

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

*E-Government* merujuk pada pemakaian teknologi informasi oleh lembaga layanan publik sehingga layanan yang diberikan kepada masyarakat diharapkan bisa menjadi efektif dan efisien (Tui, Ilato, & Katili, 2022). Harapannya dengan keberadaan *e-government* adalah pemerintah bisa memberikan kualitas pelayanan yang prima kepada masyarakat sehingga masyarakat menjadi sejahtera. Berdasarkan *World Bank*, *e-government* ialah penggunaan teknologi informasi yang dilakukan oleh pemerintah dengan tujuan agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat meningkat, meningkatkan pelayanan kepada pelaku bisnis serta memberikan fasilitas kerja sama dengan lembaga pemerintah lainnya. Selanjutnya, Berdasarkan *World Bank*, *e-government* harus berfokus ke pemberdayaan masyarakat melewati akses yang luas dan mudah akan informasi yang telah disediakan (Syalom M.C. Lenak1, 2021). Secara umum, menurut Lia Muliawaty (2020) *e-government* ialah teknologi yang bisa digunakan untuk meningkatkan hubungan dan layanan pemerintah kepada masyarakat (*Government to Citizen*), pemerintah dengan perusahaan (*Government to Busines*) dan pemerintah pusat dengan pemerintah daerah atau negara lain (*Government too Governmentt*). Berdasarkan definisi tersebut maka dapat di Tarik argumentasi bahwa *e-government* adalah teknologi informasi yang dimanfaatkan oleh

pemerintah guna meningkatkan hubungan dengan pihak-pihak dalam perspektif *good governance* yaitu masyarakat dan lembaga bisnis sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Di Indonesia, penerapan *e-government* diatur melalui Instruksi Peresiden No. 6 tahun 2001 mengenai Tlematika (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 dari *e-government* yaitu membentuk dan menghubungkan jaringan komunikasi antara masyarakat, pihak swasta dan pemerintah sehingga interaksi, transaksi dan layanan dapat berjalan dengan lancar. Tujuan lainnya yaitu memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mengakses layanan publik instansi pemerintah, meminimalisir keluhan yang dirasakan oleh masyarakat serta memberikan layanan yang rata agar dapat dinikmati oleh seluruh masyarakat sehingga pelayanan dapat lebih transparan, efektif dan efisien (Tui, Ros, & Katili, 2022).

Setiap warga negara pasti berurusan dengan instansi pemerintah untuk kepentingan pelayanan publik. Berbagai kebutuhan dalam pelayanan publik mewajibkan warga untuk bersangkutan dengan aparat pemerintah di berbagai Bagian. Pelayanan publik terhadap warga negaranya merupakan kewajiban yang

diatur dalam UUD 1945 dan diperjelas lebih lanjut dalam UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-Undang tersebut mengatur prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik sehingga fungsi pemerintahan dapat berjalan secara efektif. Pelayanan publik menurut pandangan masyarakat luas masih dianggap mengecewakan serta dirasa masih sering mengabaikan masyarakat. Secara konseptual, banyak masyarakat yang merasa bahwa layanan publik yang ada tidak dilakukan dengan baik layaknya sebagai pelanggan yang mendapatkan jasa pelayanan. Untuk mendapatkan pelayanan dengan urusan yang sederhana saja mereka harus melakukan proses yang rumit serta melakukan antrian yang panjang serta lama hingga berjam-jam (Koli & Firdausi, 2019). Hal ini dirasa membuang-buang waktu masyarakat sehingga banyak dari mereka lebih memilih memakai jasa calo karena dianggap lebih cepat dan mudah meskipun harus membayar cukup mahal. Hal ini menimbulkan stigma negatif yang muncul dari masyarakat kepada pemerintah yang dianggap bahwa jika berhadapan dengan birokrasi berarti harus siap menghadapi proses yang rumit, lama, serta memerlukan uang yang cukup banyak agar dapat berjalan dengan baik.

