

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Indonesia adalah salah satu negara dengan populasi terbanyak di dunia. Dengan jumlah penduduk yang besar setiap warga negara tentunya membutuhkan pelayanan publik yang efisien, merata, dan berkualitas untuk pemenuhan kebutuhan dasar mereka dengan tepat waktu dan sesuai harapan. Oleh karena itu, pemerintah sebagai penyelenggara negara memiliki kewajiban untuk menghadirkan layanan publik yang mampu menjawab kebutuhan masyarakat secara adil, transparan, dan akuntabel (Hersen, 2025).

Pemerintah memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Pelayanan publik merupakan upaya yang dilakukan oleh pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat, baik berupa barang maupun jasa. Tujuan dari pelayanan ini adalah menjalankan ketentuan hukum sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Azka, 2024). Pelayanan publik juga merupakan output dari proses birokrasi pemerintahan yang hasilnya dirasakan oleh pengguna layanan serta masyarakat secara umum. Pelayanan publik yang ideal terjadi ketika didalam pelayanan tersebut terdapat akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (Bataha, 2023).

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik dapat diartikan sebagai aktivitas atau rangkaian kegiatan

yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan layanan sesuai dengan ketentuan hukum bagi setiap warga negara dan penduduk, mencakup penyediaan barang, jasa, dan/atau layanan administratif oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik juga menjadi elemen penting yang dijadikan indikator dalam pelaksanaan administrasi pemerintahan, sebagai bentuk nyata dalam mewujudkan layanan yang berkualitas (Hubaib, 2021). Hal ini mengindikasikan bahwa pelayanan publik bisa berbentuk satu tindakan spesifik maupun proses yang terhubung dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Peraturan ini mengatur hak dan tanggung jawab pihak yang memberikan dan menerima layanan, penetapan standar pelayanan, peran masyarakat dalam proses pelayanan, dan sistem pengawasan untuk memastikan bahwa layanan diberikan secara efektif (Bestari & Tukiman, 2019).

Regulasi diatas menegaskan bahwa setiap warga negara dan penduduk memiliki hak untuk memperoleh layanan publik yang sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Salah satu bentuk pelayanan yang wajib disediakan oleh pemerintah daerah adalah administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, yang juga diatur secara khusus dalam undang-undang tersebut sebagai bagian dari tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi hak-hak masyarakat (Melinda et al., 2020).

Pelayanan publik merupakan salah satu aspek fundamental dalam penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar warga negara serta mendukung terciptanya kesejahteraan umum. Namun, dalam praktiknya, proses birokratis dalam pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi berbagai kendala yang cukup kompleks dan berlapis (Redminto dan Minarsih, 2016). Salah satu kendala utama adalah lambatnya proses administratif yang sering kali

disebabkan oleh sistem kerja yang belum efisien, tumpang tindihnya kewenangan antar instansi, dan minimnya pemanfaatan teknologi secara optimal. Proses yang lambat ini memperpanjang waktu tunggu masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang seharusnya bisa dilakukan secara cepat dan tepat. Selain itu, terdapat ketidakpastian yang tinggi dalam hal waktu penyelesaian dan biaya layanan. Dalam banyak kasus, masyarakat tidak mendapatkan informasi yang jelas tentang berapa lama suatu pelayanan akan diproses dan berapa biaya resmi yang harus dikeluarkan. (Pramesti et al., 2025)

Ketidakpastian ini membuka celah bagi praktik koruptif dan pungutan liar, karena masyarakat sering kali merasa perlu membayar lebih untuk mempercepat proses atau memastikan hasil yang diinginkan. Hal ini juga berkaitan erat dengan akses layanan yang masih rumit, baik dari segi prosedur administratif yang panjang dan membingungkan, maupun dari segi geografis di mana masyarakat di daerah terpencil kesulitan menjangkau kantor pelayanan publik yang letaknya jauh dan tidak memiliki fasilitas memadai (Rizky, 2024).

