

**EVALUASI KEBIJAKAN NING YAONAH (NIKMATNYA
NGANTRI DAN PELAYANAN ONLINE MUDAH) DALAM
PELAYANAN AKTA KEMATIAN DI KABUPATEN JOMBANG**

SKRIPSI

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



OLEH:

SHAVIRA AULIA SAFITRI
NPM. 21041010060

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
SURABAYA
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN

EVALUASI KEBIJAKAN NING YAONAH (NIKMATNYA NGANTRI DAN PELAYANAN ONLINE MUDAH) DALAM PELAYANAN AKTA KEMATIAN DI KABUPATEN JOMBANG

Disusun oleh:

SHAVIRA AULIA SAFITRI
NPM. 21041010060

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Penelitian/Verifikasi Artikel Ilmiah

Menyetujui,
PEMBIMBING


Singgih Manggalou, S.IP., M.IP
NIP.199204012024211029

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

**EVALUASI KEBIJAKAN NING YAONAH (NIKMATNYA NGANTRI DAN
PELAYANAN ONLINE MUDAH) DALAM PELAYANAN
AKTA KEMATIAN DI KABUPATEN JOMBANG**

Disusun oleh:

SHAVIRA AULIA SAFITRI
NPM. 21041010060

Telah diuji kebenaran oleh Tim Penguji dan diterbitkan pada
Jurnal Ilmiah Muqoddimah: Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Humaniora
(Terakreditasi Sinta 4) Volume 10, Nomor 1, Februari 2026

Menyetujui,

TIM PENGUJI

1. Ketua


Dr. Agus Widiarta, S.Sos., M.Si
NIP. 197108082021211005

2. Sekretaris


Singgih Manggarou, S.IP., M.IP
NIP. 199204012024211029

3. Anggota


Bagus Nuar Harmawan, S.Sos., MPA
NIP. 199301252024061003

Mengetahui,

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


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR REVISI

**EVALUASI KEBIJAKAN NING YAONAH (NIKMATNYA NGANTRI DAN
PELAYANAN ONLINE MUDAH) DALAM PELAYANAN
AKTA KEMATIAN DI KABUPATEN JOMBANG**

Disusun oleh:

SHAVIRA AULIA SAFITRI
NPM. 21041010060

Telah direvisi dan disahkan pada tanggal 11 Desember 2025

Menyetujui,

Dosen Penguji 1

Dosen Penguji 2

Dosen Penguji 3



Dr. Agus Widiyarta, S.Sos., M.Si
NIP. 197108082021211005



Singgih Manggailou, S.IP., M.IP
NIP. 199204012024211029



Bagus Nuafi Harmawan, S.Sos., MPA
NIP. 199301252024061003

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Shavira Aulia Safitri
NPM : 21041010060
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi* ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi/Tesis/Desertasi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Demikian surat pemyataan ini saya buat dengan sesungguhnya lanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Surabaya, 28 November 2025
Yang membuat pernyataan



Shavira Aulia Safitri
NPM. 21041010060

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **"EVALUASI KEBIJAKAN NING YAONAH (NIKMATNYA NGANTRI DAN PELAYANAN ONLINE MUDAH) DALAM PELAYANAN AKTA KEMATIAN DI KABUPATEN JOMBANG"**. Penulisan skripsi ini ditujukan dalam rangka memenuhi persyaratan kelulusan Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.

Pujian dan salam senantiasa diberikan kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat-sahabat beliau, serta umatnya yang setia mengikuti ajarannya. Penulisan proposal skripsi ini tidak akan selesai tanpa adanya bimbingan, bantuan, dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Singgih Manggalou selaku dosen pembimbing yang memberikan bimbingan selama proses penyusunan skripsi ini. Selain itu penulis juga ingin menyampaikan terimakasih pada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur;
2. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur;
3. Ibu Dra. Susi Hardjati, M.AP, selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur;

