai tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan.

3. Pegawai Negeri Sipil yang selanjutnya disingkat PNS adalah warga negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, diangkat sebagai Pegawai ASN secara tetap oleh pejabat pembina kepegawaian untuk menduduki jabatan pemerintahan.

Dengan terbitnya Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 yang mengatur tentang Aparatur Sipil Negara atau ASN maka aparat pemerintah seperti pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah lainnya dengan perjanjian kerja telah menjadi sebuah profesi yang memiliki asas, nilai dasar, pengembangan kompetensi, kode perilaku, dan kode etik. Layaknya profesi lainnya maka ASN harus dapat bekerja secara profesional serta memiliki kompetensi, objektivitas, transparansi, kinerja, dan kualifikasi. Dan yang tidak kalah pentingnya adalah bebas dari kepentingan politik dan praktek korupsi, kolusi, dan nepotisme.

### 2.3.2 Peran ASN

Untuk menjalankan tugas dan kedudukannya tersebut, Pegawai ASN berfungsi sebagai berikut:

- 1) Pelaksana kebijakan publik;

ASN berfungsi, bertugas dan berperan untuk melaksanakan kebijakan yang dibuat oleh pejabat pembina kepegawaian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Untuk itu ASN harus mengutamakan kepentingan publik dan masyarakat luas dalam menjalankan fungsi dan tugasnya tersebut. Harus mengutamakan pelayanan yang berorientasi pada kepentingan publik.

- 2) Pelayan publik.

ASN berfungsi, bertugas dan berperan untuk memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas. Pelayanan publik merupakan kegiatan dalam rangka

pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warganegara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan tujuan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu ASN dituntut untuk profesional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

### 3) Perikat dan mempersatu bangsa

ASN berfungsi, bertugas dan Pancasila, UUD 1945, Negara dan Pemerintah. ASN senantiasa menjunjung tinggi martabat ASN serta senantiasa mengutamakan kepentingan Negara daripada kepentingan diri sendiri, seseorang dan golongan. Dalam UU ASN disebutkan bahwa dalam penyelenggaraan dan kebijakan manajemen ASN, salah satu diantaranya asas persatuan dan kesatuan. ASN harus senantiasa mengutamakan dan mementingkan persatuan dan kesatuan bangsa (Kepentingan bangsa dan Negara di atas segalanya).

Selanjutnya Pegawai ASN bertugas:

- Melaksanakan kebijakan yang dibuat oleh Pejabat Pembina Kepegawaian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- Memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas, dan
- Mempererat persatuan dan kesatuan Negara Kesatuan Republik Indonesia.berperan untuk mempererat persatuan dan kesatuan Negara Kesatuan Republik Indonesia. ASN senantiasa dan taat sepenuhnya kepada.

## **2.4 Pelayanan Publik**

### **2.4.1 Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan publik adalah pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan, Mukarom (2019:41).

Menurut Dwiyanto (2012:14) pelayanan publik cenderung menjadi konsep yang sering digunakan oleh banyak pihak, baik dari kalangan praktisi maupun ilmuwan, dengan makna yang berbeda-beda. Dalam sejarah perjalanan administrasi publik, pelayanan publik semula dipahami secara sederhana sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah kemudian disebut sebagai pelayanan publik.

Menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2005, Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

1. kepentingan umum
2. kepastian hukum
3. kesamaan hak
4. keseimbangan hak dan kewajiban
5. keprofesionalan
6. partisipatif
7. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif

8. keterbukaan
9. akuntabilitas
10. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
11. ketepatan waktu
12. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Penggunaan istilah pelayanan publik (*Public Service*) di Indonesia dianggap memiliki kesamaan arti dengan istilah pelayanan umum atau pelayanan masyarakat. Oleh sebab itu istilah tersebut dipergunakan bersamaan. Pelayanan berfungsi sebagai sistem yang menyediakan segala sesuatu, yang dibutuhkan oleh masyarakat. Akan tetapi, pengertian publik yang melekat pada pelayanan publik tidak sepenuhnya sama dengan pengertian pelayanan swasta.

Karakteristik khusus dari pelayanan publik yang membedakan dari pelayanan swasta adalah sebagai berikut:

1. Sebagian besar layanan pemerintah berupa jasa dan barang tak nyata. Contohnya, sertifikat, perizinan, peraturan, transportasi, ketertiban, kebersihan dan lain sebagainya.
2. Selalu terkait dengan jenis pelayanan lain dan membentuk jalinan sistem pelayanan yang berskala nasional. Contohnya, dalam hal pelayanan transportasi.
3. Pelanggan internal cukup menonjol, sebagai akibat dari tatanan organisasi pemerintah yang cenderung birokratis. Dalam pelayanan berlaku prinsip utamakan pelanggan eksternal lebih dari pelanggan internal. Akan tetapi, dalam praktiknya nya hubungan antar lembaga pemerintahan sering memojokkan petugas pelayanan agar mendahulukan pelanggan internal

4. Efisiensi dan efektivitas pelayanan meningkat seiring dengan peningkatan mutu pelayanan. Semakin tinggi mutu pelayanan bagi masyarakat, semakin tinggi pula kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. dengan demikian, semakin tinggi pula peran serta masyarakat dalam kegiatan pelayanan
5. Masyarakat secara keseluruhan diperlakukan sebagai pelanggan tak langsung, yang sangat berpengaruh pada Upaya pengembangan pelayanan. Desakan untuk memperbaiki pelayanan oleh Polisi tidak hanya dilakukan oleh pelanggan langsung (mereka yang pernah mengalami gangguan keamanan saja) tetapi juga oleh seluruh lapisan masyarakat.

#### **2.4.2 Standar Pelayanan Publik**

Menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, standar pelayanan haruslah meliputi:

1. **Prosedur Pelayanan**

Prosedur pelayanan yang dilakukan oleh si pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan

2. **Waktu penyelesaian**

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengadilan.