Akumulasi dari berbagai permasalahan tersebut menciptakan efek buruk terhadap tingkat kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah. Ketika masyarakat merasa bahwa hak-hak mereka tidak dilayani dengan baik atau malah dipersulit, maka kepercayaan terhadap penyelenggara negara pun mulai berkurang. Akibatnya, muncul kecenderungan masyarakat untuk mencari solusi alternatif di luar jalur resmi, seperti membayar calo atau perantara yang menawarkan jasa untuk mempercepat proses birokrasi, meskipun itu bertentangan dengan prinsip legalitas dan keadilan.

Mengatasi situasi ini, pemerintah menyadari pentingnya melakukan reformasi birokrasi secara menyeluruh dengan mengedepankan prinsip-prinsip *good governance* (tata kelola pemerintahan yang baik). *Good governance* mencakup transparansi, akuntabilitas, efisiensi, efektivitas, partisipasi publik, dan keadilan. Dengan menerapkan prinsip-prinsip ini, pemerintah bertujuan untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik sehingga masyarakat dapat mengakses layanan dengan mudah, cepat, terjangkau, dan tanpa diskriminasi. Dalam konteks ini, peran kepemimpinan sangat krusial. (Wibowo dan Kertati, 2022) Artinya, seorang pemimpin publik idealnya mampu menciptakan budaya kerja yang berorientasi pada pelayanan, melakukan inovasi berbasis teknologi untuk mempercepat proses, dan menghilangkan hambatan-hambatan struktural maupun kultural yang mengganggu efektivitas birokrasi. Dengan begitu, pelayanan publik tidak hanya menjadi instrumen administratif, melainkan wujud nyata dari tanggung jawab negara terhadap rakyatnya.

Pelaksanaan dalam hal mendukung optimalisasi pelayanan, pemerintah merancang rencana pengembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yang dikenal sebagai e-Government. Melalui e-Government, semua badan pemerintah, perusahaan, penduduk dan pihak-pihak yang memiliki kepentingan dapat sepenuhnya memanfaatkan informasi dan layanan dari pihak berwenang setiap saat. Penggunaan teknologi dalam menerapkan e-government adalah usaha dari lembaga pemerintahan untuk meningkatkan pelayanan teruntuk masyarakat. Selain itu, e-Government juga berorientasi untuk memajukan penyelenggaraan pelayanan publik efektif serta efisien

dari segi waktu, anggaran, serta keterhubungan atau kedekatan yang mudah dipahami (Dapadeda et al., 2023).

Penerapan e-government diatur melalui Instruksi Presiden No. 6 tahun 2001 mengenai Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika), dimana tujuannya yaitu untuk mempermudah pelayanan yang dilakukan pemerintah dengan menggunakan teknologi telematika sehingga bisa mendukung pelaksanaan good governance. Selanjutnya diperkuat lagi oleh Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 mengenai Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-government, ialah terbentuknya pemerintahan yang bersih, transparan dan mampu memberikan jawaban atas tuntutan perubahan secara efektif. Tujuan e-government yaitu membentuk dan menghubungkan jaringan komunikasi antara masyarakat, pihak swasta dan pemerintah sehingga interaksi, transaksi dan layanan dapat berjalan dengan lancar. Selain itu untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mengakses layanan publik, meminimalisir keluhan masyarakat, serta memberikan layanan yang rata agar dapat dinikmati oleh seluruh masyarakat. Sehingga pelayanan dapat lebih transparan, efektif dan efisien (Tui et al., 2022).

Pelaksanaan inovasi e-government telah menjadi populer di Indonesia. Perolehan survey e-government Indonesia mencatatkan prestasi membanggakan dalam United Nations E-Government Survey 2024, meraih peringkat 64 di antara 193 negara anggota PBB, melompat 13 peringkat dari posisi 77 pada tahun 2022. Peningkatan signifikan ini mencerminkan upaya nyata pemerintah Indonesia dalam mengembangkan dan menerapkan sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE). Berdasarkan berita dari [menpan.go.id](https://menpan.go.id), Abdullah Azwar Anas, yang menjabat sebagai

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) menyatakan bahwa:

"...capaian tersebut tidak hanya menunjukkan kemajuan transformasi digital pemerintah Indonesia, tetapi juga untuk memberikan dampak positif bagi pelayanan publik dan partisipasi masyarakat. "Peningkatan capaian ini merupakan komitmen Indonesia dalam transformasi digital pemerintah melalui pembangunan berkelanjutan. Dan kita selalu optimis, cita-cita bangsa Indonesia untuk menghadirkan pelayanan publik semakin mudah diakses akan terwujud melalui keterpaduan layanan digital" Sumber: <https://menpan.go.id/site/berita-terkini/indonesia-naik-13-peringkat-pada-un-e-governmentsurvey-2024-menteri-panrb-kolaborasi-akselerasi-transformasi-digital-pemerintah-melalui-spbe> (Diakses 30-Agustus-2025)

Seiring dengan meningkatnya kemajuan teknologi, maka pemerintah sebagai penyedia layanan publik dan pemangku kebijakan dapat memanfaatkan teknologi dengan melakukan perubahan di berbagai kebijakannya dalam bentuk digitalisasi. Tujuannya adalah agar dapat meningkatkan pelayanan publik sehingga semakin efektif serta dapat mencapai good governance (Ivana, 2023). Salah satunya adalah melalui pelayanan administrasi kependudukan.

Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan menjelaskan perlunya peningkatan mutu layanan administrasi kependudukan agar lebih profesional, modern, tertata, responsif terhadap perubahan, dan berlandaskan prinsip keadilan tanpa diskriminasi. Untuk mencapai hal tersebut, pemerintah secara aktif berupaya menyelenggarakan layanan yang mencakup pencatatan peristiwa penting serta pengelolaan informasi kependudukan. Penyelenggaraan administrasi ini bertujuan untuk menjamin keabsahan identitas setiap individu, memberikan dasar hukum yang kuat atas dokumen kependudukan, serta melindungi hak masyarakat atas dokumen yang dimilikinya (Putri, 2023).

Administrasi kependudukan tidak hanya berperan dalam mencatat identitas warga, tetapi juga menjadi bagian dari sistem informasi nasional yang menunjang berbagai sektor pemerintahan dan pelayanan masyarakat. Data yang lengkap dan akurat dari sistem ini akan mendukung terciptanya ketertiban administrasi kependudukan secara nasional yang saling terhubung, serta memungkinkan terbentuknya basis data kependudukan yang sah dan dapat diandalkan (Metasari & Prathama, 2023). Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) adalah instansi yang memegang peranan kunci dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat. Salah satu tanggung jawab utamanya adalah mengeluarkan dokumen-dokumen resmi, seperti akta kematian yang memiliki nilai penting sebagai bukti identitas dan dokumen sah atas meninggalnya seseorang dan termasuk dalam kategori peristiwa penting (Rahmawati & Fatchuriza, 2021).

Pencatatan kematian merupakan salah satu peristiwa penting yang harus dilaporkan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Ketentuan ini tercantum dalam Pasal 44 ayat (1) Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 sebagai perubahan atas UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, yang menyatakan bahwa setiap kematian wajib dilaporkan oleh ketua RT atau sebutan lain di wilayah domisili penduduk kepada instansi pelaksana setempat paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak tanggal kematian. Dalam aturan tersebut juga ditegaskan bahwa pengurusan akta kematian tidak dipungut biaya atau gratis (Rodiyah, 2021).

Akta kematian sebagai salah satu dokumen kependudukan, tidak hanya sebagai identitas hukum tetapi sebagai dasar administrasi lainnya. Akta kematian memiliki berbagai kegunaan penting, antara lain sebagai dokumen persyaratan dalam

pengurusan pembagian harta warisan bagi pasangan (suami atau istri) maupun anak-anak. Bagi janda atau duda, khususnya yang berstatus pegawai negeri, akta ini dibutuhkan sebagai salah satu syarat untuk menikah kembali. Selain itu, dokumen ini juga diperlukan dalam proses pengajuan pensiun oleh ahli waris, serta untuk mengurus klaim uang duka, tunjangan kecelakaan kerja, Taspen, asuransi, dan sejenisnya. Bagi pemerintah, pencatatan kematian berfungsi untuk menghasilkan data statistik mengenai peristiwa kematian, yang dapat dimanfaatkan untuk memantau penyebab kematian, menghitung angka harapan hidup, serta menyediakan informasi kependudukan sebagai dasar dalam penentuan daftar pemilih pemilu, penerima bantuan sosial, dan penyusunan kebijakan pembangunan lainnya (Handayani, 2024).

