

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan temuan dari hasil penelitian dan data yang diperoleh di lapangan terkait Evaluasi Program Layanan Online Terpadu One Gate System antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan Pengadilan Negeri (Lontong Balap) di Kota Surabaya menunjukkan bahwa program ini merupakan bentuk inovasi pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan yang membutuhkan penetapan Pengadilan Negeri. Dengan menggunakan pendekatan model evaluasi CIPP (*Context, Input, Process, dan Product*), maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. *Context Evaluation* (Evaluasi Konteks) : Program Lontong Balap dirancang sebagai respons terhadap kebutuhan masyarakat Kota Surabaya yang mengalami kendala dalam mengakses layanan administrasi kependudukan yang memerlukan penetapan dari Pengadilan Negeri. Program ini muncul sebagai solusi atas proses yang sebelumnya panjang, rumit, dan mahal, serta rawan praktik percaloan. Dengan mengintegrasikan layanan melalui sistem *one gate system*, program ini dinilai telah sesuai dengan konteks kebutuhan masyarakat dan mendukung upaya pemerintah daerah dalam menciptakan pelayanan publik yang lebih dekat dan adaptif.
2. *Input Evaluation* (Evaluasi Masukan) : Pelaksanaan program ini didukung oleh sumber daya manusia dari Disdukcapil dan Pengadilan Negeri yang cukup kompeten dan memadai dalam menjalankan program, anggaran yang sesuai

dan tidak ada pengalihan anggaran, serta sarana dan prasarana yang mendukung pelaksanaan layanan melalui fasilitas yang diberikan Pemerintah Kota Surabaya, sehingga tidak ada pengadaan khusus. Secara keseluruhan input yang tersedia telah memadai untuk menunjang operasional program.

3. *Process Evaluation* (Evaluasi Proses) : Proses pelaksanaan program telah berjalan dengan baik, namun belum optimal. Terdapat banyak kendala seperti belum adanya dokumen perjanjian kerja sama (PKS), kesalahan input data, kurangnya sosialisasi langsung, tidak adanya penentuan kuota sidang akibat belum adanya aturan tertulis, serta sering terjadi pergantian hakim sidang sehingga jenis layanan yang dapat disidangkan kerap kali berubah. Monitoring dan evaluasi dilakukan secara berkala oleh kedua instansi, meskipun belum menjangkau semua tingkatan pelaksana seperti kelurahan.
4. *Product Evaluation* (Evaluasi Hasil) : Program Lontong Balap terbukti memberikan manfaat nyata bagi masyarakat. Hal ini dilihat dari peningkatan kepuasan masyarakat, kemudahan prosedur, serta efisiensi waktu dan biaya dalam pengurusan dokumen. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Disdukcapil Kota Surabaya menunjukkan nilai konversi 94,38 (kategori A/sangat baik). Program ini juga mendorong tumbuhnya kesadaran masyarakat akan pentingnya data kependudukan yang akurat, serta memperkuat kepercayaan terhadap pelayanan publik yang transparan dan akuntabel.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, adapun saran yang berkaitan dengan Evaluasi Program Layanan *Online* Terpadu *One Gate System* Bersama

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Serta Pengadilan Negeri (Lontong Balap) Kota Surabaya adalah sebagai berikut:

1. Penyusunan dan Pengesahan Dokumen Kerja Sama Formal

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya bersama Pengadilan Negeri Surabaya diharapkan segera menyelesaikan dan memperbaharui dokumen kerja sama resmi dalam bentuk PKS atau MoU agar terdapat payung hukum yang kuat dalam pelaksanaan program. Dokumen ini akan menjadi dasar dalam penetapan kuota sidang, mekanisme layanan, dan klasifikasi permohonan yang difasilitasi.

2. Penguatan Koordinasi dan Konsistensi Antarinstansi

Mengingat program ini melibatkan lebih dari satu institusi yakni Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) serta Pengadilan Negeri Kota Surabaya, diperlukan koordinasi yang lebih intensif dan konsisten, terutama pada saat terjadi pergantian pimpinan atau struktur organisasi. Hal ini penting agar tidak terjadi perbedaan persepsi atau kebijakan antar hakim yang dapat memengaruhi kelangsungan dan konsistensi layanan program.

3. Sosialisasi Langsung secara Merata

Sosialisasi program yang selama ini dilakukan secara digital masih belum sepenuhnya menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Oleh karena itu, disarankan agar Disdukcapil dan Pengadilan Negeri melakukan sosialisasi langsung secara berkala ke tingkat kelurahan, RW/RT, atau melalui forum-forum masyarakat, agar informasi mengenai program ini lebih merata dan tidak terbatas pada masyarakat tertentu saja.

4. Perluasan Klasifikasi Jenis Layanan

Perluasan klasifikasi jenis layanan diperlukan untuk menjawab kebutuhan masyarakat yang semakin beragam. Jenis permohonan yang dapat difasilitasi melalui Program Lontong Balap sebaiknya diperluas secara bertahap. Perluasan ini dimaksudkan untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen administrasi kependudukan yang mensyaratkan adanya penetapan dari Pengadilan Negeri tidak lagi harus mengurusnya secara mandiri ke pengadilan. Meskipun demikian, hal tersebut harus disertai dengan kajian teknis dan hukum agar tetap sesuai dengan ketentuan regulasi yang berlaku.