3. **Biaya pelayanan Biaya/tarif**

Pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

#### 4. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan

Sarana dan prasarana Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

#### 5. Kompetensi petugas pelayanan

Kemampuan petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

### 2.4.3 Asas dan Prinsip Pelayanan Publik

Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/2003 sebagai berikut:

1. Transparansi, bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
4. Partisipatif, mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban, pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Dalam keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut :

1. Kesederhanaan yaitu prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan, kejelasan ini menyangkut kejelasan dalam hal :
  - Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
  - Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian persoalan dalam pelaksanaan pelayanan.
  - Rincian biaya pelayanan publik dan tatacara pembayaran.
3. Kepastian Hukum, pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam melaksanakan pelayanan publik.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana; Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana dan prasarana teknologi komunikasi dan informatika (telematika)
8. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan; Pemberian pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun serta memberikan pelayanan dengan baik.
9. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib dan tersedianya sarana dan prasarana yang memadai.

Dari penjelasan tentang prinsip-prinsip pelayanan di atas dapat disimpulkan bahwa tujuan dari pelayanan publik adalah memuaskan sesuai dengan keinginan atau kebutuhan masyarakat atau pelanggan pada umumnya dengan mengerti bagaimana memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan yang ada. Dengan kata lain, prinsip-prinsip pelayanan digunakan sebagai acuan bagi pegawai dalam memberikan pelayanan kepada publik. Selain itu prinsip-prinsip pelayanan dapat memudahkan masyarakat dalam menilai kinerja para aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada mereka.

#### **2.4.4 Penyelenggara Pelayanan Publik**

Kegiatan pelayanan publik diselenggarakan oleh pihak dari instansi pemerintah. Instansi pemerintah adalah sebutan kolektif meliputi satuan kerja atau satuan orang kementerian, departemen, lembaga, pemerintahan non departemen, kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi negara dan instansi pemerintah lainnya, baik itu pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Daerah. Selaku penerima pelayanan publik adalah masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum.

Dalam pasal 14 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan penyelenggara memiliki hak:

1. Memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya
2. Melakukan kerjasama
3. Mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik
4. Melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik
5. Menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

Dalam pasal 15 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik penyelenggara berkewajiban:

1. Menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
2. Menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan;
3. Menempatkan pelaksana yang kompeten
4. Menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
5. Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik.

#### **2.4.5 Kualitas Pelayanan Publik**

Pemberian yang terbaik kepada masyarakat merupakan salah satu cara dan usaha perusahaan untuk memberikan kepuasan dari konsumen. Jika konsumen merasa puas dengan pelayanan berarti perusahaan mampu memberikan pelayanan yang baik. Demikian sebaliknya, demikian juga sebaliknya, pelayanan tidak dapat

diuraikan secara obyektif seperti sebuah produk, melainkan merupakan interaksi sosial dengan subjektif, lebih tergantung pada nilai, perasaan dan perilaku.

Penilaian terhadap kualitas pelayanan bukan didasarkan atas pengakuan atau penilaian dari pemberi pelayanan, tetapi diberikan oleh masyarakat/publik atau pihak yang menerima pelayanan, sebagaimana yang dikatakan Barata, (2010: 36) bahwa berbicara mengenai kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tetapi lebih banyak dilayani, karena merekalah yang menikmati dan merasakan dari pelayanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya.

Pelayanan publik yang berkualitas bukan hanya mengacu pada pelayanan itu semata, juga menekankan pada proses penyelenggaraan atau pendistribusian pelayanan itu sendiri hingga ke tangan masyarakat. Aspek-aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan menjadi alat untuk mengukur pelayanan publik yang berkualitas. Hal ini berarti, pemerintah melalui aparat dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat harus memperhatikan aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan, (Tjiptono, 2008: 71).

Goetsch dan Davis yang diterjemahkan Tjiptono (2005: 101) membuat definisi mengenai kualitas sebagai berikut : “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

Menurut Parasuraman dkk yang dikutip oleh Tjiptono (2005:70) model kualitas jasa yang paling populer dan hingga kini banyak dijadikan acuan dalam riset manajemen dan pemasaran jasa adalah model SERVQUAL (*service quality*). ada

beberapa kriteria yang menjadi dasar penilaian SERVQUAL terhadap pelayanan yaitu:

- a) *Tangible*, atau bukti fisik yaitu kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksudkan bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.
- b) *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- c) *Responsiveness*, atau tanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi yang jelas.
- d) *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap pelanggan. Terdiri atas beberapa komponen diantaranya adalah komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
- e) *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

## 2.5 Surat Keterangan Kematian

Surat keterangan kematian adalah surat keterangan yang disaksikan atau disahkan oleh suatu badan pemerintahan tingkat kelurahan atau desa yang

dikeluarkan guna untuk membuat akta kematian atau kepentingan lainnya. Adapun syarat untuk mengurus surat kematian yaitu:

1. Peengantar kepling atau surat pernyataan
2. Surat kematian dari rumah sakit
3. Kartu keluarga
4. Pengantar dari dinas kesehatan
5. Formulir kematian
6. Materai 10000

Fungsi dari surat kematian adalah:

1. Surat keterangan kematian berfungsi sebagai dokumen untuk menetapkan status seseorang, apakah itu janda atau duda terutama bagi pegawai negeri sipil. Hal ini nantinya akan digunakan sebagai syarat jika ingin menikah kembali.
2. Fungsi surat keterangan kematian yang selanjutnya adalah ketika seseorang ingin melakukan pengurusan hak waris dalam hal ini hak atas tanah untuk istri, suami atau anak yang ditinggalkan.
3. Sebagai dokumen untuk mengurus pensiun bagi ahli waris.
4. Sebagai syarat untuk mengurus tunjangan kecelakaan, asuransi, pensiun, uang duka hingga perbankan

## 2.6 Penelitian Terdahulu

### 1. Fuad Rizaldy, Sastrio dan Hajar Anna Patunrangi (2019)

Fuad Rizaldy, Sastrio dan Hajar Anna Patunrangi dengan judul “Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kematian Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palu”. Hasil dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kematian. Persamaan yaitu membahas mengenai pelayanan pembuatan surat kematian, kurang maksimalnya pelayanan yang diberikan oleh pihak pelayanan, menggunakan metode penelitian yang sama yaitu metode penelitian kualitatif dan juga pengumpulan data menggunakan teknik, observasi, dokumentasi dan wawancara. Sedangkan perbedaannya yaitu penelitian ini dilakukan di dinas kependudukan dan catatan sipil dimana membuat surat kematian sedangkan kelurahan surat keterangan kematian.