Pelayanan publik ialah aktivitas layanan yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat. Pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan yang dilakukan searah dengan peraturan undang-undang kepada setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang telah disediakan oleh penyelenggara publik (Emis, Burhanuddin, & Rahman., 2020). Pemerintah dalam urusan ini mendapat peran yang penting untuk melakukan pelayanan yang baik, cepat, tepat dan singkat

kepada masyarakat sehingga dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, masyarakat menjadi merasa puas karena pelayanan yang telah diberikan oleh pemerintah serta dapat menghilangkan stigma negatif dari masyarakat kepada pemerintah. Seiring dengan perkembangan zaman tingkat kesadaran serta pemikiran kritis masyarakat Indonesia mengenai kualitas pelayanan publik semakin tinggi. Maka, pemerintah dituntut untuk terus meningkatkan pelayanan publik dengan maksimal dan sebaik-baiknya. Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah untuk mengoptimalkan pelayanan ialah dengan memberikan pelayanan publik secara efektif.

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. Administrasi kependudukan diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan yang menjelaskan bahwa administrasi kependudukan merupakan proses yang berkaitan dengan penataan dan penertiban dalam pengeluaran berkas dan data kependudukan melewati pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, penyelenggaraan informasi terkait dengan Administrasi Kependudukan dan hasil pemanfaatannya sebagai pelayanan publik serta membangun sektor lain. Administrasi kependudukan dapat dikatakan hal penting karena bersangkutan dengan identitas warga negara. Dari

begitu banyak pelayanan publik yang terdapat di Indonesia, salah satu yang banyak dikunjungi adalah pelayanan administrasi kependudukan karena seluruh peristiwa penting dari kelahiran hingga kematian penduduk tercatat di administrasi kependudukan. Namun dalam pelaksanaan kegiatannya, masih ditemukan banyak keluhan yang diberikan masyarakat. Dilihat dari laporan pengaduan terhadap ombudsman lewat aplikasi lapor, administrasi kependudukan duduk di urutan ke dua dengan jumlah pengaduan paling banyak sesudah kepegawaian. Hal tersebut bisa terlihat dari table dibawah ini :

**Tabel 1. 1 Kategori Jumlah Laporan Terbanyak Tahun 2016 – 2020  
Pada Aplikasi Lapor (5 urutan terbanyak di Indonesia)**

No	Kategori (Level 1)	Kategori (Level 2)	Jumlah Laporan
1.	Reformasi Birokrasi dan Tata Kelola	Kepegawaian	18,273
2.	Reformasi Birokrasi dan Tata Kelola	Administrasi Kependudukan	13,491
3.	Beras untuk Keluarga Sejahtera (Rastra)	Administrasi	12,754
4.	Topik Lainnya	Topik Lainnya	12,466
5.	Kesehatan	BPJS Kesehatan	11,683

Sumber : <https://www.lapor.go.id/>, September 2023

Karena cukup besarnya keluhan yang di berikan oleh masyarakat, maka perlu adanya perbaikan pada pelayanan, prosedur, proses, dan produk yang dihasilkan. Selain itu, perlu adanya inovasi baru atau mengembangkan inovasi yang telah ada agar bisa menjadi lebih baik. Inovasi di sektor publik menciptakan jalan untuk mengatasi permasalahan serta memenuhi kebutuhan organisasi di sektor publik. Menurut Rogers inovasi adalah suatu gagasan yang dirasa baru oleh pribadi atau

suatu kelompok. Inovasi dianggap penting karena untuk meningkatkan dan memajukan daya saing daerah. Pemerintah pusat bersama pemerintah daerah harus bekerjasama untuk menciptakan inovasi untuk pelayanan publik. Tujuan dari adanya inovasi itu adalah sebagai penerapan pelaksanaan desentralisasi yaitu, meningkatkan kemakmuran masyarakat, meningkatkan kemudahan masyarakat dan meningkatkan kemandirian masyarakat dan daerah (Yanuar, 2019).

