

**EFEKTIVITAS PENERBITAN AKTA KEMATIAN BERBASIS PELAYANAN ANTAR  
AKTA KEMATIAN SERAYA MEMULIAKAN JENAZAH (TAKSIAH) PADA DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MADIUN**

**PROVINSI JAWA TIMUR**

Choriq Rizky Ardiansyah

NPP. 30.0788

*Asdaf Kota Madiun, Provinsi Jawa Timur*

*Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil*

Email : [Choriq9b10@gmail.com](mailto:Choriq9b10@gmail.com)

Pembimbing Skripsi : Arnold Ferdinand Bura, S.IP, M. AP

**ABSTRACT**

**Problem Statement / Background (GAP) :** *(contains the background behind the research). Death Certificate Service of the Population and Civil Registration Office of Madiun City which makes it easier for the public to issue Death Certificate documents Inter-Death Certificate Service While Glorifying the Body (Taksiah) which is carried out online through whatsapp social media. Objective: the purpose of this study is to determine the effectiveness of death certificate issuance services based on inter-death certificate services while glorifying the body (TAKSIAH) at the Population and Civil Registration Office of Madiun City, East Java Province. Method: This study uses qualitative research methods that are descriptive by using an inductive approach, the author obtains data through interviews, observation, and documentation. Results: the results of this study show that the issuance of Death Certificates Based on Taksiah Services runs effectively with indicators to analyze the effectiveness of death certificate issuance services in Steers theory (1977), namely production, efficiency, satisfaction, adaptation and development. Obstacles in this research are taken into consideration for evaluation and will be corrected for maximum Death Certificate issuance services. Conclusion: The results of this study show that the issuance of Death Certificates based on Taksiah services has been running effectively in accordance with the dimensions of production, satisfaction, adaptation and development. It needs to be improved on the dimension of efficiency and there are obstacles such as the occurrence of disruption of the SIAK server of the Ministry of Home Affairs, public ignorance of the existence of Taksiah services and Lack of employees in Taksiah services. The author suggests that the Population and Civil Registration Office of Madiun City carry out notifications to the public that there is a central server disruption, carry out collaboration with sub-districts, sub-districts, RWs, and RTs in reporting deaths in Disdukcapil Madiun City.*

**Keywords :** *Effectivies , Death Certificate, Taksiah Service*

## ABSTRAK

**Permasalahan /Latar Belakang (GAP):**(berisi background yang melatarbelakangi penelitian). Pelayanan Akta Kematian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun yang memudahkan masyarakat untuk menerbitkan dokumen Akta Kematian Pelayanan Antar Akta Kematian Seraya Memuliakan Jenazah (Taksiah) yang dilaksanakan secara daring melalui media sosial whatsapp. **Tujuan:** tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui Efektivitas Pelayanan Penerbitan Akta Kematian Berbasis Pelayanan Antar Akta Kematian Seraya Memuliakan Jenazah (TAKSIAH) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Madiun Provinsi Jawa Timur. **Metode :** Penelitian ini menggunakan metode Penelitian kualitatif yang bersifat deskriptid dengan menggunakan pendekatan induktif, penulis memperoleh data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. **Hasil/Tujuan :** hasil dari Penelitian ini menunjukkan bahwa penerbitan Akta Kematian Berbasis Pelayanan Taksiah berjalan dengan efektif dengan indikator untuk menganalisis efektivitas pelayanan penerbitan akta kematian dalam teori Steers (1977) yaitu produksi, efisiensi, kepuasan, adaptasi dan perkembangan. Hambatan dalam penelitan ini dijadikan pertimbangan untuk mengevaluasi dan akan diperbaiki guna pelayanan penerbitan Akta Kematian yang maksimal. **Kesimpulan :** Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa penerbitan Akta Kematian berbasis pelayanan Taksiah sudah berjalan dengan efektif sesuai dengan dimensi produksi, kepuasan, adaptasi dan perkembangan. Perlu ditingkatkan pada dimensi efisiensi dan terdapat hambatan seperti Terjadinya gangguan server SIAK Kementerian Dalam Negeri, Ketidaktahuan masyarakat akan adanya pelayanan Taksiah dan Kurangnya pegawai dalam pelayanan Taksiah. Penulis menyarankan agar Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun Melaksanakan pemberitahuan kepada masyarakat bahwa sedang terjadi gangguan server pusat, Melaksanakan kolaborasi dengan Camat, Lurah, RW, dan RT dalam melaporkan kematian di Disdukcapil Kota Madiun.memaksimalkan pegawai yang tersedia.

