

**INOVASI PROGRAM LAYANAN ANTAR AKTA KEMATIAN SERAYA
MEMULIAKAN JENAZAH (TAKSIAH) DI DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MADIUN**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



Disusun Oleh:

TYFANY OCHA PUTRI MAHARANI

NPM. 20041010038

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

2024

LEMBAR PERSETUJUAN


**INOVASI PROGRAM LAYANAN ANTAR AKTA KEMATIAN SERAYA
MEMULIAKAN JENAZAH (TAKSIAH) DI DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MADIUN**

Disusun oleh :

Tyfany Ocha Putri Maharani
NPM. 20041010038


Telah disetujui untuk mengikuti ujian skripsi

Menyetujui,
Pembimbing


Tukiman, S.Sos., M.Si
NIP. 196103231989031001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur


Dr. Catur-Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

**INOVASI PROGRAM LAYANAN ANTAR-AKTA KEMATIAN SERAYA
MEMULIAKAN JENAZAH (TAKSIAH) DI DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MADIUN**

Disusun oleh :

Tyfan Ocha Putri Maharani

NPM. 20041010038

Telah diuji oleh Tim Penguji dan diterbitkan pada
Journal La Sociale (Terakreditasi Sinta 3))
Volume 5 Nomor 2, Tahun 2025

Menyetujui,

Dosen Pembimbing

Tim Penguji

1. Ketua

Tukiman, S.Sos., M.Si

NIP. 196103231989031001

Vidya Imanuari Pertiwi, S.A.P., MPA

NPT. 21219951112315

2. Sekretaris

Tukiman, S.Sos., M.Si

NIP. 196103231989031001

3. Anggota

Bagus Nuari Harmawan, S.Sos., MPA

NPT. 21119930125317

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**

Dr. Catur Suratnoaji, M.Si

NIP. 196804182021211006

LEMBAR REVISI

**INOVASI PROGRAM LAYANAN ANTAR AKTA KEMATIAN SERAYA
MEMULIAKAN JENAZAH (TAKSIAH) DI DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MADIUN**

Disusun oleh :

Tyfany Ocha Putri Maharani
NPM. 20041010038

Telah direvisi dan disahkan pada tanggal 20 September 2024

Dosen Penguji 1

Menyetujui,

Dosen Penguji 2

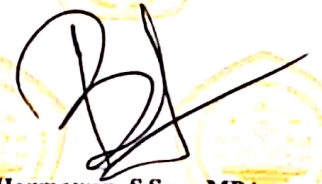
Dosen Penguji 3



Vidya Imanuari Pertiwi, S.AP., MPA
NPT. 21219951112315



Tukman, S.Sos., M.Si
NIP. 196103231989031001



Bagus Nuari Harmawan, S.Sos., MPA
NPT. 21119930125317

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Tyfany Ocha Putri Maharani

NPM : 20041010038

Program Studi/Fakultas : Administrasi Publik/Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Judul Skripsi : **INOVASI PROGRAM LAYANAN ANTAR AKTA KEMATIAN SERAYA MEMULIAKAN JENAZAH (TAKSIAH) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MADIUN**

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan karya asli pribadi saya yang dibuktikan melalui cek plagiasi dengan ketentuan maksimal 20 persen untuk diajukan sebagai persyaratan memperoleh gelar strata 1 di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
2. Semua sumber yang digunakan dalam penulisan skripsi ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Jika kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan karya asli saya atau merupakan hasil plagiarisme dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku

Surabaya, 1 September 2024

Yang Membuat Pernyataan



TYFANY OCHA PUTRI MAHARANI

NPM. 20041010038

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “Inovasi Program Layanan Antar Akta Kematian Seraya Memuliakan Jenazah (Taksiah) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun”. Skripsi ini disusun dengan tujuan untuk memenuhi persyaratan kelulusan pada program studi Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran Jawa Timur.