Salah satu wilayah yang terus menciptakan inovasi pelayanan publik yaitu Kabupaten Jombang. Kabupaten Jombang merupakan salah satu kabupaten yang berlokasi di Jawa Timur dengan luas wilayah 1.159,50 km<sup>2</sup>. Kabupaten Jombang mempunyai letak yang strategis akibat berada di simpang jalur lintas tengah dan selatan. Maka setiap tahunnya jumlah penduduk yang ada di Kabupaten Jombang mengalami peningkatan. Berdasarkan sensus penduduk tahun 2020 jumlah penduduk Kabupaten Jombang sebanyak 1.318.062 jiwa. Sedangkan jumlah penduduk pada tahun 2021 yakni sebanyak 1.325.914 jiwa. Perkembangan *e-government* yang ada di Kabupaten Jombang sudah cukup baik. Pemerintah Kabupaten Jombang dengan hal ini mengusungkan konsep Pembangunan Daerah Berbasis *Smart City*, sesuai dengan yang disampaikan oleh Sekertaris Daerah Kabupaten Jombang yaitu Dr. H. Akh. Jazuli, SH, M.Si pada acara FGD persiapan penyusunan masterplan *smart city* Kabupaten Jombang yang dikutip dari media online <https://jombangkab.go.id/> :

“Harapannya dengan konsep *smart city* ini, layanan publik yang menjadi tupoksi utama pemerintah daerah akan berjalan lebih efektif, efisien dan mudah” (dikutip dari <https://jombangkab.go.id/opd/bappeda/berita/pemda-kabupaten-jombang-usung-konsep-pembangunan-daerah-berbasis-smart-city> pada hari Senin, 25 September 2023)

Pemerintah Kabupaten Jombang menetapkan arah pembangunan smart city sebagai mana tercantum pada RPJMD Kabupaten Jombang Tahun 2018-2023 yaitu proses pelayanan menggunakan cara digitalisasi dalam mewujudkan *e-government*. (Portal Resmi Pemerintah Kabupaten Jombang, 2019). Maka, fokus Pemerintah Kabupaten Jombang pada Tahun 2018-2023 yaitu mengembangkan *e-government* dalam wilayah Kabupaten Jombang agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam masyarakat. hal ini juga termuat pada peraturan Bupati Kabupaten Jombang Nomor 15 Tahun 2021 tentang penyelenggaraan pola pemerintahan berbasis elektronik mengatakan “bahwa untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan dan akuntabel, dan untuk meningkatkan efisiensi dan melakukan kolaborasi sistem pemerintahan berbasis elektronik dibutuhkan tatakelola dan manajemen sistem pemerintahan berbasis elektronik.”

Salahh satu instansi pemerintahan daerah Kabupaten Jombang yang menciptakan inovasi baru untuk mengembangkan *e-government* di wilayah Kabupaten Jombang yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang. Inovasi pada administrasi kependudukan di rasa penting karena masih banyak ditemukan keluhan masyarakat dalam melakukan pengurusan dokumen administrasi kependudukannya. Masyarakat merasa bahwa untuk mengurus administrasi kependudukan proses yang dilalui terlalu berbelit-belit serta waktu antri, tunggu serta proses pengerjaannya terbilang lama. Untuk mengurus satu dokumen administrasi kependudukan saja harus mengantri hingga berjam-jam. Hal ini sesuai dengan artikel berita *faktualnews.co*

FaktualNews.co -... “Ratusan orang Nampak antri memadati halaman depan loket pelayanan data kependudukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Jombang sambil menunggu panggilan dari peperan. Bahkan pengakuan yang dikatakan oleh masyarakat menyebutkan bahwa untuk mengurus dokumen kependudukan harus menunggu berhari-hari. Terdapat contoh nyata yang diutarakan oleh Misniati yang tinggal di kecamatan Sumombito, beliau mengaku untuk mengurus akta kelahiran anaknya harus menunggu satu minggu kebih. Padahal sejak seminggu lalu berkas sudah ditumpuk. Terlebih lagi, Misniati juga harus mengantri selama berjam-jam hanya untuk mengambil berkas yang telah selesai.” (Dikutip dari <https://faktualnews.co/2021/03/01/layanan-data-kependudukan-diperluas-antrean-masih-terjadi-di-dinas-dukcapil-jombang/255486/>, pada Sabtu, 2 September 2023).