**Kata Kunci : Efektivitas, Akta Kematian, Pelayanan Taksiah**

### I. PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan Tindakan yang dilaksanakan pemerintah dalam memenuhi hak yang dimiliki setiap warga negara. Pemerintah memiliki pekerjaan wajib yaitu memberikan pelayanan publik secara maksimal dan inovatif sebagai usaha dalam memenuhi hak- hak rakyat serta memberikan hasil yang memuaskan bagi masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik tentunya memiliki tantangan yang harus diselesaikan dengan menyesuaikan kondisi, kebutuhan dan perubahan yang terjadi dalam masyarakat. Pelayanan publik bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil warga negara yang dapat berupa barang, jasa ataupun pelayanan administratif. Pelayanan ini dilaksanakan oleh departemen, organisasi, lembaga pemerintah dan non departemen ataupun instansi lainnya.

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berupa pelayanan Administrasi Kependudukan. Administrasi Kependudukan adalah sebuah rangkaian kegiatan yang bertujuan dalam menertibkan dan menerbitkan dokumen dan data kependudukan melalui pelayanan pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi penduduk dan pendayagunaan hasil untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Hadirnya Revolusi Industri 4.0 membuat pemerintah melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan dengan memanfaatkan perkembangan teknologi dan informasi. Hal tersebut didukung dengan diterbitkannya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 tahun

2019 Tentang Pelayanan Administrasi Secara Daring, pelayanan administrasi kependudukan secara daring merupakan sebuah proses dalam memproses hingga menerbitkan dokumen kependudukan dengan memanfaatkan teknologi, komunikasi dan informasi data dengan melampirkan data-data yang menjadi persyaratan melalui perangkat elektronik berbasis website dan Aplikasi Online.

Pemerintah Kota Madiun dalam memanfaatkan teknologi, Informasi dan Komunikasi dalam penerbitan Akta Kematian membuat pelayanan yang berbasis Aplikasi Whatsapp yaitu Pelayanan Antar Akta Kematian Seraya Memuliakan Jenazah yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun. Akta Kematian adalah dokumen pencatatan sipil yang wajib dimiliki dan diterbitkan oleh keluarga atau kerabat terdekat melaporkan anggota keluarganya yang meninggal.

Uraian di atas merupakan latar belakang dari suatu permasalahan yang akan penulis angkat menjadi judul tentang **“EFEKTIVITAS PENERBITAN AKTA KEMATIAN BERBASIS PELAYANAN ANTAR AKTA KEMATIAN SERAYA MEMULIAKAN JENAZAH (TAKSIAH) PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MADIUN PROVINSI JAWA TIMUR”**.

## **1.2 Permasalahan**

Ada beberapa permasalahan yang berkaitan dengan Pelayanan penerbitan Akta Kematian yang berbasis pelayanan antar akta kematian seraya memuliakan jenazah (Taksiah) yaitu Keengganan masyarakat mengurus akta kematian, karena dianggap kurang penting sehingga warga yang mengurus akta kematian bagi kerabatnya karena kepentingan waris. Mereka menganggap surat kematian dari Kelurahan saja sudah cukup bahkan sekarang surat kematian dari Kelurahan tidak berlaku lagi untuk kepengurusan dokumen waris dan dokumen lainnya tanpa memiliki dokumen akta kematian yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil. Mungkin dinas kurang mengadakan sosialisasi tentang pentingnya akta kematian sehingga masyarakat masih menganggap dokumen akta kematian menjadi sebuah dokumen yang kurang penting bagi masyarakat.