### 2. Eka Ramadianti (2016)

Eka Ramadianti dengan judul “Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Kematian Di Kantor Kelurahan Banjar Kecamatan Benua Kayong Kabupaten Ketapang”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang kualitas pelayanan pembuatan surat kematian di Kantor Kelurahan Banjar Kecamatan Benua Kayong Kabupaten Ketapang. Persamaan yaitu sama-sama membahas tentang pembuatan surat keterangan kematian di kantor lurah, jenis metode penelitian yang digunakan yaitu kualitatif deskriptif. Teknik pengambilan data dengan wawancara dengan dokumentasi. Sedangkan perbedaannya adalah penelitian ini lebih fokus kepada menceritakan kualitas yang diberikan kelurahan dalam pembuatan surat keterangan kematian.

### 3. Jondris Febrian Soselisa (2021)

Jondris Febrian Soselisa, dengan judul “Partisipasi Masyarakat Terhadap Penerbitan Akta Kematian Dalam Masa Pandemi Covid-19 Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maluku Tengah Provinsi Maluku”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui partisipasi masyarakat terhadap penerbitan akta kematian di Kabupaten Maluku Tengah, apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat serta bagaimana upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maluku Tengah Provinsi Maluku dalam meningkatkan partisipasi masyarakat. Persamaannya yaitu membahas tentang pembuatan surat kematian, permasalahannya masyarakat kurang mengetahui pentingnya surat kematian, metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif melakukan wawancara secara mendalam, teknik pengumpulan data dengan, wawancara, observasi dan dokumentasi. Sedangkan perbedaannya adalah penelitian ini dilaksanakan di kantor kependudukan dan pencatatan sipil.

### 4. Rima Hardianty (2019)

Rima Hardianty, dengan judul “Analisis Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Kematian Di Kelurahan Kampung Besar Seberang Rengat”. Dengan tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kelurahan Kampung Besar Seberang Rengat kepada masyarakat dalam mengurus surat keterangan kematian, untuk mengetahui faktor penghambat masyarakat dalam mengurus surat keterangan kematian pada Kelurahan Kampung Besar Seberang Rengat. Persamaannya adalah sama-sama membahas mengenai pembuatan surat keterangan kematian di kantor kelurahan, teknik pengumpulan data yang digunakan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan yang menjadi perbedaan

dari penelitian ini adalah fokusnya dari penelitian ini lebih meneliti kepada masyarakat.

#### 5. Daniale Yusuf Yusfiah (2021)

Daniale Yusuf Yusfiah, dengan judul “Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di masa Pandemi Covid-19 Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara Provinsi Kalimantan Selatan”. Dimana hasil dari penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Dimasa Pandemi Covid-19 Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu. Yang menjadi persamaannya adalah mengenai pembahasan tentang kinerja aparatur dalam pelayanan di masa pandemik covid-19, metode penelitian deskriptif kualitatif yaitu berdasarkan atau fakta yang disimpulkan. Sedangkan perbedaannya adalah penelitian ini hanya berfokus kepada bidang administrasi kependudukannya. Teknik pengumpulan datanya hanya melalui observasi.

