

**Inovasi Pelayanan Ning Yaonah (Nikmatnya Ngantri dan Pelayanan Online Mudah)  
untuk menciptakan Kepuasan Masyarakat oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil  
Kabupaten Jombang**

**Saputri**

Program Studi S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya

[saputri.18084@mhs.unesa.ac.id](mailto:saputri.18084@mhs.unesa.ac.id)

**Meirinawati**

Program Studi S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya

[meirinawati@unesa.ac.id](mailto:meirinawati@unesa.ac.id)

**Abstrak**

Instansi publik berkembang untuk memberikan kepuasan bagi masyarakat melalui inovasinya agar sesuai dengan harapan masyarakat. Salah satunya berupa inovasi pada teknologi. Penyelenggaraan inovasi pelayanan publik berupa administrasi kependudukan di Kabupaten Jombang diwujudkan dalam sistem bernama “Ning Yaonah”. Peresmian sistem *online* terjadi pada tahun 2021 dilatarbelakangi oleh pandemi *Covid-19*, dan ingin mempermudah pengajuan masyarakat menggunakan satu sistem yang dapat mengakses keseluruhan proses pelayanan. Akan tetapi, dalam prosesnya ditemui beberapa keluhan permasalahan yang dirasakan masyarakat seperti kendala pada gagap teknologi, serta tata cara penggunaannya. Tujuan penelitian adalah menjelaskan inovasi pelayanan “Ning Yaonah” untuk menciptakan kepuasan masyarakat oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jombang. Teori dalam penelitian menggunakan tahapan inovasi menurut Sherwood yang terdiri dari memproduksi gagasan, mengevaluasi gagasan, dan Implementasi gagasan. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Subjek wawancara yakni pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jombang. Analisis data terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Hasil penelitian berdasarkan Sherwood, memproduksi gagasan, “Ning Yoonah” (Nikmatnya Ngantri dan Pelayanan Online Mudah) adalah produk inovasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang lahir dilatarbelakangi oleh pademi *Covid-19* serta merupakan upaya untuk memperbarui aplikasi yang sudah ada sebelumnya. Mengevaluasi gagasan, adanya “Ning Yaonah” memenuhi kebutuhan, dan harapan masyarakat dibandingkan dengan pelayanan yang dilakukan secara langsung pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jombang. Implementasi gagasan, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jombang melakukan upaya sosialisasi kepada masyarakat secara bertahap, baik secara langsung maupun melalui media sosial agar tepat sasaran, dan masyarakat dapat mudah menggunakannya.

**Kata Kunci:** Pelayanan publik, Inovasi, Ning Yaonah

**Abstract**

Public agencies develop to provide satisfaction for the community through innovations to match the expectations of the community. One of them is innovation in technology. The implementation of public service innovations in the form of population administration in Jombang Regency is realized in a system called Ning Yonah. The inauguration of the online system took place in 2021 against the backdrop of the Covid-19 pandemic and wanting to make it easier for the public to apply for a system that can access the entire service process. However, in the process, several complaints were encountered by the community, such as obstacles to technological stuttering and procedures for using it. The purpose of the study was to explain the innovation of the service Ning yaonah to create community satisfactoin by service Ning Yaonah to create community satisfactoin by the population and civil registry office of Jombang regency. The theory in research uses the stages of innovation according to Sherwood. Data collectoin techniques using observation, interviews, and documentation. The interview subject were employees of the Jombang regency population and civil registry office. Data analysis consists of data collection, reduction, presentation, and drawing conclusions. The result of the research based on Sherwood, produced the ideas, Ning Yaonah is an innovation product from the pupulation and civil registration office of Jombang regency, which was born against the backdrop of the Covid-19 pandemic and is an effort to update existing applications. Evaluating the idea, the existence of Ning Yaonah meets the needs and expectations of the community compared to services carried out directly at the Jombang regency population and civil registry office. Implementation of the idea, the population and civil registry office of Jombang regency carried out socialization efforts to the community in stages, both directly and through social media so that it was right on target and the public could easily use it.

**Keywords:** Public service, Innovation, Ning Yaonah

## PENDAHULUAN

Dalam menciptakan *Good Governance* dibutuhkan suatu pelayanan yang bersifat prima (Solekhah *et al.*, 2017). Karena masyarakat dilibatkan dalam membandingkan standar evaluasi dengan kepuasan, dan kualitas atas pelayanan, diharapkan pelayanan yang dikelola dengan baik dapat memenuhi harapan masyarakat (Putra, 2015). Menurut Oktariyanda dan Rahaju (2018) menyatakan bahwasannya kesadaran pemerintah untuk meningkatkan teknologi informasi, dan komunikasi merupakan bentuk kesadaran yang bertujuan memberikan pelayanan berkualitas kepada masyarakat. Instansi publik terus berkembang untuk memberikan kepuasan bagi masyarakat, hal tersebut dilakukan oleh instansi publik karena indikator keberhasilan pelayanan publik adalah yang dapat dinilai melalui bagaimana tingkat kepuasan publik terhadap pelayanannya.

Menurut Napitupulu (dalam Purwanti, 2018) menyatakan pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan orang dengan cara yang memuaskan, dalam bentuk produk tidak berwujud, maupun layanan yang cepat hilang, dapat dirasakan, dan membuat penerima layanan merasa lebih mampu terlibat dalam menggunakan layanannya. Hak pelayanan yang dibutuhkan masyarakat, dan harus difasilitasi oleh pemerintah seperti pelayanan bidang jasa, pendidikan, kesehatan, utilitas, ataupun pelayanan dalam bentuk pengaturan (Solekhah *et al.*, 2017).

Pelayanan publik yang diberikan merupakan citra dari instansi karena menggambarkan bagaimana kinerja birokrasi di dalamnya, dan secara tidak langsung birokrasi memberikan dampak kepada kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur. Nilai seseorang yang memiliki hubungan dengan organisasi mempresentasikan citra instansi (Setyawati *et al.*, 2018).

Pelaksanaan pelayanan publik di Indonesia telah diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia yaitu Nomor 25 Tahun 2009. Kebijakan tentang penyelenggaraan serta kualitas pelayanan publik, juga diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/PAN/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Menurut (Meirinawati dan Prabawati, 2015) instansi pemerintah memberikan pelayanan publik kepada orang-orang dengan kepentingan tertentu sesuai dengan aturan dan prosedur yang telah ditetapkan instansi sebagai bentuk penyelenggaraan pelayanan publik. Styareni dan Fanida (2021) melanjutkan bahwasannya pemerintah

bertanggungjawab untuk memberikan pelayanan dan memberikan pemenuhan seluruh kebutuhan mendasar warga negaranya.