Salah satu solusi yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun yang memudahkan masyarakat untuk menerbitkan dokumen Akta Kematian adalah dengan adanya Pelayanan Antar Akta Kematian Seraya Memuliakan Jenazah (Taksiah) yang dilaksanakan secara daring melalui media sosial whatsapp. Pelayanan penerbitan Akta Kematian melalui pelayanan Taksiah memudahkan masyarakat untuk mendapatkan Akta Kematian dan bagi pemerintah dapat meningkatkan pelayanan sehingga tercapainya target pencapaian dalam pelayanan penerbitan Akta Kematian. pelayanan Taksiah merupakan pelayanan yang bertujuan mempercepat penerbitan Akta Kematian, tetapi tidak selalu berjalan dengan baik dan dapat diterima sepenuhnya oleh masyarakat. Dalam pelaksanaannya ditemui hambatan seperti pengantaran Akta Kematian yang tidak sesuai dengan alamat duka. Permasalahan pengantaran dokumen akta kematian sering terjadi dikarenakan untuk pengantaran dokumen akta kematian ke tempat duka dilaksanakan sesuai dengan alamat KTP orang yang meninggal tersebut.

Kurangnya pemanfaatan perangkat komunikasi elektronik menjadi faktor penghambat penerbitan Akta Kematian melalui Pelayanan Taksiah. Pelayanan Taksiah adalah pelayanan yang memanfaatkan komunikasi elektronik dalam proses pelayannya. Masyarakat kurang memanfaatkan media elektronik dalam hal kepengurusan dokumen administrasi kependudukan seperti Akta Kematian. Masyarakat cenderung mengurus dokumen Akta Kematian secara manual di Kantor Disdukcapil Kota Madiun. Dalam pelaksanaan gangguan server memperlambat dalam proses dalam penerbitan akta kematian melalui pelayanan Taksiah

dikarenakan apabila SIAK terpusat mengalami gangguan maka akan terjadi penumpukan pelayanan di bagian pemrosesan data sehingga membuat waktu untuk menerbitkan dokumen yang relatif lama dikarenakan menunggu gangguan selesai maka akan berjalan pelayanannya.

### **1.3 Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, baik dalam konteks Inovasi pelayanan Administrasi Kependudukan sebagai berikut.

Pertama, Penelitian yang dilaksanakan oleh Rizky Aji Pangestu dengan judul Penelitian Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Layanan Online Sidilan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat Provinsi Jawa Barat pada Tahun 2022, menganalisis tentang efektivitas pelayanan si dilan dalam memberikan pelayanan administrasi secara Online. Dengan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif.

Kedua, Penelitian yang dilaksanakan oleh Rizky Dwi Putra dengan judul Penelitian Efektivitas Pelayanan KTP-el melalui Program Sipenduduk Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Provinsi Riau, menganalisis tentang efektivitas pelayanan Sipenduduk dalam pelayanan KTP-el yang memanfaatkan teknologi informasi. Dengan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif.

Ketiga, Penelitian yang dilaksanakan oleh Lamsihar John Enrico dengan judul Penelitian Efektivitas Pelayanan Akta Kematian Melalui Aplikasi Selesai Dalam Genggaman (SALAMAN) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung Provinsi Jawa Barat, Menganalisis tentang Efektivitas Pelayanan SALAMAN dalam penerbitan Akta Kematian. Dengan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif.

### **1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh peneliti terdahulu, dimana konteks peneliti yang dilaksanakan yakni pelayanan akta kematian berbasis Pelayanan Antar Akta Kematian Seraya Memuliakan Jenazah (TAKSIAH) yang memiliki tingkat efektivitas yang baik, metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif dengan pendekatan induktif yang digunakan juga pada penelitian sebelumnya yang menggunakan Teori Efektivitas Steers (1977) dalam Sutrisno (2018:106) yang terdapat 5 dimensi, yaitu Produksi, Efisiensi, Kepuasan, Adaptasi dan Perkembangan.

### **1.5 Tujuan**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan memperoleh gambaran yang jelas mengenai Efektivitas Pelayanan Penerbitan Akta Kematian Berbasis Pelayanan Antar Akta Kematian Seraya Memuliakan Jenazah (TAKSIAH) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Madiun Provinsi Jawa Timur.

## **II. METODE**

Penelitian ini berjudul efektivitas penerbitan akta kematian berbasis pelayanan antar akta kematian seraya memuliakan jenazah (Taksiah) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun Provinsi Jawa Timur, penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif, yakni dengan menggambarkan penelitian sesuai dengan permasalahan dan kasus yang ditemukan sesuai dengan fakta yang kemudian diteliti dan ditarik kesimpulan.