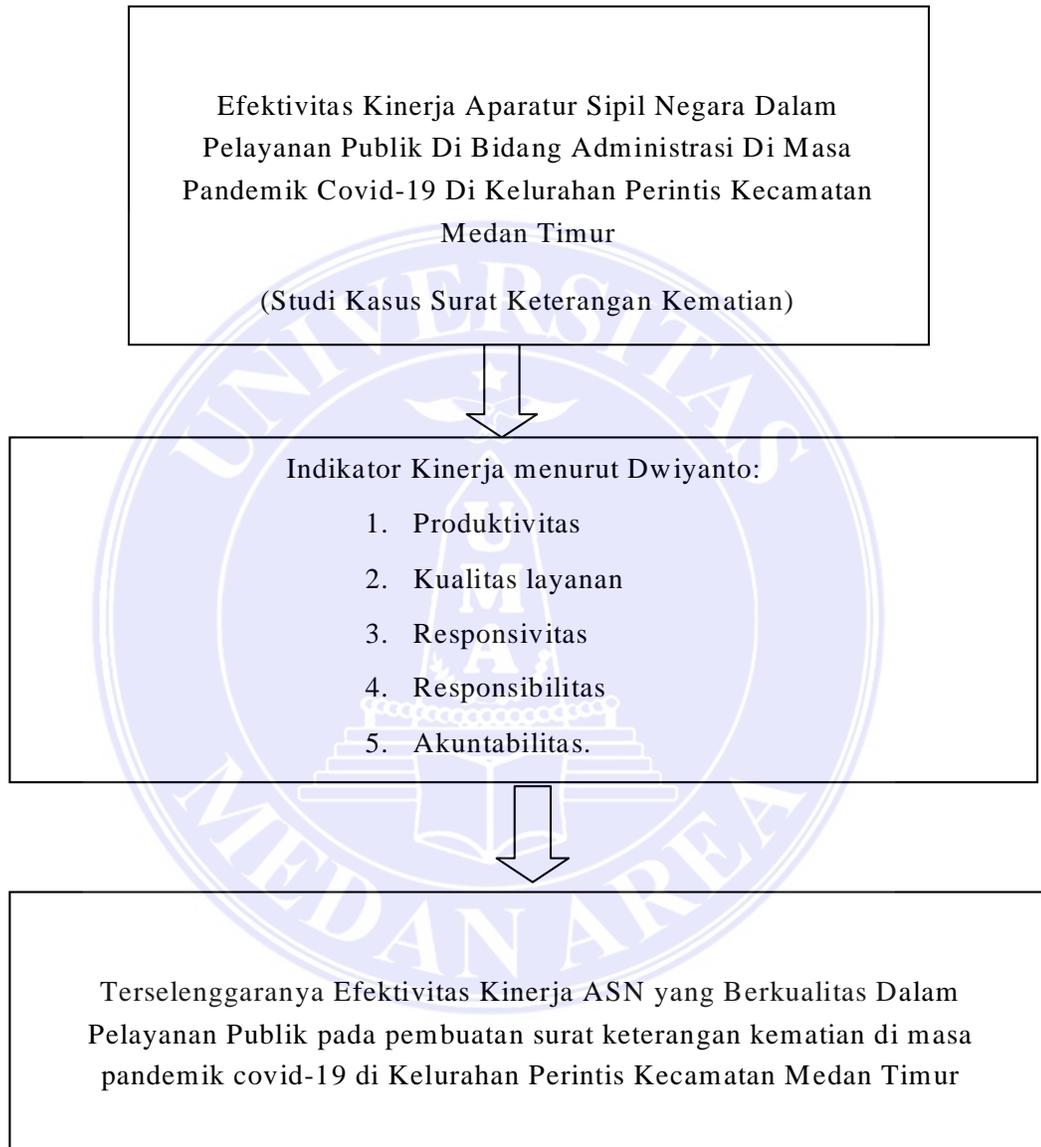
### 2.7 Kerangka Berpikir

Kantor Kelurahan Perintis Kecamatan Medan Timur merupakan salah satu penyedia pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat. Namun pada kenyataannya pelayanan saat ini masih kurang dari yang diharapkan, masih banyak beberapa masalah yang terkait dengan kinerja aparatur sipil negara dalam pelayanan publik.

Seperti yang terjadi saat di Kelurahan Perintis, Kelurahan Perintis merupakan salah satu penyelenggara pelayanan publik di masa pandemik covid-19, selama ini masih banyak masyarakat yang kurang mengetahui informasi administrasi terkhususnya pembuatan surat keterangan kematian di kantor kelurahan Perintis di masa pandemik covid-19, banyak masyarakat yang tidak mengetahui peraturan yang di buat oleh pemerintah demi pemutusan rantai covid-19 yang saat ini makin membeludak di Indonesia terkhususnya di Medan pada pembuatan surat keterangan kematian di masa pandemik covid-19, salah satunya berkas yang masyarakat yang belum terbiasa dengan protokol kesehatan beberapa masyarakat masih mengabaikan seperti memakai masker, menjaga jarak, mencuci tangan dan lain sebagainya. Karena di masa pandemik covid beberapa ASN yang bekerja dari rumah sehingga pengiriman berkas dialihkan ke via online yaitu pengiriman melalui email, sedangkan masyarakat banyak yang belum mengetahui bagaimana cara untuk pengiriman berkas via online. Sebagian ASN yang belum menguasai TIK sehingga dalam pembuatan surat keterangan kematian harus menunggu pegawai lain yang bisa menggunakan komputer, oleh karena itu surat tersebut jadi lama dikeluarkan oleh pihak kelurahan.

Untuk mengukur tingkat efektivitas kinerja ASN dalam pelayanan publik di masa pandemik di Kelurahan Perintis, perlu adanya ukuran atau indikator pengukurannya yaitu indikator untuk mengukur kinerja ASN dalam pelayanan publik, indikator kinerja menurut Dwiyanto (2006: 50-51) yaitu: produktivitas, kualitas layanan, responsibilitas, responsivitas dan akuntabilitas. Dengan tujuan untuk mengetahui efektivitas kinerja ASN di kelurahan Perintis dan faktor yang

menghambat ASN dalam pelayanan publik di masa pandemik covid-19 di Kelurahan Perintis Kecamatan Medan Timur.



**Gambar 2.1 Kerangka Berpikir**

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1 Jenis Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2016:15) Metodologi penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen), dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengungkapkan yang menjadi permasalahan atau fakta, fenomena, variabel dan keadaan yang sebenarnya terjadi. Penelitian ini menjelaskan dan menguraikan data yang bersangkutan dengan keadaan yang terjadi, sikap serta pandangan yang terjadi di dalam suatu masyarakat, pertentangan antara kedua keadaan atau lebih, hubungan antara variabel yang timbul, perbedaan informasi serta pengaruh terhadap suatu kondisi yang terjadi.

Hal ini sejalan dengan tujuan dari penelitian dalam melihat bagaimana efektivitas kinerja ASN dalam pelayanan publik bidang administrasi studi kasus pada surat kematian di Kelurahan Perintis dengan menggunakan indikator-indikator terkait dengan produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas sebagai indikator untuk mengukur sejauh mana hasil kinerja ASN Kelurahan telah terlaksana.

Menurut Nazir (1988:63), metode deskriptif merupakan suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, kondisi, pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. Alasan dari peneliti menggunakan metode deskriptif karena peneliti menganalisa secara mendalam bagaimana efektivitas kinerja ASN dalam pembuatan surat keterangan kematian serta menganalisis faktor yang menjadi penghambat ASN dalam pelayanan publik.

### **3.2 Lokasi Penelitian**

Adapun yang menjadi lokasi penelitian ini dilakukan di kantor Kelurahan Perintis di jalan Tanjung Anom, Perintis Kecamatan Medan Timur, Kota Medan, Sumatera Utara.