Dengan adanya keluhan dan masalah yang terjadi, serta sebagai upaya mencegah penyebaran virus *Covidd-19*, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang menciptakan sesuatu inovasi untuk mempercepat pelayanan administrasi kependudukan yaitu melalui program Nikmatnya Ngantri & Pelayanan Online Mudah (Ning Yaonah).

Program Ning Yaonah merupakan inovasi yang digagas oleh DUKCAPIL Kabupaten Jombang yang bertujuan agar memudahkan dan memberikan fasilitas kepada masyarakat jombang dalam mengurus dokumen administrasi kependudukan secara online. Inovasi Ning Yaonah menggunakan pendekatan untuk mengakses pelayanan administrasi kependudukan kepada publik, sehingga publik tidak perlu berbondong-bondong hadir ke kantor pelayanan untuk mengurus dokumen administrasi kependudukan. Cukup memanfaatkan pelayanan online yang sudah disediakan, serta melengkapi seluruh berkas yang diperlukan, maka masyarakat dapat mengurus secara mandiri. Selain itu, jika masyarakat ingin melakukan pengurusan secara offline di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang maka masyarakat dapat mengambil antrian online terlebih



dahulu di aplikasi Ning Yaonah agar tidak menunggu dengan waktu yang lama untuk mendapatkan layanan administrasi kependudukan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang. Dengan adanya inovasi ini, DUKCAPIL 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. Program Ning Yaonah menawarkan berbagai layanan yaitu pendaftaran nomor antrian online, pengajuan Kartu Tanda Penduduk (KTP-*el*), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Identitas Anak (KIA), surat keterangan pindah luar dari Kabupaten Jombang, surat keterangan pindah datang ke Kabupaten Jombang, SKTT bagi Warga Negara Asing (WNA), Nomor Induk Kependudukan dan Kartu Keluarga. Namun pada saat ini pengajuan online dapat dilakukan untuk mengurus akta kematian, akta kelahiran, perpindahan dan pembuatan KIA saja. Maka untuk pengurusan dokumen kependudukan selain itu masih dilakukan offline pada kantor DUKCAPIL Kabupaten Jombang dengan mendaftar antrian online terlebih dahulu di aplikasi Ning Yaonah.

Inovasi Ning Yaonah diresmikan pada tahun 2021 oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang dengan dihadiri oleh Bupati Jombang yaitu Mundjidah Wahab serta dengan mengundang para pendidik dari PAUD. Hal ini sesuai dengan artikel berita majalahsuarapendidikan.com yaitu :

“Di masa pertumbuhan teknologi dan informasi, pentingnya membuat inovasi dalam mematangkan diri sehingga dapat mengikuti persaingan yang ada. Apabila tidak melakukan inovasi apapun, maka akan tertinggal jauh. Maka dari itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang meresmikan laman Ning Yaonah guna mengurus akta kelahiran, kematian, perpindahan, kartu identitas anak, hingga e-KTP. Dengan menghadirkan Ning Yaonah diharapkan dapat membantu masyarakat untuk mengurus administrasi kependudukan di zaman digital seperti saat ini. Selanjutnya Bupati Jombang juga mengundang para guru dari PAUD dengan tujuan agar dapat mengenalkan inovasi kepada wali anak didik pada masing-masing satuan pendidik dengan harapan kesadaran wali anak didik untuk mengurus KIA anaknya dapat meningkat. Dengan memiliki KIA, anak akan memperoleh pelayanan publik yang ada pada Kabupaten Jombang”

(Dikutip dari <https://www.majalahasuarapendidikan.com/2021/11/ning-yaonah-permudah-urusan.html> , pada Sabtu, 2 September 2023).