Pengurusan akta kematian dilakukan secara manual dengan mendatangi kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) setempat. Proses ini seringkali memakan waktu dan memerlukan berbagai dokumen fisik yang dibutuhkan. Seiring dengan perkembangan teknologi, pengurusan akta kematian kini bisa dilakukan secara digital. Namun, pelayanan akta kematian di berbagai daerah masih menghadapi berbagai kendala misalnya proses birokrasi yang panjang, kurangnya literasi digital dan pemahaman masyarakat, keterbatasan infrastruktur serta lambatnya sistem pelayanan, sosialisasi program yang kurang maksimal, kendala teknis system serta jaringan terutama pada masyarakat desa.

Kabupaten Jombang merupakan salah satu daerah di Provinsi Jawa Timur yang terus melakukan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kabupaten ini memiliki luas wilayah sekitar 1.159,50 km<sup>2</sup> dan terletak pada posisi yang strategis



karena berada di persimpangan jalur lintas tengah dan selatan. Kondisi tersebut menyebabkan jumlah penduduk Kabupaten Jombang mengalami peningkatan setiap tahunnya. Berdasarkan Sensus Penduduk tahun 2020, jumlah penduduk tercatat sebanyak 1.318.062 jiwa, sedangkan pada tahun 2021 meningkat menjadi 1.325.914 jiwa. Perkembangan penerapan e-government di Kabupaten Jombang juga telah menunjukkan kemajuan yang cukup baik. Pemerintah Kabupaten Jombang mengusung konsep Pembangunan Daerah Berbasis Smart City. Hal tersebut disampaikan oleh Sekretaris Daerah Kabupaten Jombang, Dr. H. Akh. Jazuli, S.H., M.Si., pada acara Focus Group Discussion (FGD) terkait persiapan penyusunan Masterplan Smart City Kabupaten Jombang yang dikutip dari media online <https://www.jombangkab.go.id/> :

“Harapannya dengan konsep smart city ini, layanan publik yang menjadi tupoksi utama pemerintah daerah akan berjalan lebih efektif, efisien dan mudah” Sumber: <https://bappeda.jombangkab.go.id/berita/pemkab-jombang-usung-konsep-pembangunan-daerah-berbasis-smart-city> (Diakses 9 September 2025)

Pemerintah Kabupaten Jombang menargetkan arah pembangunan smart city sebagai mana tertuang dalam RPJMD Kabupaten Jombang Tahun 2018-2023 adalah penerapan digitalisasi proses pelayanan dalam mewujudkan e-Government. Pada periode 2018–2023, Pemerintah Kabupaten Jombang memfokuskan programnya pada pengembangan e-government di wilayah Kabupaten Jombang guna meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat. Komitmen tersebut ditegaskan dalam Peraturan Bupati Jombang Nomor 15 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Regulasi tersebut dinyatakan bahwa penyelenggaraan SPBE bertujuan untuk mewujudkan tata

kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel, sekaligus meningkatkan efisiensi serta memperkuat kolaborasi melalui pengelolaan dan manajemen sistem pemerintahan berbasis elektronik.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jombang telah berupaya mengembangkan inovasi berbasis e-government, pada kenyataannya di lapangan masyarakat masih menghadapi sejumlah kendala dalam pengurusan administrasi kependudukan. Salah satunya adalah beberapa jumlah pengaduan negatif, terutama terkait akta kematian, yang menunjukkan bahwa kebutuhan masyarakat akan layanan cepat dan mudah belum sepenuhnya terpenuhi. Banyak warga yang tetap harus datang langsung ke kantor Dispendukcapil karena keterbatasan akses teknologi, kurangnya pemahaman masyarakat tentang pemanfaatan layanan digital, serta kondisi jaringan internet di beberapa wilayah yang belum stabil.