### **3.3 Waktu Penelitian**

Penelitian dilaksanakan pada semester genap tahun ajaran 2021/2022. Dalam penelitian ini peneliti membutuhkan perencanaan waktu satu bulan yaitu dimulai dari bulan Desember 2021 sampai dengan April 2022 dengan jadwal sebagai berikut :

**Tabel 3.1 Waktu Penelitian**

No	Uraian Kegiatan	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul
1.	Penyusunan Proposal									
2.	Seminar Proposal									
3.	Perbaikan Proposal									
4.	Penelitian									
5.	Penyusunan Skripsi									
6.	Seminar Hasil									
7.	Perbaikan Skripsi									
8.	Sidang Meja Hijau									

Sumber: Dikelola oleh penulis

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis menggunakan beberapa cara, antara lain:

#### 1. Observasi

Sebagai salah satu teknik yang digunakan dalam pengumpulan data, observasi dapat diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap

yang tampak dalam suatu gejala pada objek penelitian. Unsur yang terlihat tersebut dinamakan dengan data atau informasi yang diamati dan dicatat dengan benar dan lengkap. Teknik ini dipakai untuk mengamati secara langsung keadaan lokasi penelitian agar peneliti memperoleh gambaran yang lebih luas tentang permasalahan yang diteliti. Dengan demikian observasi ini bertujuan untuk pengamatan secara intens dan memperoleh data mengenai kinerja ASN yang kurang dalam pelayanan publik dalam pembuatan surat keterangan kematian di masa pandemi di Kelurahan Perintis.

## 2. Wawancara

Merupakan proses tanya jawab atau berdialog secara lisan antara pewawancara dan responden atau dengan kata lain orang yang diwawancarai dengan maksud dan tujuan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan oleh peneliti, dimana si pewawancara bisa menyampaikan pertanyaan-pertanyaan dengan jelas dan mendetail untuk menjawab semua pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dan mencatat semua informasi yang diperlukan secara lengkap dan benar. Metode wawancara ditujukan kepada informan penelitian yang telah ditetapkan sebelumnya oleh si peneliti, yaitu mereka yang mengetahui dan terkait langsung dengan proses kinerja ASN dalam pelayanan publik yaitu pembuatan surat keterangan kematian di Kelurahan Perintis. Sebelum melakukan wawancara langsung dengan informan, penulis sudah terlebih dahulu menyusun pedoman wawancara.

## 3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi adalah cara pengumpulan, pengolahan dan penyimpanan data dan informasi yang dilakukan dengan menganalisis isi dokumen yang

berhubungan dengan masalah yang diteliti supaya dapat digunakan sebagai asas bagi sesuatu kejadian dan penghasilan suatu terbitan serta aturan suatu terbitan serta aturan suatu lembaga masyarakat. Dokumentasi diambil untuk memperoleh data, foto, serta catatan yang ada di Kelurahan Perintis seperti peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan efektivitas kinerja ASN dalam pelayanan publik pada pembuatan surat keterangan kematian di masa pandemik covid-19.

### 3.5 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan analisis model interaktif. Analisis model interaktif memungkinkan analisis data kualitatif yang dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas. Proses pelaksanaan analisis data dilaksanakan melalui beberapa tahap. Tahap-tahap analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

#### 1. Reduksi Data

Data yang diperoleh dari lapangan yang cukup banyak hasilnya, karena itu perlu dan harus dicatat dengan teliti, jelas dan juga rinci. Oleh karena itu perlu adanya dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data artinya meringkas, memilih yang menjadi inti-inti, memusatkan pada hal-hal yang penting, mencari tema dan pola dan mengurangi yang tidak perlu. Pada penelitian ini, peneliti lebih memfokuskan pada efektivitas kinerja ASN dalam pelayanan publik bidang administrasi studi kasus pembuatan surat keterangan kematian di masa pandemik covid-19.

## 2. Penyajian Data

Setelah data sudah direduksi maka tahap selanjutnya adalah disajikan dalam bentuk teks yang bersifat naratif. Penyajian data adalah upaya yang dilakukan dalam penyusunan sekumpulan informasi kedalam suatu matriks atau ke dalam bentuk yang mudah untuk dimengerti. Data yang di dapat dari Kelurahan Perintis disusun dan dikelompokkan pada sub bagian masing-masing.

## 3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dalam penelitian kualitatif yang diharapkan adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas dan dapat dibuat kesimpulan. Setelah mengetahui dengan jelas dan pasti efektifitas kinerja ASN dalam pelayanan publik bidang administrasi studi kasus surat keterangan kematian di masa pandemi covid-19 maka dapat ditarik kesimpulannya.

### 3.6 Informan Penelitian

Informan adalah salah seorang yang menjadi anggota kelompok partisipan yang bertugas sebagai pengarah dan penerjemah muatan budaya atau pelaku yang terlibat langsung dengan permasalahan sebuah penelitian. Informan dalam penelitian ini dipilih karena paling banyak mengetahui atau terlibat langsung (Sugiyono, 2016:300).

Adapun yang menjadi informan pada penelitian ini adalah:

### 1. Informan inti

Informan inti yaitu para ahli yang sangat memahami dan dapat memberikan penjelasan berbagai hal yang berkaitan dengan penelitian dan tidak dibatasi dengan wilayah tempat tinggal, tokoh masyarakat maupun akademisi (Sugiyono, 2019:25), maka adapun yang menjadi informan inti dalam penelitian ini adalah Lurah di kelurahan Perintis yaitu ibu Siti Arnisa, S.E, dimana lurah adalah pimpinan tertinggi di kantor kelurahan dan Sekretaris Lurah yaitu Ibu Dessyana Uli , S.E.

### 2. Informan Utama

Informan Utama yaitu tokoh yang mengetahui secara teknis dan detail dengan masalah penelitian yang dipelajari (Sugiyono, 2019:25). Maka adapun yang menjadi informan utama dalam penelitian ini adalah staf ASN yang bekerja disana, yaitu orang membantu lurah dalam menjalankan tugasnya. Informan utama dalam penelitian ini adalah Bapak Nyakdin Amin Aceh dan Ibu Sri.