Dalam penyusunan skripsi ini dari mulai persiapan sampai dengan selesainya, tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang dengan segala keterbukaan dan kerelaan hati telah memberikan bimbingan, pengarahan, keterangan, dan dorongan semangat yang begitu berarti bagi penulis. Oleh karena itu pada kesempatan ini disampaikan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, M.MT selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dra. Susi Hardjati, M.AP selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak Tukiman, S.Sos., M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan pengarahan dalam menyusun skripsi ini.
5. Seluruh Dosen Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan

Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur yang telah memberikan segala perhatian dan ilmunya.

6. Kedua orang tua tercinta yang senantiasa mengiringi dengan doa, nasehat, dan dukungan motivasi, serta kepercayaan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Teman-teman seperjuangan Administrasi Publik angkatan 2020 yang sama-sama berjuang dan selalu memberikan dukungan, motivasi, semangat, dan saling mendoakan untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Seluruh pihak yang terlibat baik secara langsung maupun tidak langsung dalam membantu penyusunan skripsi ini

Penulis memiliki harapan besar bahwa skripsi ini nantinya dapat digunakan sebagai acuan maupun referensi bagi peneliti selanjutnya pada khususnya dan para akademisi pada umumnya. Segala saran dan kritik sangat membantu penulis harapkan demi memperbaiki dan menyempurnakan penulisan yang selanjutnya, sehingga skripsi ini dapat lebih bermanfaat lagi

Surabaya, 1 September 2024

Penulis

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|-----------------------------------------------------|-------------|
| LEMBAR PERSETUJUAN | i |
| LEMBAR PENGESAHAN..... | ii |
| LEMBAR REVISI | iii |
| LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI | iv |
| KATA PENGANTAR..... | v |
| DAFTAR ISI..... | vii |
| DAFTAR TABEL | x |
| DAFTAR GAMBAR..... | xi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiii |
| ABSTRAK..... | xiv |
| ABSTRACT..... | xv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 13 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 14 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 14 |
| BAB II LANDASAN TEORI..... | 16 |
| 2.1 Penelitian Terdahulu | 16 |
| 2.2 Landasan Teori | 20 |
| 2.2.1 Inovasi | 20 |
| 2.2.2 Tipologi Inovasi..... | 24 |
| 2.3 Pelayanan Publik | 25 |
| 2.3.1 Definisi Pelayanan Publik | 25 |
| 2.3.2 Jenis Pelayanan Publik..... | 26 |
| 2.3.3 Asas-asas Pelayanan Publik | 27 |
| 2.3.4 Prinsip Pelayanan Publik | 29 |
| 2.3.5 Standar Pelayanan Publik..... | 30 |
| 2.3.6 Kualitas Pelayanan Publik..... | 31 |
| 2.4 Administrasi Kependudukan | 32 |
| 2.5 Akta Kematian..... | 33 |

| | | |
|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.6 | Antar Akta Kematian Seraya Memuliakan Jenazah (Taksiah) | 34 |
| 2.7 | Kerangka Berpikir | 36 |
| BAB III METODE PENELITIAN | | 38 |
| 3.1 | Jenis Penelitian | 38 |
| 3.2 | Lokasi Penelitian | 39 |
| 3.3 | Fokus Penelitian | 40 |
| 3.4 | Teknik Penentuan Informan Penelitian..... | 42 |
| 3.5 | Sumber Data | 44 |
| 3.6 | Teknik Pengumpulan Data | 45 |
| 3.7 | Analisis Data | 46 |
| 3.8 | Keabsahan Data | 47 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN..... | | 49 |
| 4.1 | Gambaran Umum Objek Penelitian..... | 49 |
| 4.1.1 | Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun..... | 49 |
| 4.1.2 | Visi, Misi, Motto, dan Maklumat Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun | 51 |
| 4.1.3 | Struktur Organisasi, Kedudukan, Rincian Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun | 52 |
| 4.1.4 | Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun | 56 |
| 4.1.5 | Kelompok Jabatan Kepegawaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun..... | 68 |
| 4.2 | Hasil Penelitian..... | 71 |
| 4.2.1 | <i>A New or Improved Service</i> /Pelayanan Baru atau Pelayanan yang diperbaiki | 74 |
| 4.2.2 | <i>Process Innovation</i> /Inovasi Proses | 81 |
| 4.2.3 | <i>Administrative Innovation</i> /Inovasi Administratif..... | 88 |
| 4.2.4 | <i>System Innovation</i> /Inovasi Sistem | 94 |
| 4.2.5 | <i>Conceptual Innovation</i> /Inovasi Konseptual..... | 101 |
| 4.2.6 | <i>Radical Change of Rationality</i> /Perubahan Radikal | 104 |
| 4.3 | Pembahasan..... | 107 |
| 4.3.1 | <i>A New or Improved Service</i> /Pelayanan Baru atau Pelayanan yang diperbaiki | |