Kapasitas penyedia layanan untuk memenuhi standar masyarakat secara teratur menentukan apakah suatu layanan disediakan atau tidak (Hutagalung, 2014). Sebuah instansi harus mengedepankan kualitas sekaligus menawarkan pelayanan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan publik adalah suatu keadaan yang dinamis termasuk produk, jasa, orang, proses, dan lingkungan dengan mengukur kualitas pelayanan tergantung pada saat pelayanan publik diberikan (dalam Purwanti, 2018). Keunggulan layanan terkait erat dengan proses penyelenggaraan pelayanan publik. Zeithaml *et al* (dalam Hardiansyah, 2018) menambahkan kualitas pelayanan adalah upaya pemberian pelayanan yang terbaik sesuai dengan kebutuhan, keinginan, serta harapan masyarakat.

Untuk menciptakan kepuasan masyarakat instansi publik berusaha untuk terus berinovasi agar sesuai dengan apa yang menjadi harapan masyarakat. Kepuasan masyarakat adalah unsur penting untuk dapat berhasil memperoleh dan mempertahankan pengunjung untuk pengguna layanan (Setyawati *et al.*, 2018). Sedangkan inovasi, adalah hasil dari penggunaan produk atau sumber daya yang ada menjadi produk, atau sumber daya yang memiliki nilai yang lebih berarti untuk dapat lebih meningkatkan efektivitas, serta efisiensi (Yanuar, 2019).

Galbraith (dalam Yanuar, 2019) mendefinisikan inovasi sebagai suatu proses dari penggunaan teknologi baru dalam suatu produk agar memiliki nilai tambah. Inovasi biasanya terwujud pada barang, ataupun jasa, akan tetapi, dalam hal pelayanan juga diperlukan inovasi. Pemerintah pusat bersama pemerintah daerah harus sama-sama berinovasi dalam pelayanan publiknya, dimana tujuan inovasi itu sendiri adalah sebagai implementasi pelaksanaan desentralisasi seperti peningkatan kesejahteraan masyarakat, peningkatan kemakmuran masyarakat, dan peningkatan kemandirian baik bagi masyarakat maupun daerahnya (Yanuar, 2019). Strategi tertentu harus ditetapkan agar pemerintah dapat memberikan pelayanan yang terbaik dari pemerintah untuk masyarakat.

Pada sektor publik, inovasi bukan lagi sesuatu yang baru, meskipun, dalam praktiknya inovasi pada sektor swasta lebih berpengaruh terhadap inovasi pada sektor publik (Eprilianto *et al.*, 2019). Menurut Sherwood (2012), dalam penyusunan inovasi dibutuhkan tiga tahapan, yaitu:

1. Memproduksi gagasan

Tahapan pertama dalam penyusunan inovasi adalah memproduksi gagasan, pada tahapan ini adalah proses gagasan dimunculkan sebanyak mungkin, baik secara individual, kondisional, ataupun disebabkan oleh

pendapat dari sejumlah individu. Tahap produksi gagasan adalah kemunculan ide baru.

## 2. Mengevaluasi gagasan

Tahapan kedua yaitu mengevaluasi gagasan, pada tahap ini gagasan yang telah ada ditindaklanjuti. Evaluasi gagasan adalah bentuk pengambilan keputusan mengenai gagasan dapat diteruskan menjadi produk yang inovatif. Pada tahapan ini juga dilakukan evaluasi, kemudian dikembangkan, dan diperbaiki untuk menghasilkan inovasi yang dapat diterima masyarakat.

## 3. Implementasi gagasan.

Tahapan ketiga adalah implementasi gagasan, dimana pada tahapan ini adalah pelaksanaan gagasan. Pada prosesnya memerlukan dukungan dari berbagai pihak agar menjadi sebuah produk yang dapat diterima masyarakat.

Dalam Pemerintahan, administrasi kependudukan dapat memfasilitasi adopsi pelayanan publik. Administrasi kependudukan merupakan serangkaian tindakan untuk menyelenggarakan serta mengatur dokumen, dan data kependudukan, seperti pencatatan kependudukan, pencatatan sipil, pengelolaan, dan pemanfaatan informasi administrasi kependudukan, dengan tujuan akhir untuk meningkatkan pelayanan publik dan sektor lainnya (Solekha *et al.*, 2017). Administrasi kependudukan yang berada di Kabupaten Jombang dapat diproses melalui instansi berupa Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jombang, dan diwujudkan ke dalam sistem bernama “Ning Yaonah”. Ning Yaonah adalah singkatan dari Nikmatnya Ngantri dan Pelayanan Online Mudah .

“Ning Yaonah” sendiri adalah salah satu wujud gagasan inovatif dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jombang yang tujuannya untuk memudahkan, serta memfasilitasi masyarakat Jombang dalam hal kepengurusan administrasi kependudukan. Program tersebut menawarkan layanan berupa pengurusan Kartu Tanda Penduduk yang sering disebut *KTP-el*, pengurusan KIA, atau singkatan dari Kartu Identitas Anak, pengurusan akta kelahiran, dan akta kematian, kepengurusan surat keterangan pindah dari Jombang, ataupun datang ke Jombang, pengurusan SKTT bagi Warga Negara Asing (WNA) serta layanan online untuk pengurusan NIK, atau Nomor Induk Kependudukan, dan KK, atau Kartu Keluarga. Tujuan utama untuk gagasan inovatif “Ning Yaonah” yaitu baik untuk masyarakat, ataupun Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jombang dalam proses administrasi dapat transparan, cepat, serta sederhana..