### 3. Informan tambahan

Informan tambahanyaitu siapa saja yang ditemukan di wilayah penelitian yang diduga dapat memberikan informasi tentang masalah yang diteliti (Sugiyono, (2019:25). Adapun yang menjadi informan tambahan dalam penelitian ini adalah masyarakat yang berada di kelurahan Perintis yang bisa merasakan kinerja dari ASN di kelurahan Perintis. Masyarakat yang menjadi informan tambahan dalam penelitian ini adalah Bapak Jodi Gultom, Bapak Sion Saragih, Bapak Ogara, Ibu Nur.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan diperoleh kesimpulan bahwa:

1. Efektifitas dalam Produktivitas, jika dilihat dari kinerja ASN di Kelurahan Perintis Kecamatan Medan Timur pada masa pandemik covid-19 belum baik. Dimana ASN masih kurang dalam melakukan tugas dan tanggung jawabnya. Dan jika dilihat dari segi kemampuan para ASN di Kelurahan Perintis dalam memberikan pelayanan di bidang pengurusan surat keterangan kematian belum bagus, kurang sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing sehingga sehingga kurang produktif dan kurang dapat memberikan kepuasan terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan terutama pengurusan surat keterangan kematian. Kualitas Layanan, bila dilihat dari segi sarana dan prasarana yang ada di Kelurahan Perintis belum baik, karena para pegawai yang disana kurang menguasai dalam menggunakan sarana dan prasarana yang ada di kantor Kelurahan, kemudian dalam memberikan pelayanan para ASN bersikap ramah, sopan kepada masyarakat yang datang ke Kantor Kelurahan Perintis. ASN yang disana juga kurang antusias ketika menanggapi masalah dari masyarakat dan mencari cara jalan keluar bersama beberapa ASN yang terkadang bersikap cuek dengan masyarakat. Responsivitas, jika dilihat dari respon pegawai di Kelurahan Perintis Kecamatan Medan Timur terhadap kebutuhan pelayanan terkhususnya

dalam pembuatan surat keterangan kematian sejauh ini masih kurang bagus. Dimana belum ada kesesuaian antara tanggapan atau respon yang diberikan ASN yang ada di Kantor Kelurahan Perintis terhadap harapan dan aspirasi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sehingga kesannya pihak pengawai masih cuek terhadap masyarakat yang menyatakan keluhannya. Responsibilitas, responsibilitas ASN terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan terkait dengan pengurusan surat keterangan kematian pada masa pandemi covid-19 sudah dilakukan dengan bertanggung jawab dan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku dalam pengurusan surat keterangan kematian pada masa pandemik covid-19. Tidak ada penyelewengan yang dilakukan oleh instansi tersebut, bahkan di depan bagian administrasi terdapat spanduk yang berisikan semua pelayanan administrasi yang berada di Kelurahan Perintis gratis, bebas biaya administrasi. Akuntabilitas, dimana para pegawai dalam memberikan pelayanan publik dibidang surat keterangan kematian pada masa pandemi covid-19 kepada masyarakat sudah memiliki tanggung jawab yang besar, dimana dalam memberikan pelayanan pembuatan surat keterangan kematian pada masa pandemi covid-19 sudah sesuai dengan norma dan nilai-nilai, kemudian sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

2. Adapun hambatan yang ditemukan oleh peneliti adalah Masyarakat belum menguasai Teknologi Informatika dan Komunikasi dimana masyarakat tidak mengerti bila mengirimkan berkas surat keterangan kematian via online pada masa pandemi covid-19, sehingga masyarakat harus langsung menemui Kasi Pemerintahan untuk pengurusan surat keterangan kematian. Masyarakat belum

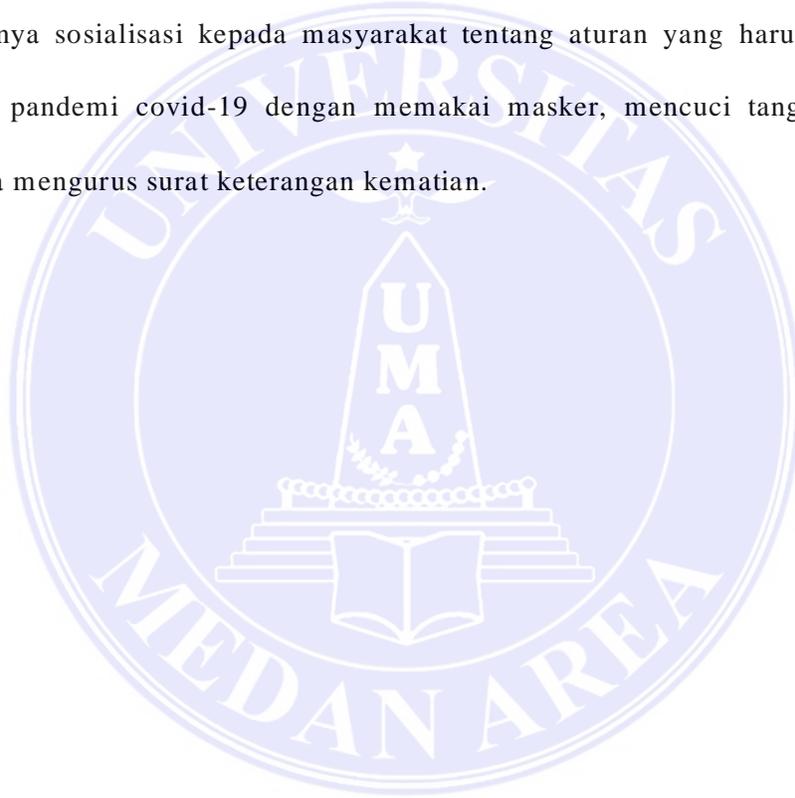
mengetahui cara pengiriman berkas via online karena pengirimannya dari email, karena adanya peraturan dari pemerintah yaitu ASN yang harus bekerja dari rumah sehingga pemberkasan untuk mengurus surat keterangan kematian di masa pandemi covid-19 di alihkan ke via online dikirim melalui email sedangkan banyak masyarakat yang tidak tau mengirimkan berkas yang harus dilengkapi melalui email. Selain dari itu ada sebagian ASN tidak dapat menggunakan komputer karena sebagian besar dari pegawai yang ada disana sudah tua, sehingga harus menunggu ASN yang lain yang mampu mengoperasikan komputer untuk mengerjakan surat keterangan kematian. Masyarakat belum terbiasa dengan Protokol Kesehatan, dimana masih banyak masyarakat yang masih lupa untuk memakai masker jika ada urusan ke kantor tetapi para ASN yang disana langsung sigap untuk memulangkan orang-orang yang tidak taat dengan aturan tersebut.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan di atas, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Menambah fasilitas sarana dan prasarana seperti komputer dan print yang ada di Kantor Kelurahan Perintis untuk menunjang kelancaran pembuatan surat keterangan kematian pada masa pandemi covid-19 .
2. Perlunya peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat di Kantor Kelurahan Perintis dengan memberitahukan langkah dan persyaratan mengenai standar