Proses penyelesaian dokumen sering kali memerlukan waktu cukup lama akibat keterbatasan sumber daya manusia, padatnya antrean, serta adanya kendala teknis pada sistem pelayanan terpusat. Dengan demikian, meskipun inovasi sudah dicanangkan, realisasi pelayanan cepat dan efektif masih menghadapi tantangan yang perlu segera diatasi agar tujuan e-government dapat dirasakan langsung oleh masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari gambar dibawah ini:



**Gambar 1. 1 Pelayanan Administrasi Kependudukan**

Sumber: Dispendukcapil Kabupaten Jombang, 2025

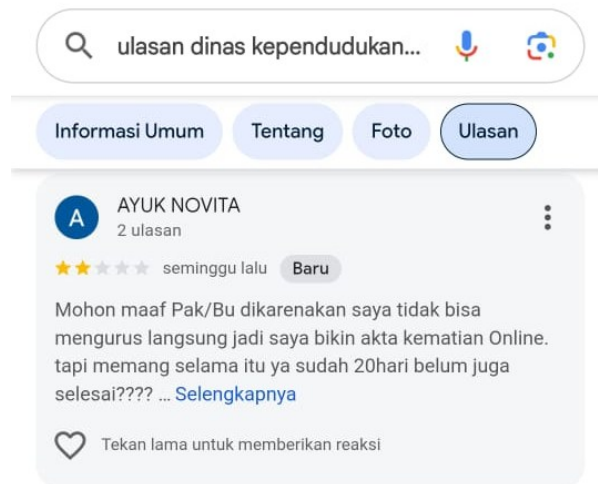
Menjawab masalah tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang menghadirkan inovasi untuk mempercepat pelayanan administrasi kependudukan yaitu melalui program Ning Yaonah Nikmatnya Ngantri Dan Pelayanan Online Mudah. Program Ning Yaonah merupakan inovasi yang digagas oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Jombang untuk mempermudah serta memfasilitasi masyarakat dalam mengurus dokumen administrasi kependudukan secara online.

Program ini resmi diluncurkan pada tahun 2021 oleh Dispendukcapil Kabupaten Jombang. Adanya layanan administrasi kependudukan melalui program Ning Yaonah lebih mudah dijangkau oleh masyarakat. Melalui layanan ini, masyarakat tidak lagi diwajibkan datang langsung ke kantor Dispendukcapil, melainkan cukup memanfaatkan fasilitas online yang telah disediakan. Dengan hanya mengunggah dokumen dan melengkapi seluruh persyaratan yang dibutuhkan, proses pengurusan dapat dilakukan secara mandiri dari rumah. Kehadiran program ini diharapkan dapat memperluas jangkauan layanan Dispendukcapil, meningkatkan efisiensi waktu dan biaya bagi masyarakat, sekaligus memperkuat implementasi e-government di Kabupaten Jombang yang lebih modern, cepat, dan responsif terhadap kebutuhan publik.

Bagi masyarakat yang tetap memilih layanan secara offline atau datang langsung di kantor Dispendukcapil Kabupaten Jombang, tersedia fasilitas pengambilan nomor antrean secara online melalui website Ning Yaonah, sehingga waktu tunggu layanan menjadi lebih singkat, tetapi hal ini tidak sama dengan yang terjadi di lapangan pada saat peneliti melakukan observasi awal bahwa masih banyak

masyarakat yang mengambil nomor antrian secara offline. Saat ini, layanan online melalui Ning Yaonah mencakup pengurusan akta kematian, akta kelahiran, perpindahan penduduk, serta pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA). Sementara itu, jenis layanan administrasi kependudukan lainnya masih dilakukan secara langsung datang di kantor Dispendukcapil Kabupaten Jombang.