Sebelum adanya gagasan inovatif “Ning Yaonah” terdapat aplikasi, dan sistem lain yang digunakan untuk memproses administrasi kependudukan masing-masing di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang. Aplikasi tersebut terbagi menjadi “Urus KTP

Jombang”, yang digunakan untuk pengurusan *KTP-el*, atau kartu tanda penduduk bagi masyarakat Jombang, sistem berupa *website*, untuk pengurusan akta kelahiran, dan perpindahan kependudukan, serta *website* untuk *online* nomor induk kependudukan, kepanjangan dari NIK, dan kartu keluarga kepanjangan dari KK. Akan tetapi pada tahun 2021, seluruh sistem *online* administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jombang diperbarui untuk memakai hanya satu sistem dalam membuat proses layanan secara lengkap. Berdasarkan hasil observasi lapangan terhadap pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jombang, Bu Sonia mengatakan:

“ya disebabkan untuk aplikasi *KTP-el*, dan lain sebagainya kita mikirnya kenapa harus satu pengajuan kalau bisa semua dijadikan satu portal, biar bisa menjangkau seluruh masyarakat pelayanannya”.

Setelah peresmian pembuatan “Ning Yaonah” berbasis *online* pada tahun 2021, proses pembuatan administrasi kependudukan di Kabupaten Jombang mulai dialihkan menggunakan sistem “Ning Yaonah”, akan tetapi, dalam prosesnya berdasarkan hasil observasi masih ditemui keluhan permasalahan yang dirasakan sebagian masyarakat. Ibu Sonia sebagai admin “Ning Yaonah” mengungkapkan keluhan masyarakat:

“ada yang bilang gini, saya kesusahan dalam proses pengiriman berkas, saya juga kurang tahu soal scan berkas, ada juga yang mengeluhkan tentang pengiriman bilangannya gini, berkas saya awalnya ga bisa terkirim itu ada tulisannya ternyata harus dikecilkan dulu dan dirubah dalam bentuk PDF”.

Pemerintah Kabupaten Jombang turut berkata bahawasannya sebagian besar sumber daya manusia masyarakat Jombang masih mempunyai kendala pada gagap teknologi meskipun telah diberikan kemudahan dalam bentuk aplikasi dan layanan yang bisa diakses melalui *smartphone* (Mardiansyah Triraharjo, 2020).

Kemudian, adanya pandemi *Covid-19* dalam 2 tahun belakang ini juga menjadi salah satu latar belakang agar masyarakat Jombang diupayakan untuk terus memanfaatkan aplikasi “Ning Yaonah” secara keseluruhan. *Sars-Cov-2*, atau *coronavirus* adalah penyebab pandemi, dan merupakan bentuk penyakit baru yang disebabkan oleh virus dari keluarga *coronavirus*. Diduga virus tersebut awalnya muncul pada Cina karena ditemukannya satu hingga lima kasus positif yang kemudian terjadi penyebaran virus tersebut pada akhir Desember 2019 (Azizah, 2020). Kemudian terdapat kasus pertama positif *coronavirus* di Indonesia dilaporkan pada tanggal 2 bulan Maret Tahun 2020 (Ellyvon Pranita, 2020).

Pihak berwenang mengambil tindakan setelah mengetahui perkembangan *coronavirus* demi mengurangi penyebarannya. Kebijakan yang diambil oleh pemerintah seperti bekerja, belajar, dan beribadah di rumah merupakan contoh kegiatan produktif dari rumah saja (Ihsanuddin, 2020). Begitupun dengan pelayanan di seluruh Instansi menerapkan pembatasan pelayanan publik dengan meminta kepada seluruh pegawai untuk melakukan *work from home* (Tegar Adiwijaya, 2020). Pemerintah juga menerapkan kebijakan *social distancing*, *physical distancing*, serta program kebijakan untuk membatasi sosial dalam skala besar di beberapa wilayah dengan tingkat penyebaran kasus yang tinggi (Lusiana Mustinda, 2020).

Adanya penyebaran virus *Covid-19* membuat Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jombang mengalihkan seluruh pelayanan telah ada sebelumnya menggunakan sistem *online* (Mardiansyah Triraharjo, 2020). Masyarakat dapat berdiam di rumah dan memanfaatkan penuh aplikasi “Ning Yaonah” dalam pengurusan administrasi kependudukan asalkan data serta berkas yang dibutuhkan lengkap. Aplikasi “Ning Yaonah” diharapkan dapat memenuhi harapan-harapan masyarakat akan hak mendapatkan pelayanan prima apalagi pada masa pandemi *Covid-19*. Adanya aplikasi “Ning Yaonah” sekaligus dapat digunakan untuk mendorong masyarakat agar memanfaatkan media *online* sehingga tidak berbondong-bondong untuk datang dan melakukan proses pengurusan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jombang.

Melihat adanya aplikasi “Ning Yaonah” sebagai salah satu inovasi dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jombang menjadi topik menarik untuk penulis mengkaji, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana inovasi pelayanan “Ning Yaonah” (Nikmatnya Ngantri dan Pelayanan Online Mudah) untuk menciptakan kepuasan masyarakat oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jombang.

Dengan rumusan masalah tersebut penulis ingin melakukan penelitian untuk menjelaskan mengenai inovasi pelayanan “Ning Yaonah” oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jombang sebagai upaya untuk menciptakan kepuasan masyarakat.

## **METODE**

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, metode yang dipilih oleh peneliti dalam penelitian adalah kualitatif. Sugiyono (2019) mengungkapkan bahwa penelitian kualitatif adalah suatu metode penelitian berlandaskan pada filosofi *postpositivisme*, berfokus pada pemeriksaan kondisi objek dimana peneliti sebagai *instrument*, dan teknik mengumpulkan datanya *ditrianggulasi*, serta

digabungkan dengan menggunakan analisis data bersifat induktif serta lebih menekankan tujuan untuk hasil penelitiannya.

Fokus pada penelitian ini yaitu tentang inovasi pelayanan “Ning Yaonah” untuk menciptakan kepuasan masyarakat oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jombang dengan menggunakan teori inovasi yang disebutkan oleh Sherwood terdiri dari :

### 1. Memproduksi gagasan

Pada tahapan ini adalah proses gagasan dimunculkan sebanyak mungkin, baik secara individual, kondisional, ataupun disebabkan oleh pendapat dari sejumlah individu. Tahap produksi gagasan adalah kemunculan ide baru.

### 2. Mengevaluasi gagasan

Evaluasi gagasan adalah bentuk pengambilan keputusan mengenai gagasan dapat diteruskan menjadi produk yang inovatif. Pada tahapan ini juga dilakukan evaluasi, kemudian dikembangkan, dan diperbaiki untuk menghasilkan inovasi yang dapat diterima masyarakat.