Penulis menggunakan Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Dalam mengumpulkan data kualitatif, penulis melakukan wawancara dengan perangkat organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun dan Masyarakat

yaitu Kepala Dinas (1 orang), Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun (1 orang), Koordinator Kelahiran dan Kematian (1 orang), Koordinator Kerja sama dan Inovasi Pelayanan (1 orang), Petugas Pelayanan Taksiah (2 orang), Masyarakat (4 orang). Analisis data menggunakan Teori Miles dan Huberman (1984) menyatakan bahwa dalam aktivitas analisis data kualitatif yang dilakukan secara interaktif yang mencakup 3 hal yaitu Reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian akan penulis uraikan yang mengacu dalam rumusan masalah sebagai berikut.

#### 3.1 Pelaksanaan Penerbitan Akta Kematian Berbasis Pelayanan Antar Akta Kematian Seraya Memuliakan Jenazah (Taksiah) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun

Revolusi Industri 4.0 dan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Secara Daring menjadi dasar dari Pelayanan Antar Akta Kematian Seraya Memuliakan Jenazah (Taksiah). Semenjak adanya peraturan tersebut pelayanan administrasi kependudukan dilakukan secara Online. Serta adapun salah satu pelayanan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu Pelayanan Taksiah.

Berdasarkan data-data yang telah diperoleh dan dihimpun Peneliti selama penelitian baik berupa observasi, wawancara maupun dokumentasi di lapangan, kelima indikator tersebut dapat diuraikan dalam Efektivitas Penerbitan Akta Kematian Berbasis Pelayanan Antar Akta Kematian Seraya Memuliakan Jenazah (Taksiah) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun Provinsi Jawa Timur menggunakan Teori efektifitas steers (1977) dalam Sutrisno (2018:106) sebagai berikut.

##### A. Produksi

Produksi merupakan kemampuan dalam menghasilkan suatu barang berupa Akta Kematian atau jasa berupa pelayanan sesuai dengan permintaan lingkungannya. Upaya peningkatan pelayanan untuk mencapai target dalam penerbitan Akta Kematian yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan memperhatikan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan sebuah terobosan inovasi unggulan dalam pelayanan akta kematian dengan Pelayanan Taksiah ( Antar Akta Kematian Seraya Memuliakan Jenazah).

##### B. Efisiensi

Menurut Steers dalam Sutrisno menjelaskan efisiensi merupakan sebuah perbandingan antara keluaran (output) dan masukan (input). Efisiensi akan memfokuskan pada masukan, proses dan keluaran yang ditekankan pada masukan dan proses.

##### 1. Input

Sumber daya yang digunakan dalam pelayanan penerbitan akta kematian berbasis Pelayanan Taksiah yaitu mencakup petugas serta sarana dan prasarana. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun memiliki pegawai yang menangani Taksiah sebanyak 6 pegawai yang terdiri dari 4 ASN dan 2 Pegawai Upahan. Selain pegawai, sarana dan prasarana terdiri dari 6 monitor, 6 CPU, 6 Printer, 4 Handphone, 2 Router Internet, 1 Sepeda Motor dan 1 Mobil Pelayanan.

## 2. Proses

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun menerapkan prosedur pelayanan Akta Kematian dengan Pelayanan Taksiah yang tidak berbelit-belit dan tentunya memudahkan masyarakat dalam menggunakan pelayanan tersebut. Masyarakat tidak perlu datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mengurus dokumen Akta Kematian cukup dengan mengunggah dokumen ke chat whatsapp kemudian akan diverifikasi oleh pegawai Pelayanan Taksiah dan Akta Kematian akan diantarkan sesuai dengan alamat duka.

## 3. Output

Hasil dari Pelayanan Taksiah yaitu berupa Akta Kematian dan ucapan belasungkawa Kepala daerah yang akan diantar ke kediaman jenazah dengan hasil yang benar, tepat dan sah sesuai dengan dokumen persyaratan serta tidak terjadi kerusakan. Hal tersebut terjadi karena pegawai Pelayanan Taksiah pada saat memasukkan data ke SIAK dilaksanakan pengecekan secara bertahap dan berjenjang sampai diterbitkan Akta Kematian, kemudian dicetak oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun dan diantarkan sesuai dengan alamat jenazah.

