

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan yaitu mengenai “Evaluasi Program Ning Yaonah (Nikmatnya Ngantri dan Pelayanan Online Mudah) Dalam Pelayanan Akta Kematian Di Kabupaten Jombang”. Dapat disimpulkan bahwa Program Ning Yaonah merupakan inovasi pelayanan publik yang cukup berhasil dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, khususnya dalam penerbitan akta kematian. Namun demikian, pelaksanaan program ini masih menghadapi sejumlah kendala yang perlu diperhatikan agar pelayanannya semakin optimal dan merata. Maka, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Efektivitas

Program Ning Yaonah dalam pelayanan akta kematian belum berjalan efektif. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor yaitu output layanan belum mencapai target dan proses pelayanan belum konsisten dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP), pemanfaatan layanan online masih rendah akibat minimnya pemahaman masyarakat terhadap mekanisme layanan digital, dan tingginya berkas pending karena ketidaksiapan masyarakat dalam memenuhi persyaratan dokumen digital, serta rendahnya kesadaran melaporkan peristiwa kematian tepat waktu.

2. Efisiensi

Dari sisi efisiensi, program Ning Yaonah dalam pelayanan akta kematian dapat dinilai efisien dari sisi konsep, tetapi efisiensi implementatif belum tercapai

akibat keterbatasan aparatur, ketiadaan bimtek khusus, gangguan teknis, rendahnya pemahaman masyarakat, serta ketimpangan infrastruktur internet. Efisiensi hanya benar-benar dirasakan oleh masyarakat yang melek teknologi dan memiliki akses internet yang memadai.

3. Kecukupan

Kecukupan Program Ning Yaonah dalam pelayanan akta kematian belum terpenuhi secara optimal. Hal ini disebabkan oleh terbatasnya aksesibilitas bagi kelompok lanjut usia, masyarakat pedesaan, dan masyarakat dengan literasi digital rendah. Fasilitas pendukung yang belum memadai terutama pada petunjuk teknis dan notifikasi pada sistem, serta kemampuan masyarakat yang belum siap memanfaatkan layanan digital meskipun sarana prasarana internal Dispendukcapil sudah cukup. Akibatnya, pelayanan daring belum mampu menggantikan kebutuhan masyarakat secara merata.

4. Perataan

Perataan Program Ning Yaonah belum tercapai secara optimal. Ketimpangan ini disebabkan oleh akses internet yang tidak merata di wilayah pedesaan, pemanfaatan layanan yang berbeda antar kecamatan, sosialisasi program yang tidak merata dan lebih banyak menjangkau masyarakat dengan akses digital baik, serta kurangnya sosialisasi langsung sehingga sebagian masyarakat tidak memperoleh informasi yang memadai mengenai manfaat dan tata cara penggunaan program.

5. Responsivitas

Responsivitas Program Ning Yaonah dalam pelayanan akta kematian cukup tetapi belum optimal. Hal ini disebabkan oleh respons petugas yang belum konsisten,

ketiadaan fitur pengaduan khusus di website, tidak adanya sistem notifikasi otomatis terkait status berkas, serta pengalaman pengguna yang bervariasi sehingga kebutuhan masyarakat belum sepenuhnya terlayani. Meskipun layanan daring memberikan alternatif selain layanan manual, tingkat kepuasan masyarakat belum merata karena keterbatasan sistem dalam memberikan respons cepat dan akurat.

6. Ketepatan

Ketepatan Program Ning Yaonah tepat secara konsep namun belum tepat dalam implementasi. Meskipun tujuan program selaras dengan kebutuhan pelayanan modern, penerapannya belum menjangkau seluruh masyarakat, khususnya kelompok yang tidak melek teknologi. Implementasi layanan daring efektif bagi masyarakat digital, tetapi menjadi hambatan bagi mereka yang mengalami kesulitan teknologi. Kesenjangan literasi digital menyebabkan manfaat program tidak merata, sehingga tujuan program belum sepenuhnya tercapai.

Berdasarkan kesimpulan, maka indikator atau kriteria efektifitas, efisiensi, kecukupan, perataan, responsivitas, dan ketepatan dapat disimpulkan bahwa Program Ning Yaonah (Nikmatnya Ngantri dan Pelayanan Online Mudah) telah membawa perubahan positif dalam pelayanan akta kematian di Kabupaten Jombang. Program ini sejalan dengan prinsip pelayanan publik yang cepat, mudah, efisien, dan transparan sebagaimana visi pelayanan berbasis digital yang dicanangkan oleh pemerintah daerah. Namun, pelaksanaan program masih perlu peningkatan pada aspek efektivitas, efisiensi, kecukupan, perataan, dan responsivitas, serta ketepatan terutama melalui perluasan jaringan internet di wilayah pedesaan, pendampingan layanan di tingkat kecamatan dan desa dengan menugaskan operator pelayanan

secara online di setiap kecamatan atau desa bagi masyarakat yang kurang melek digital, serta pengembangan sistem pengaduan online yang mudah diakses. Dengan upaya tersebut, diharapkan program Ning Yaonah dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan tepat sasaran, serta benar-benar memberikan manfaat yang merata bagi seluruh masyarakat Kabupaten Jombang.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan serta Kesimpulan dalam penelitian ini, maka penulis dapat memberikan saran terkait Evaluasi Program Ning Yaonah (Nikmatnya Ngantri dan Pelayanan Online Mudah) Dalam Pelayanan Akta Kematian Di Kabupaten Jombang yaitu:

1. Meningkatkan infrastruktur dan akses internet hingga ke wilayah pedesaan agar seluruh masyarakat memiliki akses yang setara terhadap layanan daring.
2. Sosialisasi rutin mengenai tata cara penggunaan website Ning Yaonah, baik melalui media sosial dengan menambahkan alur pengajuan secara jelas dan khusus pada program ini, serta website resmi, maupun kegiatan langsung di tingkat kecamatan dan desa.
3. Pengembangan fitur pusat bantuan dan pengaduan langsung di dalam website Ning Yaonah, agar masyarakat dapat menyampaikan kendala secara cepat dan mendapatkan tanggapan langsung dari petugas.
4. Dispendukcapil melakukan pendampingan layanan di tingkat kecamatan dan desa dengan menugaskan operator pelayanan secara online di setiap kecamatan atau desa untuk membantu masyarakat yang kesulitan mengakses layanan

online. Hal ini akan meningkatkan pemerataan manfaat program serta mempercepat proses pelayanan akta kematian.

5. Pemeliharaan dan pengembangan sistem website Ning Yaonah secara berkala agar lebih stabil, cepat, dan mudah digunakan. Dispendukcapil juga dapat melakukan monev berkala terhadap performa sistem serta tingkat kepuasan pengguna, guna memastikan program tetap relevan dengan kebutuhan masyarakat.