### 3. Implementasi gagasan.

Pada tahapan ini adalah pelaksanaan gagasan. Pada prosesnya memerlukan dukungan dari berbagai pihak agar menjadi sebuah produk yang dapat diterima masyarakat.

Teknik pengumpulan data serta instrumen penelitian yang dipakai terdiri dari, pertama observasi, kedua wawancara, dan ketiga dokumentasi. Dalam penelitian data utama didapatkan dengan mewawancarai narasumber secara langsung, dimana subyek atau narasumber yang dipilih adalah pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jombang yang menaungi inovasi “Ning Yaonah”.

Dalam pemilihan subjek untuk dijadikan narasumber peneliti adalah pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jombang bernama:

1.Sonia Alfinuriza Prastica

2.Mohammad Samsul Arivin

Sedangkan, Jenis untuk penelitian yang digunakan menggunakan jenis kualitatif dengan deskriptif, dimana peneliti memfokuskan perolehan data dari hasil pengamatan langsung ke informan yang telah diwawancarai, dan mendokumentasikan hasil observasi, serta kemudian dilakukan analisa, dan ditarik kesimpulan.

Miles, dan Huberman (dalam Sugiyono, 2019) mengungkapkan bahwa kegiatan atau operasi dalam menganalisis data pada penelitian kualitatif dilakukan secara interaktif sampai akhir sehingga menghasilkan data yang sudah jenuh. Sugiyono (2019) melanjutkan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan adalah komponen komponen analisa data. Melalui teknik dari ungkapan Miles, serta

Huberman, peneliti melakukan analisa data sebagai berikut :

1. Mengumpulkan data mengenai pelayanan “Ning Yaonah”.
2. Mencari informan untuk diwawancarai sebagai narasumber terkait Inovasi pelayanan dari “Ning Yaonah” oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jombang.
3. Mencari data, kemudian mendokumentasikan terkait Inovasi pelayanan dari “Ning Yaonah” oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jombang.
4. Mempelajari, kemudian mendeskripsikan inovasi pelayanan yang ada sehingga dapat diketahui kepuasan masyarakat terhadap inovasi “Ning Yaonah”.
5. Memberi kesimpulan mengenai hasil analisis data.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang berlokasi sangat strategis yaitu berada pada pusat kota serta berada pada satu lingkup kompleks dengan Kantor Pemerintahan Kabupaten Jombang tepatnya pada Jalan Kiai Haji Wachid Hasyim Nomor 137, dengan Kelurahan di Kepanjen, serta berkecamatan dan berkabupaten Jombang, Jawa Timur. Jam operasional kerja dinas dimulai dari senin sampai dengan jumat pukul 07.30 WIB sampai dengan 16.00 WIB. Sedangkan jam pelayanan operasional di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jombang untuk hari dan waktu dalam satu minggu yaitu, senin sampai kamis pukul 07.30 WIB sampai dengan 14.00 WIB sedangkan untuk jumat dimulai dari pukul 07.30 WIB sampai dengan 13.00 WIB.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jombang memiliki 4 Bidang Pelayanan yang terdiri dari bidang pelayanan dafduk, bidang pelayanan pencapil, bidang piak, serta bidang pemanfaatan data, dan inovasi. Jumlah seluruh pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jombang berjumlah 67 orang dengan 31 Aparatur Sipil Negara (ASN), dan 36 pegawai tidak tetap. Sedangkan, untuk pegawai yang bertugas sebagai admin untuk inovasi “Ning Yaonah” berjumlah 2 Orang.

Hasil wawancara dengan Ibu Sonia menyatakan bahwasannya “Ning Yaonah” merupakan salah satu wujud inovasi serta keberlanjutan dari sistem terdahulu dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jombang yang digunakan untuk mempermudah masyarakat Jombang dalam hal kepengurusan administrasi kependudukan. Masyarakat yang dapat menggunakan aplikasi “Ning Yaonah” adalah masyarakat yang berdomisili asli dari Kabupaten Jombang dalam arti

lain adalah masyarakat yang memiliki Nomor Induk Kependudukan (NIK) Jombang. Pada setiap hari pada “Ning Yaonah” melalui Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jombang tidak semua masyarakat Jombang melakukan permohonan, terdapat juga yang hanya melakukan pengambilan hasil cetak dari pengurusan administrasi kependudukannya.

Berikut penjelasan mengenai Inovasi Pelayanan “Ning Yaonah” dalam peningkatan kepuasan masyarakat oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jombang menggunakan tahapan inovasi dari Sherwood:

### 1. Memproduksi gagasan

Menurut Sherwood (2012) tahapan pertama dalam penyusunan inovasi adalah memproduksi gagasan, pada tahapan ini adalah proses gagasan dimunculkan sebanyak mungkin, baik secara individual, kondisional, ataupun disebabkan oleh pendapat dari sejumlah individu. Tahap produksi gagasan adalah kemunculan ide baru. Sedangkan inovasi sendiri diartikan sebagai kegiatan/proses penciptaan, dan penawaran jasa, ataupun barang baru, lebih baik, atau lebih murah dibandingkan dengan yang telah tersedia saat ini (Putri, 2017).

“Ning Yaonah” adalah produk inovasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang. Dimana sistem “Ning Yaonah” yang kepanjangan dari Nikmatnya Ngantri dan Pelayanan Online Mudah juga merupakan keberlanjutan dari sistem *online* terdahulu yang pernah ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jombang. Melalui sistem “Ning Yaonah” diharapkan dapat membantu masyarakat Jombang dalam hal kepengurusan administrasi kependudukan khususnya dimasa pandemi *Covid-19*.

Dalam proses perencanaan inovasi yang harus dilakukan adalah mengumpulkan informasi, dan mengkonsep, atau merencanakan inovasi yang akan digunakan (Sebastian, 2019). Tahapan pertama dalam perencanaan inovasi adalah pengumpulan informasi. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang sebelum memunculkan inovasi berupa “Ning Yaonah” telah melakukan banyak *survey* kepada masyarakat untuk mendapatkan informasi.

Proses pengurusan administrasi kependudukan di Kabupaten Jombang awalnya menggunakan sistem *offline*, dimana masyarakat secara keseluruhan dalam proses diharuskan datang ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang. Selama proses pengurusan keadministrasian yang dilakukan secara *offline* ditemui banyak kasus seperti terjadi antrian panjang, proses yang berkelembak, dan membutuhkan waktu yang lama. Permasalahan tersebut membuat adanya inovasi dalam hal pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jombang.