4. Seluruh Dosen Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik UPN "Veteran" Jawa Timur;
5. Orang Tua dan keluarga yang selalu mengiringi penulis dengan doa, nasihat, dukungan serta memberikan motivasi semangat dan kepercayaan kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian skripsi ini;
6. Kakak kandung saya yaitu Ayuswari Dyah Setyaningrum yang selalu menasihati, mendukung dan membantu proses penyusunan proposal ini;
7. Teman-teman Ilmu Administrasi Publik Angkatan 2021, serta sahabat-sahabat terdekat yang senantiasa memberikan semangat, saran, dan dukungan dalam penyusunan laporan ini;
8. Teman – teman yang saya cintai yaitu Deva, Biwin, April, Isna, Azizah sudah memberikan semangat, bantuan, dukungan dalam penyusunan laporan
9. Semua pihak yang turut membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Semoga proposal skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Penulis menyadari keterbatasan dalam pengetahuan dan pemikirannya, penulis sangat mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun guna menyempurnakan penulisan dan penyusunan proposal ini.

Surabaya, 15 November 2025

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR REVISI	iv
LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
<i>ABSTRACT</i>	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	18
1.3 Tujuan Penelitian	18
1.4 Manfaat	18
BAB II KAJIAN PUSTAKA	20
2.1 Penelitian Terdahulu	20
2.2 Landasan Teori.....	26
2.2.1 Pelayanan Publik.....	26
2.2.2 Evaluasi	28
2.2.3 Konsep E-Government.....	32
2.2.4 Definisi Akta Kematian.....	33

2.3	Kerangka Berfikir.....	35
BAB III METODE PENELITIAN		36
3.1	Jenis Penelitian.....	36
3.2	Lokasi Penelitian.....	37
3.3	Fokus Penelitian.....	38
3.4	Sumber Data.....	43
3.5	Teknik Penentuan Informan.....	44
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.7	Teknik Analisis Data.....	46
3.8	Keabsahan data.....	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		50
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	50
4.2	Hasil Penelitian	68
4.2.1	Efektivitas	69
4.2.2	Efisiensi.....	74
4.2.3	Kecukupan.....	80
4.2.4	Perataan	86
4.2.5	Responsivitas	90
4.2.6	Ketepatan.....	94
4.3	Pembahasan.....	97
4.3.1	Efektivitas Program Ning Yaonah dalam Layanan Akta Kematian	98
4.3.2	Efisiensi Program Ning Yaonah dalam Layanan Akta Kematian.....	102
4.3.3	Kecukupan Program Ning Yaonah dalam Layanan Akta Kematian	105
4.3.4	Perataan Program Ning Yaonah dalam Layanan Akta Kematian.....	109

4.3.5	Responsivitas Pegawai Kepada Masyarakat dalam Layanan Akta Kematian	112
4.3.6	Ketepatan Program Ning Yaonah dalam Layanan Akta Kematian	116
BAB V PENUTUP.....		120
5.1	Kesimpulan	120
5.2	Saran.....	123
DAFTAR PUSTAKA.....		125
LAMPIRAN.....		128

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Pelayanan Administrasi Kependudukan.....	10
Gambar 1. 2 Ulasan Masyarakat di Google Dispendukcapil	13
Gambar 3. 1 Komponen Teknik Analisis Data	47
Gambar 4. 1 Peta Kabupaten Jombang	50
Gambar 4. 2 Kantor Dispendukcapil Kabupaten Jombang.....	53
Gambar 4. 3 Struktur Organisasi Dispendukcapil.....	55
Gambar 4. 4 Pengajuan Akta Kematian Di Ning Yaonah	73
Gambar 4. 5 Pelayanan Administrasi Kependudukan.....	82
Gambar 4. 6 Tampilan Website Ning Yaonah dan Alur Pengajuan Online	85
Gambar 4. 7 Informasi melalui Website Dispendukcapil	89
Gambar 4. 8 Informasi layanan Ning Yaonah melalui Instagram	89

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Pengurusan Akta Kematian Secara Offline Dan Online	14
Tabel 2. 1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang	23
Tabel 4. 1 Jumlah Penduduk Kabupaten Jombang	51
Tabel 4. 2 Komposisi Pegawai Menurut Golongan/Ruang yang berstatus Pegawai Negeri Sipil (PNS)	63
Tabel 4. 3 Komposisi Pegawai Dispendukcapil berstatus Pegawai Negeri Sipil (PNS) Menurut Pendidikan	64
Tabel 4. 4 Sarana dan Prasarana Dispendukcapil Kabupaten Jombang	65
Tabel 4. 5 Kriteria Evaluasi menurut William N. Dunn	69
Tabel 4. 6 Target Capaian Program 2024	71
Tabel 4. 7 Data Pengurusan Akta Kematian Secara Online dan Offline	81
Tabel 4. 8 Infrastruktur Pendukung Layanan Ning Yaonah	86
Tabel 4. 9 Pengaduan Melalui WhatsApp	93