- operasional prosedur dalam mengurus surat keterangan kematian di masa pandemik covid-19.
3. Sangat diperlukannya peningkatan sumber daya manusia terutama pada Aparatur Sipil Negara di Kantor Kelurahan Perintis dengan memberikan pelatihan kepada ASN dibidang Informasi Teknologi agar mempercepat pelayanan kepada masyarakat terutama pada pembuatan surat keterangan kematian.
  4. Perlunya sosialisasi kepada masyarakat tentang aturan yang harus di taati pada masa pandemi covid-19 dengan memakai masker, mencuci tangan, jaga jarak ketika mengurus surat keterangan kematian.



## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- A.Dale, Timpe. 1988. *The Art and Science of Business Management Perfomance*. New York: KEND Publishimch.
- Abdulsyani. 2007. *Sosiologi Skematika, Teori, dan Terapan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Anwar Prabu. Mangkunegara. 2002. *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Refika Aditama
- Barata, Atep Adya. 2010. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Dunn, N. William. 2003. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada.
- Dwiyanto, Agus. 2006, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Pusat Studi Kependudukan dan kebijakan UGM, Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_. 2012. *Manajemen Pelayanan Publik: (Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif)*. Gadjah Mada University Prees. Cet- pertama.
- Hadi, Sutrisno. 1986. *Metodologi Research*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Handyaningrat, Soerwono. 2002. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: Haji Masagung.
- Horton, B. Paul dan Hunt, C. L. 2006. *Sosiologi*. Terjemahan: Drs. Aminuddin ram, M.Ed. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- James L. Gibson. 1990. *Organisasi: Perilaku, Struktu, Prosed*. (Jilid II). Jakarta: Erlangga.
- Mahsun, Muhammad. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Penerbit BPF.
- Mathis Robert, Jackson John. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba empat.
- Mayo, M. 1994, "Community Work", dalam Hanvey and Philpot (eds), *Practising Social Work*. London: Routhledge.

- Mukarom, (2019). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Nazir, M. 1988. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Ratminto, Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sedarmayanti. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil (cetakan kelima)*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Siagian, S.P. 2009, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Simanjuntak, Payaman J. 2005. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*. Jakarta: FE UI.
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Sutrisno, Hadi. 1986. *Metodologi Research*, Jilid 1, 2. Yogyakarta: UGM.
- Syani, Abdul. 2007. *Sosiologi Skematika, Teori, dan Terapan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: Grasindo.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Kepuasan dalam Pelayanan*. Jakarta: Salemba Empat.
- \_\_\_\_\_. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Whitney, F. 1960. *The Element Of Research*. New York: Prentice-Hall.
- Wibawa, Samodra. 2004. *Evaluasi Kebijakan Publik*. Raja Grafindo Persada: Jakarta.

### **Jurnal/Skripsi/Tesis/Disertasi**

- Hardianty, Rima, 2019. *Analisis Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Kematian Di Kelurahan Kampung Besar Seberang Rengat*(Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).

Rizaldy, Fuad, Sastrio, Sastrio and Patunrangi, Hajar Anna, 2019. *Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kematian Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palu*. *Katalogis*, 8(1), pp.58-68.

Ramadianti, Eka, 2017. *Kualitas pelayanan pembuatan surat keterangan kematian di kantor lurah banjar kecamatan benua kayong kabupaten ketapang*. *Governance, Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(3).

Soselisa, Jondris Febrian, 2021. *Partisipasi Masyarakat Terhadap Penerbitan Akta Kematian Dalam Masa Pandemi Covid-19 Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maluku Tengah Provinsi Maluku*(Doctoral dissertation, IPDN Jatinangor).

Yusfiah, Daniala Yusuf, 2021. *Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Dimasa Pandemi Covid-19 Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara Provinsi Kalimantan Selatan* (Doctoral dissertation, IPDN Jatinangor)

### **Undang-Undang/Peraturan Pemerintah**

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Walikota Medan Nomor 53 Tahun 2018 tentang Rincian Tugas dan Fungsi Kecamatan dan Kelurahan.

Undang – Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

## LAMPIRAN

### Lampiran 1 : Pengajuan Pertanyaan Wawancara

#### Pertanyaan Kepada Informan Inti: Lurah

1. Bagaimana kinerja ASN di kelurahan Perintis sebelum dan pada masa pandemi covid-19 dalam pembuatan surat keterangan kematian?
2. Apakah kinerja ASN sudah sesuai SOP yang dilakukan Pegawai Kelurahan dalam melakukan pelayanan publik kepada masyarakat terkhususnya pada pembuatan surat keterangan kematian?
3. Apakah kinerja ASN di Kelurahan Perintis sudah bisa dikatakan efektif di masa pandemik pada pembuatan surat keterangan kematian?
4. Apa hambatan/kendala ASN dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat di masa pandemik dalam pembuatan surat keterangan kematian?
5. Bagaimana peranan Lurah dan pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik pada masa pandemi covid-19 terkhususnya dalam pembuatan surat keterangan kematian?
6. Bagaimana upaya (kebijakan) dalam mengatasi hambatan yang terjadi pada pelayanan publik dan apa dilakukan oleh Lurah dan Pegawai untuk meningkatkan pelayanan public?
7. Apakah pelayanan yang diberikan oleh ASN kepada masyarakat sudah maksimal di masa pandemik?
8. Bagaimana peran lurah dalam pembuatan surat keterangan kematian?