Salah satu faktor utama munculnya inovasi “Ning yaonah” juga dikarenakan pandemi, yang disebabkan oleh *coronavirus* hingga saat ini masih ada di Indonesia. Dengan adanya pelayanan yang berbasis *online* diharapkan dapat menurunkan penyebaran virus Covid-19. Pelayanan administrasi kependudukan melalui “Ning Yaonah” dapat mengurangi jumlah orang yang datang untuk mengajukan permohonan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jombang.

Adanya inovasi pelayanan yang berupa teknologi bernama “Ning Yaonah” lahir untuk memperbarui inovasi sebelumnya sekaligus lebih membuat masyarakat mudah dalam kepengurusan administrasi kependudukan. Sebelum adanya inovasi “Ning Yaonah”, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jombang sudah memunculkan teknologi terdahulu untuk pelayanannya. Teknologi tersebut terdiri dari “Urus KTP Jombang”, yang digunakan untuk pengurusan kartu tanda penduduk masyarakat Jombang, atau sering disebut *KTP-el*, dan sudah ada sejak tahun 2018. Sistem berupa *website* untuk pengurusan akta kelahiran, dan perpindahan kependudukan, serta *website* untuk *online* nomor induk kependudukan, dan kartu keluarga.

Dikarenakan inovasi yang diwujudkan dalam sistem, dan *website* pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jombang tersebar untuk masing-masing jenis administrasi kependudukan membuat masyarakat menjadi kesulitan dalam melakukan proses banyak permohonan dikarenakan perbedaan aplikasi, atau *website*. Hal demikian membuat Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jombang mempermudah masyarakat dengan menghadirkan “Ning Yaonah” di tahun 2021. Ibu Sonia selaku informan mengungkapkan bahwa:

“iya, ada itu Urus KTP Jombang yang digunakan untuk buat KTP, kalau sekarang pakai Ning Yaonah lebih mudah sih”.

Setelah adanya gagasan inovasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten yang diwujudkan pada sistem bernama “Ning Yaonah”, maka tahapan kedua untuk memproduksi gagasan adalah merencanakan inovasi yang akan digunakan. Berdasarkan wawancara dengan pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jombang inovasi “Ning Yaonah” hanya dapat diakses oleh masyarakat Jombang.

Fitur di dalamnya menawarkan kemudahan bagi masyarakat yang ingin melakukan permohonan secara *online*. Sistem “Ning Yaonah” terbagi menjadi dua pilihan penggunaan yaitu, dengan menggunakan cara *login*, atau tidak menggunakan *login*. Maksudnya adalah apabila masyarakat ingin melakukan kepengurusan tanpa melalui pendaftaran secara *online* maka dapat langsung mengakses “Ning Yaonah” tanpa proses pendaftaran terlebih dahulu.



Sumber: dukcapil.jombangkab

Berdasarkan proses wawancara dengan Bu Sonia sebagai pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jombang menyatakan bahwasannya masyarakat dapat memilih masuk ke dalam sistem memakai pendaftaran, atau tidak, akan tetapi, untuk yang tidak memakai pendaftaran terlebih dahulu layanan yang ada terbatas. Layanan tersebut terbagi menjadi empat bagian, yaitu kedatangan, Nomor Induk Kependudukan (NIK) *online*, Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT), dan pelacakan.

Layanan kedatangan diperuntukkan untuk masyarakat yang ingin pindah dari tempat asal sebelumnya untuk kemudian diajukan kedatangannya di Jombang. Untuk layanan nomor induk kependudukan atau NIK *online* digunakan untuk menyamakan data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang dengan data nomor induk kependudukan pada sistem pusat, untuk selanjutnya data dari pusat dapat digunakan oleh instansi lain yang memerlukan data tersebut. Layanan Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT) digunakan untuk masyarakat luar Kabupaten Jombang yang ingin memproses surat keterangan tinggal di Kabupaten Jombang. Layanan yang terakhir adalah pelacakan dimana layanan ini hanya dapat digunakan untuk proses data saja.

#### Form Kedatangan Dan Pengecekan NIK Online

Form Kedatangan Merupakan Layanan Untuk Penduduk Luar Kota Jombang Yang Melakukan Kepengurusan Kedatangan Ke Kabupaten Jombang, Langkah Pengisian Form Kedatangan Sebagai Berikut

- ✓ Masukkan Nomor SK PWNI.
- ✓ Masukkan Nomor Induk Kependudukan Asal.
- ✓ Masukkan Nama Lengkap.
- ✓ Masukkan Nomor Handphone Yang Dapat Di Hubungi.
- ✓ Masukkan Alamat Email Aktif.
- ✓ Upload Berkas Scan SK PWNI.

Form Pengecekan NIK Online Merupakan Layanan Untuk Pengecekan NIK Untuk Berbagai Keperluan, Langkah Pengisian Form Kedatangan Sebagai Berikut

- ✓ Masukkan Nama Lengkap.
- ✓ Masukkan Nomor Induk Kependudukan.
- ✓ Pilih Keperluan
- ✓ Masukkan Nomor Handphone Yang Dapat Di Hubungi.
- ✓ Masukkan Alamat Email Aktif.

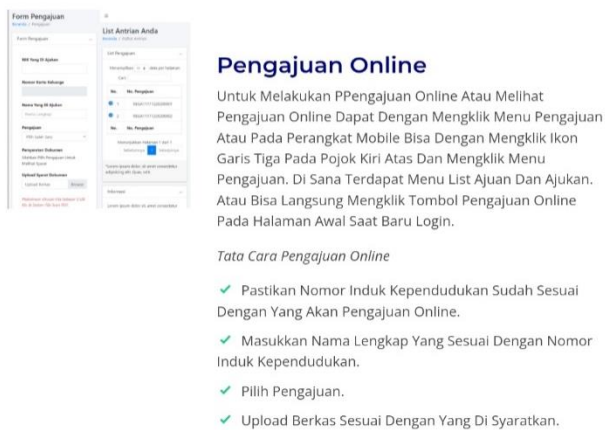


**Gambar 2. Form layanan tanpa pendaftaran**  
Sumber: dukcapil.jombangkab

Sedangkan dari hasil wawancara dengan Ibu Sonia, dan Bapak Arivin, sebagai admin “Ning Yaonah” agar dapat *login* untuk melanjutkan proses pengurusan tidak

diperlukan untuk datang ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang, masyarakat dapat langsung mengisi formulir pendaftaran yang telah disediakan dalam “Ning Yaonah” untuk kemudian dapat mengatur sendiri *password* yang diperlukan, hanya saja untuk satu kartu keluarga hanya dapat melakukan pendaftaran sekali saja walaupun dengan nomor induk kependudukan yang berbeda dalam satu nomor kartu keluarga. Untuk masyarakat yang baru mendaftarkan dirinya pada sistem “Ning Yaonah” akan secara *otomatis* terhubung pada *email* aktif yang dituliskan, tujuannya agar dapat mengaktifkan akun pemohon.