Dengan adanya inovasi ini, Dispendukcapil Kabupaten Jombang dapat mengatasi kendala masyarakat yang memiliki rumah jauh dari kantor pelayanan. Program Ning Yaonah ini juga dapat mengurangi jumlah antrian yang ada di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang serta dapat mendorong masyarakat untuk melakukan pengurusan dokumen administrasi kependudukannya terutama pada dokumen akta kematian. Namun, pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya sesuai dengan yang dijanjikan kepada masyarakat. Proses penyelesaian dokumen akta kematian berdasarkan Standar Operasional Prosedur pelayanan dalam Ning Yaonah yang seharusnya menghabiskan waktu 3 hari kerja. Namun penulis menemukan salah satu keluhan warga pada ulasan google dalam pelayanan Ning Yaonah yaitu sering memakan waktu lebih lama dari yang seharusnya. Ketidaksesuaian ini terlihat dari hasil ulasan google Dispendukcapil Kabupaten Jombang menyatakan sebagai berikut:



**Gambar 1. 2 Ulasan Masyarakat di Google Dispendukcapil**

Sumber: Dispendukcapil Kabupaten Jombang, 2025

Kondisi tersebut menunjukkan lamanya proses pembuatan akta kematian secara online yang mengalami penundaan signifikan. Minimnya respons dari Dispendukcapil Kabupaten Jombang terlihat dari berbagai keluhan masyarakat terkait pengurusan akta kematian. Dari keluhan diatas dapat dilihat bahwa masyarakat tersebut mengaku dalam pengurusan akta kematian mencapai 20 hari dan belum juga selesai serta kurangnya pemahaman masyarakat mengenai informasi situs resmi Dispendukcapil yang seharusnya menjadi sarana utama layanan tersebut.

Penggunaan layanan pengurusan akta kematian secara online masih tergolong sangat minim jika dibandingkan dengan layanan secara offline. Situasi ini mencerminkan adanya hambatan dalam penerapan layanan digital, yang kemungkinan dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti rendahnya tingkat literasi digital masyarakat, keterbatasan sarana dan prasarana teknologi informasi, serta keraguan masyarakat terhadap keefektifan dan keamanan layanan berbasis daring

atau online. Dilihat dari adanya layanan Ning Yaonah ini yang seharusnya pelayanan secara online terutama pada akta kematian semakin meningkat, Namun kenyataannya di lapangan masyarakat masih mengurus akta kematian secara langsung atau datang ke Dispendukcapil Kabupaten Jombang. Hal ini dapat dilihat dari tabel dibawah ini:

**Tabel 1. 1 Jumlah Pengurusan Akta Kematian Secara Offline Dan Online**

<b>Tahun</b>	<b>Pengurusan Akta Kematian Secara Online</b>	<b>Pengurusan Akta Kematian Secara Offline</b>
2021	171	8.364
2022	498	9.768
2023	792	16.650
2024	686	12.661

Sumber: Dispendukcapil Kabupaten Jombang, 2025

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa pengurusan akta kematian secara online masih rendah dibandingkan dengan pengurusan akta kematian secara offline. Dapat dilihat dari tabel diatas bahwa jumlah pengurusan akta kematian secara online dan offline datanya fluktuatif yaitu naik turun tiap tahunnya. Maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan secara online atau digital masih rendah. Hal itu selaras dengan temuan pra-penelitian yang dilakukan peneliti dengan salah satu pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang yaitu Ibu Siti Maisyaroh, S.E Penata Layanan Operasional menyatakan bahwa masih banyak pengurusan akta kematian secara offline dibandingkan dengan secara online karena masyarakat masih banyak yang belum mengerti tentang cetak akta kematian secara online. Pernyataan yang disampaikan oleh Ibu Siti Maisyaroh, S.E Penata Layanan Operasional tersebut sejalan dengan tabel data yang diperoleh peneliti diatas.

