

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan sebuah aktivitas untuk memenuhi kebutuhan dasar atas hak masyarakat yang berhubungan dengan kepentingan publik. Pemahaman lain mengenai pelayanan publik disebutkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 Ayat 1 yang berbunyi, pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik (Tarantika & Megawati, 2022). Kemudian diperkuat pada Ayat 7 bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Pelayanan publik yang memiliki mutu dinilai dari segi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang dilaksanakan oleh pemerintah daerah maupun pemerintah pusat. Maka dari itu, diperlukannya peningkatan aspek efektivitas, efisiensi, profesionalisme, dan akuntabilitas untuk mendukung pelayanan publik yang lebih bermutu (Suryadevi; Fanida., 2020). Adapun beberapa hal tersebut perlu diamati oleh masyarakat sebagai pengawas jalannya pemerintahan demi mendapatkan pelayanan yang baik, seperti hakikat dari pemerintahan demokrasi yaitu pemerintah dari rakyat, oleh rakyat, dan untuk rakyat. Dalam rangka untuk memperoleh pelayanan yang baik dan sesuai keinginan masyarakat, maka

diperlukan peran masyarakat dalam proses pelayanan. Pemerintah daerah sebagai pihak pelaksana memperhatikan keinginan dan aspirasi dari masyarakat dengan cara menyediakan fasilitas untuk memenuhi kebutuhan administratif, sehingga diperlukan keterlibatan masyarakat dalam pelaksanaannya yaitu memanfaatkan fasilitas itu dengan sebaik-baiknya. Partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan ini berguna sebagai bentuk dukungan dan penerimaan dari rencana yang dilaksanakan oleh pemerintah (Kaehe et al., 2019). Kemudian, hasilnya pelayanan publik akan mengalami peningkatan atas kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan.

Administrasi kependudukan merupakan salah satu pelayanan publik yang disediakan pemerintah. Pelayanan administrasi kependudukan adalah pelayanan yang memberikan hasil berupa dokumen-dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat seperti akta kelahiran, akta kematian, kartu keluarga, surat pindah datang, surat pindah keluar, dan dokumen lainnya mengenai status kewarganegaraan. Tujuan dari pelayanan administrasi kependudukan ialah untuk memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen penduduk untuk setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami penduduk, memberikan perlindungan status hak sipil penduduk, menyediakan data dan informasi kependudukan secara nasional mengenai pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil pada berbagai tingkatan secara akurat, lengkap, mutakhir, dan mudah diakses sehingga menjadi acuan bagi perumusan kebijakan dan pembangunan pada umumnya, mewujudkan tertib Administrasi Kependudukan secara nasional dan terpadu, serta menyediakan data penduduk yang menjadi rujukan dasar bagi sektor terkait dalam setiap kegiatan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan (Triningsih et al., 2018).

Dengan diberlakukannya Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2009. Disebutkan pada Pasal 1 Ayat 4 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun Instansi Pelaksana yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Kemudian pada Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun Nomor: 470/07/401.105/2023 Tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun menimbang bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan.

Pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil salah satunya adalah penerbitan Akta Kematian. Berdasarkan Pasal 44 ayat (1) Undang-Undang No 24 Tahun 2013 setiap kematian wajib dilaporkan oleh Ketua RT di domisili Penduduk kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui Petugas Registrasi setempat paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak tanggal kematian. Setiap Penduduk wajib melaporkan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialaminya kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan memenuhi persyaratan yang diperlukan dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

Penerbitan akta kematian memiliki manfaat diantaranya untuk 1) memenuhi ketentuan dalam mengurus pembagian hak waris untuk keluarga, 2) untuk

mengurus persyaratan untuk menikah lagi bagi duda atau janda, 3) persyaratan dalam mengurus pensiunan, dan 4) persyaratan dalam mengurus uang duka, tunjangan kecelakaan, atau asuransi lainnya (D. T. Wulandari & Parwiyanto, 2021).