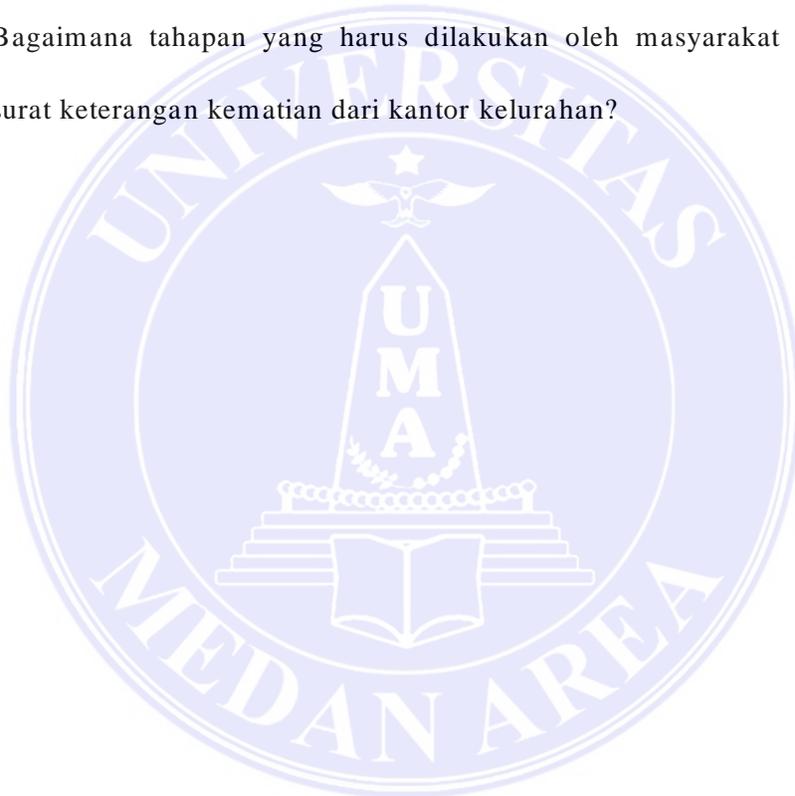
### **Pertanyaan Kepada Informan Utama: Staf ASN**

1. Apa permasalahan yang sering dihadapi ASN dalam melayani masyarakat terkhususnya pada pembuatan surat keterangan kematian pada masa pandemi covid-19?
2. Bagaimana tugas dan tanggung jawab anda dalam menjalankan tugas pelayanan publik dalam pembuatan surat keterangan kematian?
3. Bagaimana cara/tahapan ASN dalam pelayanan pulik terkhususnya membuat surat keterangan kematian dimasa pandemik?
4. Apakah kinerja ASN pada masa pandemik dalam membuat surat keterangan kematian sudah berjalan dengan efektif?
5. Bagaimana cara peningkatan kinerja ASN di masa pandemik dalam pembuatan surat keteranga kematian?
6. Bagaimana peran ASN dalam pembuatan surat keterangan kematian pada masa pandemi covid-19?
7. Apakah tahapan yang harus dipatuhi masyarakat dalam pembuatan surat keterangan kematian pada masa pandemi covid-19?

### **Pertanyaan untuk Informan Tambahan: Masyarakat**

1. Bagaimana kinerja ASN di Kelurahan Perintis Pada masa Pandemi dalam pembuatansurat keterangan kematian?
2. Apakah pegawai ASN sudah melakukan pekerjaan dengan efektif dan efisien dalam pembuatan surat keterangan kematian?

3. Bagaimana sikap dari ASN dalam melayani masyarakat di masa pandemik, apakah sudah sesuai dengan SOP membuat surat kematian?
4. Apakah masyarakat puas dengan pelayanan ASN dalam masa pandemik pada pembuatan surat kematian?
5. Apakah pelayanan yang diberikan oleh ASN sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat dalam pembuatan surat keterangan kematian?
6. Bagaimana tahapan yang harus dilakukan oleh masyarakat agar mendapat surat keterangan kematian dari kantor kelurahan?



## Lampiran 2 Dokumentasi Tempat Penelitian



**Gambar 1. Kantor Kelurahan Perintis Kecamatan Medan Timur  
(Sumber: Dokumen Pribadi Rabu,19 Januari 2022)**



**Gambar 2. Informan Utama  
Ibu Dessyana Ida Uli S.E selaku Sekretaris Lurah  
(Sumber: Dokumen Pribadi Senin, 24 Januari 2022)**



**Gambar 3. Informan Kunci**  
**Bapak Nyakdin Amin Aceh selaku Kasi Pemerintahan**  
**(Sumber: Dokumen Pribadi Rabu, 19 Januari 2022)**



**Gambar 4. Informan Kunci**  
**Ibu Sri selaku bagian administrasi**  
**Sumber Pribadi: Senin, 24 Januari 2022)**



**Gambar 5. Informan Tambahan**  
**Bapak Sion Saragih selaku masyarakat di Kelurahan Perintis**  
**(Sumber: Dokumentasi Pribadi 31 Januari 2022)**



**Gambar 6. Informan Tambahan**  
**Bapak Ogara selaku masyarakat Kelurahan Perintis**  
**(Sumber: Dokumentasi Pribadi 19 Januari 2022)**



**Gambar 7. Informan Tambahan  
Ibu Nur selaku masyarakat di Kelurahan Perintis  
(Sumber: Dokumentasi Pribadi 19 Januari 2022)**



**Gambar 8. Informan Tambahan  
Bapak Jodi Gultom selaku masyarakat di Kelurahan Perintis  
(Sumber: Dokumentasi Pribadi, 31 Januari 2022)**