Layanan pengajuan yang dapat diakses setelah memiliki akun aktif terbagi menjadi 2 jenis. Layanan pertama terdiri dari pengurusan akta kematian, dan kelahiran, pengurusan perpindahan tempat tinggal, dan pengurusan Kartu Identitas Anak (KIA). Untuk pengajuan layanan kedua adalah pengurusan kartu tanda penduduk elektronik, atau sering disingkat *KTP-el*, baik untuk pengajuan baru, kehilangan ataupun memperbaiki kartu tanda penduduk yang rusak. Sedangkan hasil akhir proses pengajuan yang dilakukan pada sistem “Ning Yaonah” adalah pengambilan berkas yang dapat diproses di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jombang. Akan tetapi, untuk pengambilan kartu tanda penduduk masyarakat Jombang atau *KTP-el* dapat dilakukan pada kecamatan masing-masing agar mempermudah masyarakat.



**Gambar 3. Form Layanan Pengajuan Online**

Sumber: dukcapil.jombangkab

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan “Ning Yaonah” memberikan kemudahan untuk masyarakat dalam pengoperasian, dapat menghemat waktu, sekaligus lebih efektif daripada proses yang dilakukan secara *offline*. “Ning Yaonah” juga dapat diakses setiap waktu dan setiap saat tanpa memperdulikan lokasi keberadaan, serta tidak membutuhkan proses antri panjang, atau proses yang berbelit-belit, karena prosedur serta persyaratan yang

ada di dalam aplikasi sudah jelas. Dari kemudahan-kemudahan yang ada pada “Ning Yaonah” membuat masyarakat sepakat untuk mengadopsi aplikasi “Ning Yaonah” sebagai media pelayanan dalam kepengurusan berkas administrasi kependudukan.

Wawancara yang dilakukan dengan admin “Ning Yaonah” Ibu Sonia dan Bapak Arivin, membuktikan bahwasannya masyarakat yang melakukan pengurusan administrasi kependudukan tidak merasa bingung untuk mengakses fitur yang ada, karena sudah tertulis jelas serta terbagi sesuai dengan kriteria usulan masing masing. “Ning Yaonah” juga menawarkan kemudahan dalam efisiensi waktu, hal tersebut dibuktikan karena dalam mengakses “Ning Yaonah” dapat dilakukan setiap waktu, pengoperasinya mudah, serta dapat diakses setiap saat, dan setiap waktu apabila terdapat jaringan internet.

## 2. Mengevaluasi gagasan

Menurut Sherwood (2012) tahapan kedua yaitu mengevaluasi gagasan, pada tahap ini gagasan yang telah ada ditindaklanjuti. Evaluasi gagasan adalah bentuk pengambilan keputusan mengenai gagasan dapat diteruskan menjadi produk yang inovatif. Pada tahapan ini juga dilakukan evaluasi, kemudian dikembangkan dan diperbaiki untuk menghasilkan inovasi yang dapat diterima masyarakat. Pada tahap evaluasi gagasan lebih diarahkan bagaimana membuat inovasi berjalan efektif, dan efisien, serta berusaha untuk membandingkan pelaksanaan sebelum adanya inovasi, dengan sesudah adanya inovasi (Ariefebriana *et al.*, 2018).

Inovasi selalu dikaitkan dengan pengembangan masyarakat, dan dasarnya inovasi harus didukung dengan cita-cita, dan harapan masyarakat (Putri, 2017). “Ning Yaonah” adalah sebuah produk inovasi yang mengikuti perkembangan teknologi informasi, dimana di dalamnya disediakan pelayanan untuk mempermudah masyarakat, sekaligus digunakan sebagai proses peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat yang akan mengurus administrasi kependudukan. Dengan adanya “Ning Yaonah” segala kegiatan usulan untuk pengurusan administrasi kependudukan dapat diproses dengan sederhana, dan dapat lebih berefisiensi, karena sudah diprogram di dalam sistem berkas persyaratan apa saja yang harus dikirimkan dan diproses. Tidak hanya itu saja, dengan adanya “Ning Yaonah” sangat memenuhi kebutuhan, dan harapan masyarakat dibandingkan dengan pelayanan dengan proses melalui cara konvensional pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jombang.

Putri (2017) mengungkapkan semakin aktif dan gencar masyarakat sebagai adopter mencari informasi, maka semakin baik pula proses adopsi yang dilakukan. “Ning Yaonah” hadir pada tahun 2021 dan termasuk kedalam aplikasi pelayanan administrasi kependudukan

yang baru, dimana masyarakat Jombang dengan sumber daya manusia banyak yang masih gagap teknologi, sehingga terdapat beberapa yang merasa kesulitan untuk mengakses inovasi tersebut. Akan tetapi, Pemerintah Kabupaten Jombang bersama Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jombang terus melakukan upaya mensosialisasikan, dan menyebarkan informasi melalui media massa agar masyarakat dapat mengetahui “Ning Yaonah”.

Inovasi memerlukan proses adopsi yang dilakukan oleh individu, atau kelompok yang diterapkan dalam sistem sosial yang berlaku, proses adopsi dilakukan karena inovasi dirasa lebih baik, efisien, dan efektif untuk diterapkan dalam sistem sosial (Putri, 2017). Agar inovasi dapat diterima dalam sistem sosial maka diperlukannya cara untuk berkomunikasi dengan individu, atau kelompok dalam masyarakat. Rahman (dalam Putri, 2017) mengungkapkan bahwasannya adanya internet mempermudah pengguna untuk memeriksa setiap inovasi sebelum melanjutkan untuk setuju mengadopsi inovasi tersebut.