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara	128
Lampiran 2. Dokumentasi.....	132
Lampiran 3. Surat Izin Penelitian.....	135
Lampiran 4. Surat Izin dari DPMPTSP.....	136
Lampiran 5. Surat Balasan Izin Penelitian.....	137
Lampiran 6. Lembar Persetujuan Publikasi Ilmiah.....	138
Lampiran 7. Hasil Cek Plagiasi.....	139
Lampiran 8. Letter of Acceptance.....	140
Lampiran 9. Sertifikat Akreditasi Jurnal	141

ABSTRAK

EVALUASI KEBIJAKAN NING YAONAH (NIKMATNYA NGANTRI DAN PELAYANAN ONLINE MUDAH) DALAM PELAYANAN AKTA KEMATIAN DI KABUPATEN JOMBANG

SHAVIRA AULIA SAFITRI
NPM. 21041010060

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang penting dalam menjamin pemenuhan hak sipil masyarakat, khususnya dalam penerbitan akta kematian. Pemerintah Kabupaten Jombang melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengembangkan Program Ning Yaonah sebagai inovasi layanan berbasis e-government. Meskipun demikian, dalam pelaksanaannya masih ditemukan berbagai permasalahan, seperti rendahnya pemanfaatan layanan online, keterbatasan literasi digital masyarakat, serta belum optimalnya kinerja pelayanan sesuai standar yang ditetapkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pelaksanaan Program Ning Yaonah dalam pelayanan akta kematian di Kabupaten Jombang. Metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis evaluasi menggunakan teori William N. Dunn yang meliputi enam kriteria, yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan, perataan, responsivitas, dan ketepatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Program Ning Yaonah telah memberikan kemudahan akses pelayanan akta kematian secara digital. Namun, pada tataran implementasi program belum berjalan optimal, terutama dalam aspek efektivitas, efisiensi, kecukupan, perataan, responsivitas, dan ketepatan. Kendala utama meliputi keterbatasan sumber daya manusia, infrastruktur jaringan yang belum merata, dan sistem Ning Yaonah yang masih sulit dipahami, serta minimnya sosialisasi layanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan penguatan sistem layanan, peningkatan kapasitas aparatur, dan strategi sosialisasi yang berkelanjutan agar pelayanan akta kematian berbasis digital dapat berjalan lebih optimal.

Kata Kunci: Akta Kematian, E-Government, Evaluasi, Ning Yaonah, Pelayanan Administrasi Kependudukan.

ABSTRACT

EVALUATION OF NING YAONAH'S POLICY (THE BENEFITS OF QUEUEING AND EASY ONLINE SERVICES) IN DEATH CERTIFICATE SERVICES IN JOMBANG REGENCY

SHAVIRA AULIA SAFITRI
NPM. 21041010060

Population administration services are an important form of public service in ensuring the fulfillment of civil rights, particularly in the issuance of death certificates. The Jombang Regency Government, through the Population and Civil Registration Office, has developed the Ning Yaonah Program as an e-government-based service innovation. However, in its implementation, various problems have been found, such as low utilization of online services, limited digital literacy among the community, and suboptimal service performance according to the established standards. This study aims to evaluate the implementation of the Ning Yaonah Program in death certificate services in Jombang Regency. The method used is qualitative research with a descriptive approach. Data collection techniques were conducted through interviews, observations, and documentation. The evaluation analysis used William N. Dunn's theory, which includes six criteria, namely effectiveness, efficiency, adequacy, equity, responsiveness, and accuracy. The results of the study show that the Ning Yaonah Program has provided easy access to digital death certificate services. However, at the program implementation level, it has not been running optimally, especially in terms of effectiveness, efficiency, adequacy, equity, responsiveness, and accuracy. The main obstacles include limited human resources, uneven network infrastructure, a Ning Yaonah system that is still difficult to understand, and a lack of socialization.

Keywords: Death Certificate, E-Government, Evaluation, Ning Yaonah, Population Administration Services.