Namun, seiring dengan pertumbuhan penduduk, masalah administrasi kependudukan semakin meningkat, terutama yang berkaitan dengan ketertiban administrasi kependudukan. Hal ini dilatar belakangi oleh alasan warga seperti antrian panjang, layanan yang tidak efektif, hingga penyimpangan dalam proses pelayanan. Adanya kasus maladministrasi juga membuat warga menjadi tidak peduli akan kepemilikan dokumen administrasi kependudukan terutama akta kematian. Seperti yang dilansir oleh Ombudsman Republik Indonesia:

“Ombudsman menerima banyak laporan mengenai pelayanan pencatatan akta kematian di banyak daerah yang harus melalui pengantar ketua RT dan ketua RW. Masalah ini timbul karena prosesnya berbelit, salah satunya warga harus membayar untuk memperoleh kesepakatan. Persoalan menjadi rumit karena Ketua RT dan Ketua RW tidak mau menandatangani pengantar sementara Perda/Perwali menyebutkan kewajiban adanya pengantar tersebut. Maka instansi penyelenggara tidak memberikan pelayanan begitu saja atas permohonan masyarakat tanpa tahu latar belakang masalahnya apa dan kenapa Ketua RT tidak mau memberikan pengantar.”

(Sumber: <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--problem-layanan-adminduk-kekosongan-hukum-dan-diskresi>, diakses pada 30 Januari 2024)

Permendagri No. 19/2018 menegaskan kepada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten dan Kota untuk penerbitan dokumen kependudukan (KK, KTP-el, Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, Akta Kematian dan Surat Keterangan Pindah) diselesaikan dalam waktu 1 jam dan paling lama 24 jam sejak persyaratan dinyatakan lengkap dan menyediakan layanan pengaduan serta layanan informasi. Pentingnya pelayanan administrasi kependudukan telah disebutkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006

tentang Administrasi Kependudukan yang menyatakan bahwa, layanan administrasi kependudukan sebuah kegiatan menata dan mengelola dokumen dan data kependudukan. Melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi pengendalian kependudukan dan pemanfaatan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lainnya.

Dalam mewujudkan masyarakat yang tertib terhadap administrasi kependudukan terutama atas kepemilikan akta kematian, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun mengeluarkan inovasi berupa pelayanan publik yang dapat diakses secara online yang disebut dengan Taksiah atau Antar Akta Kematian Seraya Memuliakan Jenazah. Inovasi layanan online ini dapat diakses menggunakan aplikasi *WhatsApp* dengan cara menghubungi nomor petugas. Pengguna diwajibkan untuk mengisi data diri permohonan dan melampirkan dokumen sebagai syarat penerbitan akta kematian. Setelah memenuhi semua persyaratan, akta kematian yang telah terbit akan diantar oleh petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun ke rumah duka.

Gambar 1. 1 Inovasi Taksiah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun



Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun, 2024

Proses penyelenggaraan administrasi kependudukan akta kematian dapat diawali dari tingkat keluarga sendiri, RT, RW, Kelurahan, Kecamatan, dan Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil. RT atau keluarga jenazah dapat langsung menyampaikan berita kematian warganya dengan melampirkan Kartu Keluarga, KTP, jam kematian, tanggal kematian, dan penyebab kematian warganya melalui nomor layanan Taksiah. Penerbitan dokumen akta kematian membutuhkan waktu 1 jam sampai 1 hari proses yang kemudian apabila telah terbit akan langsung diantarkan ke rumah duka oleh petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun. Oleh karena itu, seluruh *stakeholders* diharapkan dapat ikut berperan sehingga kebijakan publik dapat berjalan dengan baik dan menghasilkan manfaat bagi semua agar terciptanya tertib administrasi kependudukan.

Tabel 1. 1 Jumlah Laporan Kematian dan Penerbitan Akta Kematian

Bulan	Tahun		
	2021	2022	2023
Januari	49	62	114
Februari	27	63	78
Maret	42	50	90
April	42	54	97
Mei	45	63	100
Juni	44	58	95
Juli	54	62	98
Agustus	24	64	98
September	29	127	100
Oktober	48	110	97
November	40	103	103
Desember	11	112	114
	455	926	1184

Sumber: diolah oleh penulis dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun, 2024

Dari jumlah laporan kematian dan penerbitan akta kematian di atas dapat dilihat bahwa setelah adanya inovasi Taksiah, warga Kota Madiun semakin peduli atas kepemilikan akta kematian. Dilansir dari beritajatim.com Walikota Madiun, Maldi, menjelaskan keunggulan yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kota Madiun:

“Walikota Madiun, Maidi, menyebutkan Kota Madiun belum memiliki Mal Pelayanan Publik seperti Kabupaten Magetan karena pelayanannya sudah memakai sistem online semua. Menurutnya, pelayanan di Kota Madiun saat ini sudah semakin prima. Dia mencontohkan pada layanan Dispendukcapil, layanannya sangat cepat dan efisien. Orang meninggal dunia belum dimakamkan sudah keluar aktanya. Maidi mengklaim sistem pelayanan publik di Kota Madiun sudah sangat bagus saat ini. Tetapi, untuk pembangunan Mal Pelayanan Publik seperti di Magetan, ia masih akan melihat dulu sistem yang ada saat ini. ”Kita akan lihat dulu, efisien mana dengan sistem online yang saat ini sudah berjalan dengan mal pelayanan publik, tetapi intinya kita maksimalkan yang ada dulu,” tandas orang nomor satu di Pemkot Madiun ini.”

(Sumber: <https://beritajatim.com/politik-pemerintahan/tak-miliki-mal-pelayanan-publik-ini-kata-wali-kota-madiun/>, diakses pada 23 September 2023)

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun terus berupaya memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat dengan menciptakan inovasi berbasis *online* Taksiah atau antar akta kematian seraya memulikan jenazah. Inovasi Takziah yang diluncurkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun membuahkan hasil dengan mendapatkan penghargaan dalam Kompetisi Inovasi Kota Madiun (KIAT) tahun 2022. Dilansir dari berita capil.madiunkota.go.id Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun mendapatkan penghargaan dalam Kompetisi Inovasi Kota Madiun (KIAT) Tahun 2022 :

“Lewat layanan Taksiah (Antar Akta Kematian Seraya Memuliakan Jenazah) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun meraih penghargaan Kategori 1 Terinovasi 2 Dalam Penganugerahan Kompetisi Inovasi Kota Madiun (KIAT) Tahun 2022. Penyerahan diberikan langsung oleh Bapak Walikota Madiun kepada Ketua Tim Inovasi Taksiah Dukcapil Kota Madiun Selasa pada siang (21/6). Dengan mendapatkan penghargaan ini, menjadikan motivasi bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun dalam memberikan pelayanan yang lebih baik lagi dan membahagiakan masyarakat Kota Madiun.”

(Sumber: <https://capil.madiunkota.go.id/2022/06/23/layanan-taksiah-raih-penghargaan-pada-penganugerahan-kiat/>, diakses pada 23 September 2023)

Gambar 1. 2 Pemberian Penghargaan oleh Walikota Madiun



Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun, 2024

Gambar 1. 3 Piagam Penghargaan



Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun, 2024

Gambar 1. 4 Piala Penghargaan



Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun, 2024

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun juga melibatkan Kader Pemberdayaan Kesejahteraan Keluarga (PKK) tingkat kelurahan untuk mempercepat layanan administrasi kependudukan sebagai upaya penertiban kepemilikan dokumen kependudukan. Dengan keterlibatan dari Kader PKK sebagai penyambung hubungan antara masyarakat dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil diharapkan *update* data administrasi kependudukan akan semakin lengkap dan valid. Kader PKK juga dipercaya sebagai pihak yang lebih mengenal kondisi masyarakat di lingkungan masing-masing. Maka, pelaporan mengenai administrasi kependudukan akan semakin efektif dan efisien.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun juga mengadakan sosialisasi mengenai pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil dengan menggandeng beberapa pihak seperti tim penggerak PKK, rumah sakit, hingga kepala puskesmas se-Kota Madiun. Dengan sosialisasi ini diharapkan warga Kota Madiun mampu beradaptasi dan memanfaatkan fasilitas sebaik mungkin. Seperti yang dilansir oleh berita Antara Jatim:

“Dinas Dukcapil harus melakukan revolusi layanan. Melalui layanan “*three in one*”, masyarakat langsung mendapat tiga pelayanan kependudukan sekaligus pada sekali kejadian. Misalnya, kalau ada masyarakat yang meninggal, maka langsung terbit akta kematian, perubahan kartu keluarga, dan perubahan KTP. Selain itu, masyarakat tidak perlu memohon. Sebab Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil setempat sudah terintegrasi dengan rumah sakit dan instansi pelayanan kesehatan di Kota Madiun. Dirjen Dukcapil Kementerian Dalam Negeri, Prof. Zudan Arif selaku pemateri dalam kegiatan Sosialisasi Pemanfaatan Data Kependudukan Pemkot Madiun, juga meminta pencetakan diupayakan secepatnya. Ditargetkan berkas administrasi kependudukan sudah sampai di rumah duka sebelum jenazah tiba.”