“Walaupun layanan pengurusan akta kematian secara online telah disediakan melalui program Ning Yaonah, tingkat pemanfaatannya oleh masyarakat masih rendah. Ini juga bisa disebabkan oleh kurangnya pemahaman masyarakat mengenai mekanisme pencetakan akta kematian secara online sehingga sebagian besar pemohon tetap mendatangi kantor Dispendukcapil untuk mencetak akta secara langsung.” (Hasil wawancara pra-penelitian 25 April 2025)

Melalui berbagai program yang telah diajukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang, dapat terlihat perkembangan yang telah dicapai sejauh ini. Namun, faktanya hingga tahun 2024 masih terdapat keluhan yang diberikan masyarakat. Keluhan tersebut terkait dengan pelayanan online melalui aplikasi Ning Yaonah. Sebagaimana pernyataan dari salah satu masyarakat bernama Ibu Devi yang ingin mengurus administrasi kependudukan pada dokumen akta kematian secara online dalam wawancara pendahuluan sebagai berikut:

“saya rasa website Ning Yaonah ini masih cukup membingungkan, karena disaat saya mengajukan berkas itu berstatus pending, saya tidak tau berkas apa yang harus saya benarkan, akhirnya mau tidak mau saya tetep datang ke Dispendukcapil.” (Hasil wawancara pra-penelitian 25 April 2025)

Dari pernyataan diatas dapat dapat disimpulkan bahwa masih minimnya informasi cara penggunaan aplikasi Ning Yaonah. Meski dalam halaman utama aplikasi Ning Yaonah terdapat panduan cara penggunaan, namun hanya menayangkan beberapa cara penggunaan aplikasi secara keseluruhan saja, sehingga kurang lengkap. Dengan kendala tersebut maka terdapat banyak masyarakat yang masih bingung untuk menggunakan aplikasi Ning Yaonah. Selain itu hingga saat ini, masih kurangnya sosialisasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang mengenai aplikasi Ning Yaonah kepada masyarakat, sehingga banyak masyarakat yang masih berdatangan ke kantor pelayanan.

Selain itu, penelitian sebelumnya oleh Saputri dan Meirinawati (2022) menunjukkan bahwa salah satu permasalahan dalam pelaksanaan Program Ning Yaonah adalah masih rendahnya kemampuan masyarakat dalam menggunakan teknologi digital. Temuan ini sejalan dengan hasil wawancara pendahuluan yang peneliti lakukan, yang menunjukkan bahwa sebagian masyarakat masih mengalami kesulitan dalam mengoperasikan perangkat maupun aplikasi layanan tersebut.

“masyarakat terkendala dalam proses pengiriman berkas karena tidak tau cara scan berkas serta perubahan dokumen menjadi PDF. Hal ini juga dikatakan dalam Mardiansyah Triraharjo (2020) bahwasanya pemerintah Kabupaten Jombang turut berkata bahwa sebagian dari sumber daya manusia yang ada di Kabupaten Jombang masih gagap teknologi walaupun sudah diberikan kemudahan layanan dalam bentuk aplikasi yang dapat diakses melalui smartphone” (Saputri & Meirinawati, 2022).

Selanjutnya, hasil yang terdapat dalam jurnal penelitian terdahulu menjelaskan bahwa hanya terdapat dua orang admin dalam pengurusan aplikasi Ning Yaonah, sehingga keluhan dari masyarakat seperti bagaimana cara memperbarui data yang salah dalam aplikasi, dan keluhan lainnya tidak mendapatkan respon secara cepat. (Saputri & Meirinawati, 2022).

Berdasarkan program Ning Yaonah yang telah dijalankan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang, serta mempertimbangkan sejumlah permasalahan yang dirasa masih memerlukan perbaikan. Maka perlu dievaluasi seberapa jauh penggunaan Ning Yaonah terutama pada pelayanan akta kematian dan pemahaman masyarakat dalam mengakses Ning Yaonah yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang, serta kesadaran masyarakat untuk menerbitkan akta kematian dan kendala bagi Dispendukcapil terkait sistem pelayanan digital yang disediakan.