| | |
|---------------------------------------------------------------------|------------|
| | 107 |
| 4.3.2 <i>Process Innovation</i> /Inovasi Proses | 112 |
| 4.3.3 <i>Administrative Innovation</i> /Inovasi Administratif..... | 115 |
| 4.3.4 <i>System Innovation</i> /Inovasi Sistem | 118 |
| 4.3.5 <i>Conceptual Innovation</i> /Inovasi Konseptual..... | 121 |
| 4.3.6 <i>Radical Change of Rationality</i> /Perubahan Radikal | 122 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 127 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 127 |
| 5.2 Saran | 129 |
| DAFTAR PUSTAKA | 131 |
| LAMPIRAN | 137 |

DAFTAR TABEL

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Tabel 1. 1 Jumlah Laporan Kematian dan Penerbitan Akta Kematian..... | 6 |
| Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Terdahulu dan Penelitian Sekarang | 19 |
| Tabel 4. 1 Data Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun menurut Jabatan Eselon..... | 69 |
| Tabel 4. 2 Data Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun menurut Jenjang Pendidikan..... | 70 |
| Tabel 4. 3 Data Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun menurut Jenis Kelamin..... | 70 |
| Tabel 4. 4 Matriks Hasil Penelitian | 125 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Gambar 1. 1 Inovasi Taksiah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun..... | 5 |
| Gambar 1. 2 Pemberian Penghargaan oleh Walikota Madiun | 8 |
| Gambar 1. 3 Piagam Penghargaan..... | 8 |
| Gambar 1. 4 Piala Penghargaan..... | 8 |
| Gambar 1. 5 Ulasan <i>Google Maps</i> | 12 |
| Gambar 2. 1 Standar Pelayanan Inovasi Taksiah | 34 |
| Gambar 2. 2 Kerangka Berpikir “Inovasi Program Layanan Taksiah (Antar Akta Kematian Seraya Memuliakan Jenazah) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun” | 37 |
| Gambar 3. 1 Teknik Analisis Data Miles, Huberman, dan Saldana | 46 |
| Gambar 4. 1 Peta Wilayah Kota Madiun | 49 |
| Gambar 4. 2 Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun.... | 50 |
| Gambar 4. 3 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun..... | 55 |
| Gambar 4. 4 Jumlah Laporan Kematian dan Penerbitan Akta Kematian | 72 |
| Gambar 4. 5 Perubahan sebelum dan sesudah ada inovasi | 77 |
| Gambar 4. 6 Laporan Layanan Inovasi Taksiah..... | 80 |
| Gambar 4. 7 Pembinaan Pegawai | 86 |
| Gambar 4. 8 Rapat Evaluasi Pegawai | 86 |
| Gambar 4. 9 Sosialisasi melalui Radio DCS FM | 89 |
| Gambar 4. 10 Sosialisasi melalui Radio Radio Suara Madiun FM | 89 |
| Gambar 4. 11 Indeks Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun | 93 |
| Gambar 4. 12 Akta Kematian diantar sebelum jenazah dimakamkan | 97 |
| Gambar 4. 13 Rapat koordinasi | 100 |

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Gambar 4. 14 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun | 103 |
| Gambar 4. 15 Pemberian penghargaan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun | 105 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|------------------------------------------------------|-----|
| Lampiran 1. Pedoman Observasi | 137 |
| Lampiran 2. Pedoman Dokumentasi..... | 137 |
| Lampiran 3. Pedoman Wawancara | 137 |
| Lampiran 4. Surat Izin Penelitian Skripsi | 141 |
| Lampiran 5. Dokumentasi Penelitian Skripsi | 144 |
| Lampiran 6. Surat Persetujuan Publikasi Ilmiah | 147 |
| Lampiran 7. Sertifikat Akreditasi Jurnal | 148 |
| Lampiran 8. Letter of Acceptance | 149 |