Selanjutnya kerumitan, kerumitan atau kompleksitas mengacu pada sejauh mana inovasi dipandang sulit untuk dipahami, dalam arti lain penemuan tertentu lebih mudah untuk dipahami oleh masyarakat sementara yang lain tidak karena berbagai alasan (Putri, 2017). Berdasarkan hasil penelitian melalui kegiatan wawancara pada admin “Ning Yaonah” juga ditemukan beberapa keluhan yang dirasakan masyarakat saat menggunakan “Ning Yaonah” untuk administrasi kependudukan. Keluhan tersebut mengenai lama waktu pelayanan di dalam “Ning Yaonah”. Proses verifikasi berkas yang dilakukan memakan waktu berhari-hari untuk satu usulan, sehingga masyarakat tidak dapat melanjutkan pada tahap berikutnya dengan segera. Lama waktu yang dibutuhkan untuk proses verifikasi data salah satunya disebabkan berkas yang di kirimkan kurang jelas, atau salah, sehingga oleh aplikasi “Ning Yaonah” secara *otomatis* di tahan, dan tidak dapat diproses pada tahap berikutnya. Ibu Sonia mengatakan:

“Masyarakat banyak yang mengeluhkan tentang berkasnya ini gimana itu gimana, nah itu memang kita dari admin masih belum buat tutorial pengiriman berkasnya versi lengkap karena juga faktor admin hanya dua orang jadi respon masyarakat juga nggak bisa kita respon semua dalam satu hari”.

Pernah terjadi beberapa hari untuk *Server* dari “Ning Yaonah” mengalami gangguan, atau *server down*. Masyarakat memahami hal demikian terjadi karena banyak yang mengakses aplikasi “Ning Yaonah” dengan usulan yang berbeda-beda. Adanya *error system* disebabkan karena adanya kenaikan jumlah pemohon dari masyarakat, sedangkan untuk setiap harinya jumlah

pemohon “Ning Yaonah” dibatasi. Namun, setelah diketahui penyebab gangguan *server* adalah kenaikan jumlah pemohon, maka petugas dari “Ning Yaonah” pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jombang menambah *kuota* yang ditujukan pada jumlah pemohon agar sistem dapat normal kembali.

Pada akhirnya masyarakat menerima adanya aplikasi “Ning Yaonah” yang mengubah sistem pelayanan konvensional menjadi pelayanan berbasis teknologi. Dalam mengoperasikannya masyarakat dapat mempelajari pedoman yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jombang melalui media massa. Masyarakat Jombang juga menilai dapat merasakan kemudahan penggunaan “Ning Yaonah” sebagai media pelayanan administrasi kependudukan.

### 3. Implementasi gagasan

Menurut Sherwood (2012) tahapan ketiga adalah implementasi gagasan, dimana pada tahapan ini adalah bentuk pelaksanaan gagasan. Pada prosesnya memerlukan dukungan dari berbagai pihak agar menjadi sebuah produk yang dapat diterima masyarakat.

Rahuningtyas (dalam Putri, 2017) menyatakan bahwasannya proses munculnya inovasi membutuhkan waktu karena berbagai tahapan harus dilalui, yakni proses proses pemilihan inovasi, proses inovasi diterima individu, dan percepatan adopsi di dalam sistem sosial. Proses adopsi inovasi diperlukan adanya sosialisasi kepada masyarakat luas, karena berkaitan dengan penggunaan aplikasi, dan teknologi.

Implementasi gagasan tidak dapat dilakukan secara bersamaan melainkan harus dilakukan dengan bertahap, pasalnya dalam penerapannya melibatkan banyak pihak dengan harapan agar dalam proses implementasi dapat mempermudah difusi inovasi (Samsara, 2011). Agar proses implementasi inovasi “Ning Yaonah” dapat berjalan efektif dan efisien serta tepat sasaran, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jombang melakukan upaya sosialisasi kepada masyarakat secara bertahap.

Mohammad Samsul Arivin adalah inovator dari pelayanan *online* “Ning Yaonah”. Kegiatan sosialisasi secara langsung pertama kali dilakukan kepada pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jombang dan kepada seluruh operator kecamatan, dan operator desa agar dapat disampaikan kepada masyarakat Jombang. Dengan adanya aplikasi “Ning Yaonah” (Nikmatnya Ngantri dan Pelayanan Online Mudah), masyarakat yang ingin memproses pengurusan administrasi kependudukan ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jombang cukup melakukan secara *online* dari rumah. Bapak Arivin mengatakan:

“iya yang waktu ngumpul orang orang itu sosialisai dilakukan, sasarannya guru TK antara



februari, atau maret gitu, setelah itu sosialisasi ke kecamatan, operator kecamatan, dan operator desa sekitar september”.

Menurut observasi serta proses mewawancara terhadap salah satu admin pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jombang, Pak Arivin mengungkapkan mengenai cara sosialisasi agar masyarakat dapat menerima serta menggunakan “Ning Yaonah” sebagai sistem pelayanan administrasi kependudukan berbasis *online*, adalah dengan menggunakan sosialisasi secara langsung kepada target sasaran serta melalui media massa. Sosialisasi yang diberikan tidak dilakukan secara bersamaan melainkan bertahap disesuaikan dengan sasaran kelompok masyarakat yang dituju.

Sosialisasi mengenai inovasi “Ning Yaonah” juga disampaikan langsung oleh Bupati Kabupaten Jombang kepada masyarakat melalui pertemuan yang diadakan di Kantor Pemerintah Kabupaten Jombang tepatnya pada aula Bung Tomo pada hari selasa, tanggal 14 bulan September tahun 2021. Pada kegiatan tersebut, dihadiri oleh seluruh operator sekolah baik Taman Kanak Kanak (TK), maupun operator Pendidikan Anak Usia Dini (Paud).

Kegiatan Sosialisasi yang secara langsung dibuka oleh Bupati Jombang bertujuan untuk meningkatkan cakupan Kartu Identitas Anak (KIA), dan juga validasi Nomor Induk Kependudukan (NIK) melalui sekolah. Operator sekolah adalah sasaran dalam sosialisasi tersebut Operator sekolah dirasa sangat berperan penting dalam membantu masyarakat terutama wali murid untuk percepatan proses pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA).