(Sumber: <https://jatim.antaranews.com/berita/244507/dinas-dukcapil-kota-madiun-segera-lakukan-revolusi-layanan-kependudukan>, diakses pada 28 September 2023)

Sosialisasi inovasi Taksiah telah dimulai dari pandemi tahun 2020 dengan melalui radio, TV, sampai media sosial. Berdasarkan wawancara dengan Kepala Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan, petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun semua terlibat dalam melakukan sosialisasi, karena dimanapun dan kapanpun petugas sering melakukan sosialisasi mengenai inovasi Taksiah apabila ada kesempatan pada saat adanya pertemuan-pertemuan penting. Sehingga warga Kota Madiun sebagian besar sudah mengetahui dan paham dengan cara kerja pelayanan administrasi kependudukan melalui layanan *online* Taksiah.

Adanya inovasi Taksiah ini dapat dikatakan warga sudah sangat dipermudah apabila ingin mengurus pengajuan akta kematian. Bagi warga yang tidak memiliki waktu luang hingga warga yang memiliki kekurangan secara fisik maupun psikis, Ketua RT dan kader PKK siaga membantu untuk melaporkan kegiatan administrasi kependudukan secepat mungkin. Keuntungan didapatkan oleh kedua belah pihak, bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kegiatan ini dapat mempercepat proses *update* data kependudukan dan warga atau keluarga yang mengalami peristiwa duka mendapatkan santunan senilai 1 juta rupiah dari Dinas Sosial Kota Madiun. Seperti yang dilansir dari berita Jawa Pos Radar Madiun :

“Kepala Dinas Sosial PPPA Kota Madiun, Heri Suwartono memastikan semua warga Kota Madiun berhak menerima santuan kematian atau uang duka. Sepanjang tahun 2022 Dinas Sosial PPPA telah menyalurkan santunan kematian atau uang duka kepada 2.200 ahli waris warga Kota Madiun senilai Rp 1 Juta, sehingga total yang dicairkan senilai Rp 2,2 Miliar. Alokasi anggaran santunan kematian atau uang duka tidak masuk ke dalam biaya tidak terduga, karena telah dialokasikan khusus untuk program tersebut. Pencairan maksimal satu hingga dua minggu, asal pengajuan ahli waris tidak lebih dari 30 hari setelah tanggal kematian yang dibuktikan dengan akta kematian dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun.”

(Sumber: <https://radarmadiun.jawapos.com/madiun/801222814/pemkot-tak-pandang-bulu-santunan-kematian-untuk-semua-warga>, diakses pada 28 Maret 2024)

Program santunan kematian dilakukan atas dasar bentuk kepedulian dari pemerintah Kota Madiun dan memberikan perlindungan serta jaminan sosial bagi keluarga yang ditinggalkan. Bentuk program ini dibagi menjadi 2 kategori penerima santunan kematian. Pertama kepada masyarakat yang meninggal dunia, dengan cara memberikan santunan kepada ahli waris. Kedua, bayi lahir yang meninggal, dengan syarat kedua syaratnya orangtua bayi tersebut adalah penduduk Kota Madiun dan memiliki surat keterangan lahir mati.

Dari adanya inovasi dan data yang diusung oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun tersebut dapat dilihat progress yang selama ini berjalan, masih terdapat beberapa masalah yang ditemukan. Enam tipologi inovasi menurut Halvorsen dikutip oleh (Suwarno, 2008) tersebut menjadi sebuah pengukur berjalannya inovasi Antar Akta Kematian Seraya Memuliakan Jenazah (Taksiah) yang kemudian diketahui masih mempunyai kekurangan. Hal ini terkait dari atribut inovasi yang pertama yaitu *A New or Improved Service*/Pelayanan Baru atau Pelayanan yang diperbaiki *Process Innovation*/Inovasi Proses mengenai cara beradaptasi pada sebuah inovasi, seperti yang terlampir pada ringkasan ulasan di *google maps* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun sebagai berikut.