Output dalam pelayanan penerbitan Akta kematian berbasis Pelayanan Taksiah adalah Akta Kematian dan Ucapan belasungkawa Kepala daerah dalam bentuk cetak dalam kertas HVS A4 80 gram yang sudah melalui tahap pengecekan kemudian dimasukkan dalam map. Map tersebut terdapat berbagai macam pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil kota Madiun yang terletak di bagian belakang dan diantarkan sesuai dengan alamat rumah duka yang dilaporkan

## C. Kepuasan

Indikator penentu dalam mengukur sebuah keberhasilan sebuah organisasi adalah kepuasan masyarakat, dikarenakan kepuasan masyarakat merupakan gambaran dari sebuah hasil pelayanan yang dilakukan karyawan kepada masyarakat. Pengukuran kepuasan masyarakat terhadap sebuah pelayanan penerbitan Akta Kematian berbasis Pelayanan Taksiah dapat diukur menggunakan indikator sebagai berikut :

### 1. Kemampuan Organisasi dalam Memberikan Kepuasan Kepada Pegawai

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun berupaya memberikan Reward kepada pegawai pelayanan berupa uang bonus sebanyak Rp 1.300.000,00.

### 2. Kemampuan Organisasi Dalam Memberikan Kepuasan Kepada Masyarakat

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam penerbitan Akta Kematian berbasis pelayanan Taksiah yaitu dengan mengantarkan akta kematian dan ucapan belasungkawa kepala daerah sebelum jenazah dimakamkan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun melaksanakan pelayanan penerbitan akta kematian dengan waktu yang cepat dan tepat, pegawai dalam melayani masyarakat dengan sopan dan ramah, kepastian biaya, kemudahan, keamanan serta kenyamanan dalam memperoleh pelayanan penerbitan akta kematian berbasis Pelayanan Taksiah yang dilaksanakan 1x24 jam waktu pelayanan.

### 3. Kesopanan dan Keramahan Pegawai

Pegawai Dukcapil Kota Madiun memberikan pelayanan Akta Kematian dengan sopan dan ramah, tak hanya itu pegawai Dukcapil Kota Madiun Juga memberikan edukasi mengenai pelayanan yang ada pada Dukcapil Kota Madiun.

### 4. Kepastian Biaya

Seluruh pelayanan yang ada pada Dukcapil Kota Madiun tidak dipungut biaya sesuai dengan UU No.24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas UU No. 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan serta dipertegas dengan wawancara penulis dengan

Kepala Dinas Dukcapil Kota Madiun yang menyantakkan bahwa seluruh pelayanan tidak dipungut biaya sama sekali.

#### **5. Kemudahan Mendapatkan pelayanan Akta Kematian**

Masyarakat sangat mudah mendapatkan pelayanan hanya dengan melaporkan peristiwa kematian melalui media whatsapp.

#### **6. Keamanan dan Kenyamanan**

Dalam segi keamanan Dukcapil Kota Madiun berkerjasama dengan Dinas Komunikasi dan informatika Kota Madiun untuk menjamin keamanan Pelayanan yang diberikan, kenyamanan didukung dengan sarana dan prasarana dalam proses pelayanan Taksiah

### **D. Adaptasi**

Adaptasi merupakan gambaran bagaimana kemampuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun dalam penyesuaian dengan perubahan yang terjadi baik faktor dari dalam maupun faktor dari luar. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun melakukan adaptasi atas adanya perubahan yang terjadi pada organisasi. Petugas pelayanan Taksiah yang awalnya seorang operator ditambahkan tugas untuk memasukkan data pelaporan kematian, mencetak, mengantar Akta Kematian dari Pelayanan Taksiah.

### **E. Perkembangan**

Perkembangan merupakan sebuah dimensi dalam keefektifan sebuah organisasi yang terbagi menjadi dua indikator sebagai berikut.

#### **1. kemampuan organisasi dalam mengembangkan kualitas pelayanan**

kemampuan yang menjadikan organisasi menjadi berkembang dengan baik sehingga dapat memberikan pelayanan yang maksimal. Sebuah organisasi memiliki perkembangan apabila mengadakan pelatihan bagi karyawan yang dilaksanakan secara rutin dan mengembangkan kualitas pelayanan melalui kerja sama antar organisasi, sumber daya manusia , ataupun kemajuan teknologi yang digunakan.