Untuk mengurus administrasi kependudukan, terdapat aplikasi lain yang digunakan sebelum adanya Ning Yaonah. Aplikasi tersebut terbagi menjadi “Urus KTP Jombang”, sistem berbentuk website, untuk mengurus kepindahan kependudukan dan akta kelahiran, serta website untuk kartu keluarga kepanjangan dari KK dan online nomor induk kependudukan. Namun pada tahun 2021 setelah diresmikannya program Ning Yaonah, maka sistem online administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang dinonaktifkan dan dialihkan menjadi satu sistem dalam melakukan pelayanan administrasi kependudukan.

Setelah peresmian pada tahun 2021, faktanya hingga tahun 2023 masih terdapat keluhan yang diberikan masyarakat. Keluhan tersebut terkait dengan pelayanan online melalui aplikasi Ning Yaonah. Sebagaimana pernyataan dari salah satu masyarakat bernama Moh Awaliza yang ingin mengurus administrasi kependudukan secara online dalam wawancara pendahuluan sebagai berikut :

“Saya rasa aplikasi ini masih cukup membingungkan bagi saya. Karena disaat saya ingin mengajukan pembuatan akta kelahiran anak saya, terdapat kolom Nomer Induk Kependudukan yang harus diisi, padahal anak saya belum memilikinya. Selanjutnya terdapat persyaratan untuk mengisi formulir F-2.01 namun tidak diberikan file formulirnya. Hal ini cukup membingungkan bagi saya” (wawancara pada 1 September 2023)

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 tahun ke dua setelah peresmian program, 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. Sebagaimana pernyataan dari salah satu masyarakat bernama Bagus dalam wawancara pendahuluan sebagai berikut :

“Saya saja baru tau ternyata untuk mengurus dokumen administrasi kependudukan dapat dilakukan secara online. Karena disaat saya mengurus akta kematian ayah saya, dari perangkat desa maupun saat saya sudah berada di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang tidak memberikan informasi mengenai adanya pelayanan administrasi kependudukan secara online” (wawancara pada 3 September 2023).

Selain itu, permasalahan lain yang dimuat dalam penelitian sebelumnya dalam jurnal Saputri & Meirinawati (2022) terkait program Ning Yaonah yaitu masih banyaknya masyarakat yang gagap teknologi. Menurut wawancara pendahuluan yang telah dilakukan yaitu :

“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).

Menurut latar belakang yang telah penulis paparkan diatas, maka penulis ingin mendeskripsikan dan menganalisis sejauh mana efektivitas inovasi aplikasi Nikmatnya Ngantri dan Pelayanan Online Mudah (Ning Yaonah) yang terdapat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang. Sehingga dalam hal ini penulis mengangkat judul **Efektivitas Inovasi Aplikasi “Ning Yaonah” dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang.**

## **1.2 Perumusan Masalah**

Menurut uraian latar belakang yang sudah dijabarkan oleh penulis diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah : Bagaimana efektivitas inovasi aplikasi “Ning Yaonah” dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang?”

## **1.3 Tujuan penelitian**

Menurut rumusan masalah diatas, tujuan dari penelitian ini ialah untuk mendeskripsikan dan menganalisis efektivitas aplikasi “Ning Yaonah” dalam

elayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada seluruh pihak, baik bagi peneliti, bagi pembaca serta pihak lainnya. Terkhususnya bagi kalangan akademis atau masyarakat umum agar tau mengenai efektivitas inovasi aplikasi “Ning Yaonah” dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang. Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Bagi penulis
  - a. Sebagai ilmu pengetahuan baru dan menambah pengetahuan tentang efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi ning yaonah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang.
  - b. Sebagai syarat memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Administrasi Publik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bagi instansi

Hasil dari penelitian ini dapat menjadi bahan masukan dan evaluasi agar dapat meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi ning yaonah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang.

3. Bagi universitas

Sebagai tambahan referensi dan literature pada perpustakaan sehingga dapat digunakan sebagai kajian untuk penelitian sejenis khususnya bagi Fakultas Ilmu

Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.