Gambar 1. 5 Ulasan *Google Maps*



Sumber : Ulasan *Google Maps* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun, 2024

Berdasarkan wawancara bersama Ibu Lystiana Tjandra Kusuma, S.Sos., M.Si Kasi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun. Kendala yang terjadi dalam dalam proses pengajuan akta kematian yaitu terdapat pada kesalahan ketik pada informasi data. Hal ini berdasarkan penjelasan oleh informan sebagai berikut.

“Kesalahan ketik pada saat pengajuan akta kematian melalui program layanan Antar Akta Kematian Seraya Memuliakan Jenazah (Taksiah) pernah terjadi. Kesalahan tersebut saat petugas mengisi data informasi jenazah, sehingga setelah terbit akta kematiannya tidak sesuai dengan kartu keluarga (KK). Jika sudah begitu maka perlu diajukan ulang lagi akta kematiannya.”
(Sumber: wawancara dengan Ibu Lystiana Tjandra Kusuma, S.Sos., M.Si Kasi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun, pada 23 Oktober 2023)

Dari kutipan wawancara dan bukti di atas, masih terdapat beberapa kendala dalam melaksanakan program layanan Antar Akta Kematian Seraya Memuliakan Jenazah (Taksiah). Maka dari itu, penting dalam melakukan pengamatan terlebih

dahulu sebelum melakukan suatu cara kerja dari sebuah inovasi yang memiliki sifat kebaruan. Hal ini berkaitan dengan tipologi inovasi yang ketiga yaitu *Administrative Innovation*/Inovasi Administratif mengenai pemberian informasi dan bantuan dalam pengembangan inovasi, sehingga adanya inovasi Antar Akta Kematian Seraya Memuliakan Jenazah (Taksiah) diharapkan dapat mempermudah warga Kota Madiun dalam melakukan pelaporan kematian secara efektif dan efisien melalui layanan online menggunakan aplikasi *WhatsApp* yang difasilitasi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun.

Berdasarkan kebaruan inovasi program layanan yang dimiliki oleh Pemerintah Kota Madiun, serta dilihat dari permasalahan yang dirasa masih memerlukan perbaikan dari segi kebaruan tersebut. Maka perlu dipantau bagaimana proses berjalan penerapan inovasi tersebut, apakah sudah sesuai harapan dan tujuan Pemerintah Kota Madiun. Maka dari itu, penelitian ini dilakukan untuk memperdalam terkait inovasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun sebagai upaya mempermudah masyarakat dalam melakukan pelaporan kematian melalui layanan online. Dalam hal ini penulis tertarik untuk mengkaji penelitian dengan judul **“Inovasi Program Layanan Antar Akta Kematian Seraya Memuliakan Jenazah (Taksiah) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka permasalahan yang menjadi fokus penelitian ini adalah bagaimana Inovasi Program Layanan Antar Akta Kematian Seraya Memuliakan Jenazah (Taksiah) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti haruslah mempunyai tujuan yang hendak dicapai guna menunjukkan manfaat adanya penelitian tersebut serta dibutuhkan solusi untuk permasalahan yang dihadapi, karena tujuan dari penelitian ini akan mempengaruhi kualitas penelitian. Dari uraian latar belakang dan rumusan masalah di atas maka pada dasarnya penelitian ini bertujuan: “Untuk mengetahui Inovasi Program Layanan Antar Akta Kematian Seraya Memuliakan Jenazah (Taksiah) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun”.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, baik penulis maupun pihak lain.

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan, dan mengembangkan konsep inovasi program pemerintah terutama dalam pelayanan publik.

1.4.2 Manfaat Praktis

1.4.2.1 Bagi Peneliti

Sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada program studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur dan menambah pengetahuan yang mendalam mengenai Inovasi Program Layanan Taksiah (Antar Akta Kematian Seraya Memuliakan Jenazah) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun.

1.4.2.2 Bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Untuk menambah referensi dan literatur pada perpustakaan yang dapat digunakan sebagai kajian untuk penelitian yang akan dilakukan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

1.4.2.3 Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun

- 1) Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan atau bahan rujukan bagi instansi, sehingga temuan yang mungkin ditemukan dapat memberikan manfaat khususnya berkenaan dengan inovasi Antar Akta Kematian Seraya Memuliakan Jenazah (Taksiah) dalam meningkatkan kemudahan masyarakat dalam melakukan pelaporan kematian melalui layanan online.
- 2) Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan terhadap perbaikan kualitas bagi instansi, sehingga dalam proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat selanjutnya dapat berjalan lebih baik.