Sebagai bagian dari transformasi pelayanan administrasi kependudukan. Program ini dirancang untuk memberikan kemudahan akses kecepatan layanan, transparansi dalam pengurusan dokumen kependudukan terutama pada akta kematian. Meskipun demikian masih ditemukan kendala implementasi di lapangan seperti adanya antrean panjang masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan di kantor pelayanan, rendahnya pemanfaatan layanan online di masyarakat terutama di pedesaan karena jaringan yang kurang memadai, masih ada kecenderungan masyarakat percaya dengan datang secara langsung, keterbatasan SDM operator, dan adanya gap antara harapan dengan realisasi pelayanan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana evaluasi program Ning Yaonah dalam pelayanan akta kematian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang. Salah satu fokus dalam penelitian ini adalah evaluasi program ning yaonah dalam meningkatkan pelayanan secara online terutama pada pelayanan penerbitan akta kematian. Selain itu, dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori William N. Dunn (2003) sebagai acuan dalam evaluasi program Ning Yaonah dalam pelayanan akta kematian di Kabupaten Jombang. Menurut William N. Dunn (2003) terdapat 6 kriteria yang mempengaruhi evaluasi program Ning Yaonah dalam pelayanan akta kematian di Kabupaten Jombang yaitu: Efektivitas, Efisiensi, Kecukupan, Perataan, Responsivitas, dan Ketepatan. Maka dari itu perlunya dilakukan evaluasi program Ning Yaonah untuk mengetahui keberhasilan dan kegagalan dari implementasi agar pelayanan publik mengalami perbaikan dan tidak dilakukan apa adanya sehingga dapat terciptanya kualitas pelayanan publik yang baik.

Dari latarbelakang yang telah dijabarkan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Evaluasi Kebijakan Ning Yaonah (Nikmatnya Ngantri dan Pelayanan Online Mudah) Dalam Pelayanan Akta Kematian Di Kabupaten Jombang”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah **“Bagaimana Evaluasi Kebijakan Ning Yaonah (Nikmatnya Ngantri dan Pelayanan Online Mudah) Dalam Pelayanan Akta Kematian Di Kabupaten Jombang?”**

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pada rumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis mengenai **“Evaluasi Kebijakan Ning Yaonah (Nikmatnya Ngantri dan Pelayanan Online Mudah) Dalam Pelayanan Akta Kematian Di Kabupaten Jombang”**.

## **1.4 Manfaat**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi berbagai pihak baik penyusun maupun pihak yang lainnya, terutama akademisi atau masyarakat yang ingin mengetahui tentang **“Evaluasi Kebijakan Ning Yaonah (Nikmatnya Ngantri dan Pelayanan Online Mudah) Dalam Pelayanan Akta Kematian Di Kabupaten Jombang”**.

### **1. Manfaat Teoritis**

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan penjelasan mengenai teori yang berkaitan dengan **“Evaluasi Kebijakan Ning Yaonah (Nikmatnya Ngantri dan**

Pelayanan Online Mudah) Dalam Pelayanan Akta Kematian Di Kabupaten Jombang.”

## 2. Manfaat Praktis

### a) Bagi Penulis

Sebagai syarat dalam memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Ilmu Politik di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur serta dapat mengetahui tentang “Evaluasi Kebijakan Ning Yaonah (Nikmatnya Ngantri dan Pelayanan Online Mudah) Dalam Pelayanan Akta Kematian Di Kabupaten Jombang.”

### b) Bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber referensi bagi akademisi yang memiliki lingkup penelitian yang sama terutama bagi mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Ilmu Politik di UPN “Veteran” Jawa Timur.

### c) Bagi Instansi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan atau bahan rujukan bagi instansi, sehingga dapat memberikan masukan dan solusi yang mungkin dapat memberikan manfaat khususnya berkenaan dengan evaluasi kebijakan Ning Yaonah (Nikmatnya Ngantri dan Pelayanan Online Mudah) dalam meningkatkan kemudahan masyarakat dalam melakukan pelaporan kematian melalui layanan digital atau online, sehingga dalam proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat selanjutnya dapat berjalan dengan lebih baik.