ABSTRAK

INOVASI PROGRAM LAYANAN ANTAR AKTA KEMATIAN SERAYA MEMULIAKAN JENAZAH (TAKSIAH) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MADIUN

TYFANY OCHA PUTRI MAHARANI

NPM. 20041010038

Rendahnya kesadaran pelaporan kematian warga mengakibatkan perbedaan antara data kependudukan dengan keberadaan penduduk secara fisik. Untuk mewujudkan masyarakat tertib administrasi kependudukan terutama kepemilikan akta kematian, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun menciptakan inovasi Antar Akta Kematian Seraya Memuliakan Jenazah (Taksiah) berupa pelayanan *three in one* meliputi penerbitan akta kematian, kartu keluarga, dan perubahan status pada KTP sehari jadi yang diantar ke rumah duka sebelum jenazah dikebumikan. Penelitian ini bertujuan untuk memaparkan mengenai pelaksanaan inovasi program layanan Antar Akta Kematian Seraya Memuliakan Jenazah (Taksiah) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun dengan menggunakan teori Halvorsen yang di dalamnya terdapat 6 tipologi inovasi yaitu *A New or Improved Service, Process Innovation, Administrative Innovation, System Innovation, Conceptual Innovation, dan Radical Change of Rationality*. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Sumber data pada penelitian ini berupa sumber data primer yaitu informan pendukung dan sumber data sekunder yaitu dokumen mengenai informasi terkait dengan penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi terkait mengenai penelitian. Teknik analisis data pada penelitian ini berupa pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Untuk menjaga keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu. Hasil penelitian menunjukkan keberhasilan dalam penerapan inovasi program layanan Antar Akta Kematian Seraya Memuliakan Jenazah (Taksiah) melalui sistem pelayanan *online* yang efektif dan efisien tanpa menyita waktu, biaya, dan tenaga bagi pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun maupun masyarakat Kota Madiun.

Kata Kunci: Inovasi Taksiah, Pelayanan Publik, Akta Kematian.

ABSTRACT

INNOVATION OF ANTAR AKTA KEMATIAN SERAYA MEMULIAKAN JENAZAH (TAKSIAH) SERVICE PROGRAM AT THE DEPARTMENT OF POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OF MADIUN CITY

TYFANY OCHA PUTRI MAHARANI

NPM. 20041010038

The low awareness of reporting the death of citizens results in differences between population data and the physical presence of residents. To realize an orderly community of population administration, especially ownership of death certificates, the Department of Population and Civil Registration of Madiun City created the Antar Akta Kematian Seraya Memuliakan Jenazah (Taksiah) innovation with three-in-one services including the death certificates, family cards, and status changes on ID card in one day delivered to the funeral home before the body is buried. This study aims to describe the implementation of innovation of Antar Akta Kematian Seraya Memuliakan Jenazah (Taksiah) service program at the Department of Population and Civil Registration of Madiun City using Halvorsen's theory in which there are 6 typologies of innovation, i.e. A New or Improved Service, Process Innovation, Administrative Innovation, System Innovation, Conceptual Innovation, and Radical Change of Rationality. This research uses a qualitative research method with a case study approach. The data sources in this study are primary data sources, namely supporting informants and secondary data sources, namely documents regarding information related to the research. The data collection techniques used are observation, interviews, and related documentation regarding the research. Data analysis techniques in this research are data collection, data condensation, data presentation, and conclusion or verification. To maintain data validity in this study using source triangulation, technique triangulation, and time triangulation. The results of the study show the success in implementing the innovation of Antar Akta Kematian Seraya Memuliakan Jenazah (Taksiah) service program through an effective and efficient online service system without taking up time, costs, and energy for employees of the Department of Population and Civil Registration of Madiun City and the society of Madiun City.

Keywords: *Taksiah Innovation, Public Service, Death Certificate.*