

**EFEKTIVITAS APLIKASI “NING YAONAH” DALAM PELAYANAN
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN JOMBANG**

SKRIPSI

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



Oleh :

PRISTIWATI VIRJENNYA FIYONO

NPM. 20041010006

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
SURABAYA**

2024

LEMBAR PERSETUJUAN
EFEKTIVITAS APLIKASI “NING YAONAH” DALAM PELAYANAN
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN JOMBANG

Disusun Oleh :

PRISTIWATI VIRJENNYA FIYONO
NPM. 20041010006

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Penelitian/Verifikasi Artikel ilmiah

Menyetujui,

PEMBIMBING



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

Mengetahui,

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



Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN
EFEKTIVITAS APLIKASI “NING YAONAH” DALAM PELAYANAN
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN JOMBANG

Disusun Oleh :

PRISTIWATI VIRJENNYA FIYONO
NPM. 20041010006

Telah diuji kebenaran oleh Tim Penguji dan diterbitkan pada *Journal of Humanities and Social Studies* (Terakreditasi Sinta 3) Volume 09, Nomor 01, November 2024.


Menyetujui,

PEMBIMBING


TIM PENGUJI

1. Ketua



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


Prof. Dr. Drs. Lukman Arif, M.Si
NIP. 196411021994031001

2. Sekretaris


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

3. Anggota


Drs. Ananta Prathama, M.Si
NIP. 196004131990031001

Mengetahui,

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



Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR REVISI

**EFEKTIVITAS APLIKASI “NING YAONAH” DALAM PELAYANAN
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN JOMBANG**

Disusun Oleh :

Pristiwati Virjennya Fiyono
NPM. 20041010006


Telah direvisi dan disahkan pada tanggal 29 Mei 2024


TIM PENILAI


Ketua

Sekretaris

Anggota


Prof. Dr. Drs. Lukman Arif, M.Si
NIP. 196411021994031001


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


Drs. Ananta Prathama, M.Si
NIP. 196004131990031001

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Pristiwati Virjennya Fiyono
NPM : 20041010006
Program Studi/Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik/Administrasi Publik
Judul Skripsi : Efektivitas Aplikasi “Ning Yaonah” Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan karya asli pribadi saya yang yang belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Semua sumber yang digunakan telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang ada.
3. Apabila dikemudian hari terbukti skripsi ini terdapat penyimpangan dan bukan karya asli saya, maka saya siap menerima semua sanksi yang berlaku di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Surabaya, 17 Mei 2024

Yang Menyatakan



Pristiwati Virjennya Fiyono
NPM. 20041010006

ABSTRAK

EFEKTIVITAS APLIKASI “NING YAONAH” DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN JOMBANG

PRISTIWATI VIRRJENNYA FIYONO
20041010006

Administrasi kependudukan merupakan suatu hal penting karena bersangkutan dengan identitas warga negara. Namun kenyataannya masih banyak keluhan yang dirasakan oleh masyarakat terkait pelayanan pengurusan administrasi kependudukan, seperti proses yang ada dirasa terlalu berbelit-belit serta waktu antri, tunggu serta proses pengerjaannya terbilang lama. Dengan adanya keluhan dan masalah yang terjadi, serta sebagai upaya mencegah penyebaran virus *Covid-19*, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang menciptakan suatu inovasi dalam percepatan pelayanan administrasi kependudukan yaitu melalui program Nikmatnya Ngantri & Pelayanan Online Mudah (Ning Yaonah). Dengan aplikasi Ning Yaonah, pengurusan dokumen administrasi kependudukan dapat dilakukan dimana saja melalui online. tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis efektivitas inovasi aplikasi “Ning Yaonah”. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah kualitatif deskriptif dengan pendekatan observasi, wawancara dan dokumentasi. Penelitian ini mengacu pada fokus penelitian efektivitas menurut Gibson Ivancevich Donnelly (2003), yaitu produksi, efisiensi, kepuasan, keadaptasian dan pengembangan inovasi. Hasil penelitian menunjukkan adanya aplikasi Ning Yaonah sudah efektif untuk masyarakat Jombang, masyarakat dapat melakukan permohonan dimana saja dan kapan saja.

Kata Kunci : Efektivitas, Pelayanan Administrasi Kependudukan, E-goverment

ABSTRACT

EFFECTIVENESS OF THE "NING YAONAH" APPLICATION IN POPULATION ADMINISTRATION SERVICES IN THE POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OFFICE OF JOMBANG DISTRICT

PRISTIWATI VIRJENNYA FIYONO

20041010006

Population administration is a crucial matter as it pertains to citizens' identity. However, in reality, many people still complain about the services related to population administration, such as perceived overly complicated processes, long waiting times, and lengthy processing. With the occurrence of complaints and issues, as well as in an effort to prevent the spread of the Covid-19 virus, the Office of Population and Civil Registration of Jombang District has created an innovation in accelerating population administration services through the "Enjoying Queuing & Easy Online Services" (Ning Yaonah) program. With the Ning Yaonah application, the processing of population administration documents can be done anywhere online. The purpose of this research is to describe and analyze the effectiveness of the "Ning Yaonah" application innovation. This research uses a descriptive qualitative method with observation, interviews, and documentation approaches. This research refers to the research focus on effectiveness according to Gibson Ivancevich Donnelly (2003), namely production, efficiency, satisfaction, adaptation, and innovation development. The results of the research show that the Ning Yaonah application is effective for the people of Jombang, as they can make requests anytime and anywhere.