#### **2. Pelatihan Pegawai**

Pelatihan pegawai dilaksanakan dikarenakan untuk meningkatkan kualitas sumber daya pegawai yang bertujuan untuk memberikan pelayanan yang maksimal. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun memberikan pelatihan pegawai yang dilaksanakan satu bulan sekali dengan tujuan memberikan pemahaman atas pelayanan-pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun.

## **IV. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan yang dan analisis yang berpedoman pada teori yang telah diuraikan mengenai Efektivitas Penerbitan Akta Kematian Berbasis Pelayanan Antar Akta Kematian Seraya Memuliakan Jenazah (TAKSIAH) pada =Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun Provinsi Jawa Timur. Peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Penerbitan Akta Kematian Berbasis Pelayanan Taksiah berjalan dengan efektif dengan indikator untuk menganalisis efektivitas pelayanan penerbitan akta kematian dalam teori Steers (1977) yaitu produksi, efisiensi, kepuasan, adaptasi dan perkembangan. Namun pada Indikator Efisiensi perlu ditingkatkan.
2. Hambatan dalam Efektivitas Penerbitan Akta Kematian Berbasis Pelayanan Antar Akta Kematian Seraya Memuliakan Jenazah (Taksiah) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun Provinsi Jawa Timur, sebagai berikut.
  - a. Terjadinya gangguan server SIAK Kementerian Dalam Negeri.

- b. Ketidaktahuan masyarakat akan adanya pelayanan Taksiah dalam penerbitan Akta Kematian pada saat terjadi peristiwa kematian.
  - c. Kurangnya pegawai dalam pelayanan Taksiah yang mengharuskan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memadatkan tugas pegawai pelayanan.
3. Upaya mengatasi Hambatan dalam Efektivitas Penerbitan Akta Kematian Berbasis Pelayanan Antar Akta Kematian Seraya Memuliakan Jenazah (Taksiah) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun Provinsi Jawa Timur, sebagai berikut.
    - a. Melaksanakan pemberitahuan kepada masyarakat bahwa sedang terjadi gangguan server pusat.
    - b. Melaksanakan kolaborasi dengan Camat, Lurah, RW, dan RT dalam melaporkan kematian di Disdukcapil Kota Madiun.
    - c. memaksimalkan pegawai yang tersedia, menambah pegawai pelayanan, serta memberikan sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan penerbitan akta kematian berbasis pelayanan Taksiah.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini keterbatasan utama yakni waktu. Namun dengan waktu yang terbatas penulis masih dapat mendapatkan informasi melalui media social *whatsapp*.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penelitian yang penulis laksanakan. Dengan adanya Penelitian ini dimasa mendatang mungkin ada yang meneruskan Penelitian ini guna melengkapi kekurangan-kekurangan yang ada dalam Penelitian ini.

## V. UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terimakasih terhadap orang-orang yang berperan dalam Penelitian ini terlebih dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun yang sudah memberikan informasi, data dan pelajaran pada saat penulis melaksanakan Penelitian.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Lindriati, S., Suntoro, I., & Pitoewas, B. "Pengaruh Sosialisasi Dan Tingkat Pemahaman Masyarakat Terhadap Minat Pembuatan Akta Kematian." jurnal Kultur Demokrasi. (2017).
- Mahmudi. Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, 2013.
- Moenir. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta: PT.Bumi Aksara, 2006.
- moloeng lexy, j. Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi. Cetakan ke. Bandung: erlangga, 2010.
- Moloeng Lexy, J. Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi. PT Remaja Rosdakarya. Bandung. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2016.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2011.
- Siswosoediro, H. S. Buku Pintar Pengurusan Perizinan & Dokumen. VisiMedia, 2008.
- Steers Richard, M. Efektivitas Organisasi. Jakarta: erlangga, 1985.
- sugiyono. Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: alfabeta, 2010.
- Sugiyono. Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: alfabeta, 2013.
- . Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta, 2016.
- . Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung. Bandung: Alfabeta, 2019.
- Sutrisno, Edy. Budaya Organisasi. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2018.