Keywords: Effectiveness, Population Administration Services, E-government

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi dengan judul **“Efektivitas Aplikasi Ning Yaonah Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang”**. dengan baik. Proposal skripsi ini merupakan salah satu persyaratan yang harus di penuhi mahasiswa dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik (S. AP) dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Starta 1 (S-1) Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Bersamaan dengan tersusunnya proposal skripsi ini, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada bapak Dr. Agus Widiyarta, S.Sos., M.Si selaku dosen pembimbing dengan segala perhatian, arahan, bimbingan, memberi semangat agar dapat menyelesaikan proposal ini dengan baik dan dapat meluangkan waktunya untuk penulis. Serta pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini, antara lain :

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

Nasional “Veteran” Jawa Timur;

4. Bapak dan ibu Dosen Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
5. Alm. Papa Setiyono yang meski telah tiada namun motivasi dan nasehatnya selalu teringat untuk terus melanjutkan pendidikan hingga jenjang sarjana;
6. Pintu Surgaku, Mama hifi Analutfida yang selalu mendoakan dan berjuang untuk masa depan serta kehidupan penulis;
7. Kakak tercinta, Femmy Cornelia Fiyono dan suaminya mas Geby aliyasa serta keponakan tercinta Shanaya Almahyra Aliyasa yang tiada henti memberikan nasehat-nasehat baiknya kepada penulis dan selalu menghibur penulis;
8. Keluarga besar Sumber Bejo yang selalu memberikan dukungan dan doa yang tiada hentinya untuk menyelesaikan skripsi ini;
9. Bagus Sahrian Akbar, Naila, Indah, Linda, Fadhilah Roy Fasya, S. Kom, ocha, rania, siti chanifa serta seluruh teman-teman penulis lain baik dari kampus maupun luar kampus yang selalu memberikan semangat kepada penulis.

Kesempurnaan hanya milik Allah SWT, penulis menyadari bahwa dalam penulisan proposal skripsi ini terdapat kekurangan, maka penulis berharap akan ada saran dan kritik yang bersifat untuk membangun dan menyempurnakan penulisan proposal ini ini. Akhirnya, dengan mengharap ridho dari Allah SWT, semoga proposal ini ini dapat bermanfaat. Aamiin

Surabaya, 25 Oktober 2023

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
SKRIPSI.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR REVISI	iv
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	12
1.3 Tujuan penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA	15
2.1 Penelitian Terdahulu	15
2.2 Landasan Teori.....	29
2.2.1 Pelayanan publik	29
2.2.2 Inovasi Pelayanan Publik	32
2.2.3 Administrasi Kependudukan.....	35
2.2.4 Efektivitas	36
2.2.5 Konsep E-Government.....	39
2.3 Kerangka Berpikir.....	41
BAB III METODE PENELITIAN.....	42
3.1 Jenis Penelitian.....	42
3.2 Lokasi Penelitian.....	44

3.3 Fokus Penelitian	44
3.4 Sumber Data.....	46
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	48
3.6 Teknik Analisis Data.....	50
3.7 Keabsahan Data.....	52
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	55
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	55
4.1.1 Gambaran umum Kabupaten Jombang	55
4.1.2 Gambaran umum Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Jombang	57
4.1.3 Peran, Fungsi Dan Struktur Organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil	59
4.1.4 Komposisi Pegawai.....	67
4.1.5 Sarana Dan Prasarana.....	69
4.1.6 Gambaran umum aplikasi Ning Yaonah	73
4.2 Hasil Penelitian	74
4.3 Hasil Pembahasan	96
BAB V PENUTUP.....	107
5.1 Kesimpulan	107
5.2 Saran.....	108
DAFTAR PUSTAKA	110
LAMPIRAN.....	114

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Kategori Jumlah Laporan Terbanyak Tahun 2016 – 2020	5
Tabel 2. 1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Sekarang.....	25
Tabel 4. 1 Jumlah penduduk Kabupaten Jombang per-kecamatan	56
Tabel 4. 2 Komposisi Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Menurut Golongan/Ruang yang berstatus Pegawai Negeri Sipil (PNS)	68
Tabel 4. 3 Komposisi Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Menurut Pendidikan yang berstatus Pegawai Negeri Sipil (PNS).....	69
Tabel 4. 4 Sarana dan Prasarana	70
Tabel 4. 5 Jumlah pendaftaran akun di Ning Yaonah.....	77
Tabel 4. 6 Jumlah Pengajuan Per Tahun.....	78
Tabel 4. 7 IKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang tahun 2019 – 2023	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	41
Gambar 3. 1 Komposisi Data Analisa.....	51
Gambar 4. 1 Peta Kabupaten Jombang	55
Gambar 4. 2 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang	58
Gambar 4. 3 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang	60
Gambar 4. 4 Halaman depan Ning Yaonah	73
Gambar 4. 5 Beranda Ning Yaonah	75
Gambar 4. 6 Peluncuran dan sosialisasi Ning Yaonah	92
Gambar 4. 7 Instagram Dinas kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Jombang	93

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman wawancara	114
Lampiran 2. Dokumentasi Penelitian.....	117
Lampiran 3. Surat Izin Penelitian.....	118
Lampiran 4. Surat Keterangan Selesai Penelitian	120
Lampiran 5. Sertifikat Jurnal.....	121
Lampiran 6. Lembar Persetujuan Kirim Publikasi.....	122
Lampiran 7. Letter Of Acceptance.....	123