Setelah dilakukan sosialisasi secara langsung kepada masyarakat dan operator baik kecamatan, desa maupun sekolah sebagai sasaran inovasi “Ning Yaonah”, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jombang beralih memakai media sosial dalam proses sosialisasi kelanjutan agar masyarakat luas mengerti adanya inovasi “Ning Yaonah”. Admin “Ning Yaonah” membuat *channel youtube* untuk tata cara dan pedoman penggunaan pelayanan *online* administrasi kependudukan melalui sistem “Ning Yaonah”. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga terus *update* segala info mengenai perkembangan juga informasi lain pada media *instagram*, *facebook*, dan *website* agar masyarakat tidak merasa kesulitan dalam proses pemakaian “Ning yaonah”

Saluran komunikasi adalah sarana penyebaran inovasi (Putri, 2017). Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jombang menggunakan penyebaranluasan komunikasi melalui media massa, dan komunikasi interpersonal.

Hasil penelitian pada Dinas Kependudukan dan Penatatan Sipil Kabupaten Jombang dalam penyebaran

inovasi “Ning Yaonah” yang utama diputuskan melalui media massa dengan pertimbangan heterogen masyarakat Jombang. Media massa yang dipilih berupa *youtube*, *instagram*, *website*, dan *facebook*. Admin Pelayanan “Ning Yaonah” Ibu Sonia mengatakan:

“*instagram* buat posting *pamflet*, banner tentang aplikasinya sama prosedur, *facebook* juga ada, ada itu juga di *website* Dispendukcapil Jombang”.

Penyebaran informasi terkait dengan “Ning Yaonah” gencar dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Jombang melihat urgensi dari penggunaan teknologi yang dapat mempermudah baik untuk masyarakat maupun Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jombang. Seperti penyebaran informasi melalui media massa, pertama yaitu melalui *situs web* dengan menggunakan *website* resmi dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jombang. Dimana pada *website* resmi tersebut berisikan segala informasi seputar Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jombang beserta seluruh inovasi-inovasi, termasuk juga “Ning Yaonah”. Di dalam *website* Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jombang, juga memberikan informasi, sekaligus menjelaskan kepada masyarakat mengenai prosedur, tata cara penggunaan, serta tata cara proses pendaftaran untuk dapat mengakses sistem “Ning Yaonah”.



**Gambar 4. Informasi Website**

sumber: dukcapil.jombangkab

Penyebaran informasi terkait “Ning Yaonah” juga melalui media massa lain, seperti memanfaatkan media sosial yang di masa saat ini sangat digemari, dan dicari banyak orang, seperti *youtube*, *facebook*, dan *Instagram*. Penyebaran media massa melalui *facebook*, ataupun *Instagram*, dikarenakan faktor sumber daya manusia dari masyarakat terutama muda-mudi masyarakat Jombang yang suka menggunakan keduanya untuk dikunjungi, dan diakses pada masa saat ini. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jombang sangat *update* dalam membagikan informasi melalui *facebook*, dan *Instagram* agar masyarakat juga dapat mengetahui dengan tanggap dan tepat sesuai dengan perkembangan informasi.



**Gambar 5. Publikasi Media Sosial Instagram**  
sumber: dukcapil.jombangkab

Media massa selanjutnya yang digunakan selain untuk komunikasi kepada publik juga digunakan sebagai komunikasi interpersonal oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jombang adalah *youtube*. Ibu Sonia mengungkapkan:

“kalau kemasyarakatnya langsung kita pake *youtube*, jadi untuk perkenalan juga nggih, kan kalau misalkan orang kan apa ini kalau tiba tiba dipernalkan ini linknya bisa langsung masuk seperti ini kan orang orang bingung, akhirnya bikin sekalian *tutorialnya* di *youtube*”.

*Youtube* dijadikan sebagai media penjelasan terkait tata cara penggunaan dan *tutorial* pemakaian “Ning Yaonah”. “Ning Yaonah” adalah aplikasi baru, dimana masyarakat membutuhkan proses untuk mengerti bagaimana cara mengakses aplikasi tersebut. Pemerintah Kabupaten Jombang bersama dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jombang bersinergi memanfaatkan *youtube* dikarenakan dianggap paling efektif untuk memberi pemahaman kepada masyarakat Jombang.



**Gambar 6. Channel Youtube**  
sumber: dukcapil.jombangkab

Komunikasi interpersonal yang pertama dilakukan oleh inovator “Ning Yaonah” adalah kepada pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jombang. kegiatan tersebut dilakukan karena sebagai pemegang sekaligus pemberi layanan di dalam “Ning Yaonah” adalah pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jombang sendiri. Sedangkan,

dalam pemberian pemahaman terkait dengan penggunaannya, inovator “Ning Yaonah” memperlihatkan *youtube* kepada seluruh pegawai dan masyarakat.

Dengan adanya serangkaian sosialisasi langsung, dan tidak langsung melalui media sosial menyatakan bahwasannya masyarakat jombang menerima adopsi inovasi “Ning Yaonah” sebagai pelayanan berbasis *online* karena dalam pengoperasiannya mudah, serta pedoman maupun cara penggunaan terdapat di seluruh media sosial resmi milik Dinas Kependudukan dan Pencatataan Sipil Kabupaten Jombang. Ibu Sonia mengatakan:

“Masyarakat Jombang terima, dan mau mencoba, lebih gampang sih kalo kata mereka, ada yang belum bisa nerima kayak orang yang nggak tau teknologi, atau orang tua tua, atau keterbatasan alat komunikasi”.

## PENUTUP

### Simpulan

Mengacu pada pembahasan diatas, dijelaskan terkait “Inovasi Pelayanan Ning Yaonah Untuk Menciptakan Kepuasan Masyarakat Oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jombang” menggunakan tahapan inovasi yang diungkapkan oleh Sherwood, dapat diperoleh kesimpulan bahwasannya masyarakat Jombang merasa terbantu dengan adanya inovasi pelayanan berbasis *online* untuk pengurusan administrasi kependudukan.

Dengan adanya “Ning Yaonah” segala kegiatan usulan untuk pengurusan administrasi kependudukan dapat dilakukan dengan mudah, serta efisien. Masyarakat dapat menerima adanya inovasi tersebut, dan menggunakannya untuk segala proses pengurusan berkas administrasi kependudukannya. Fitur yang ada di dalam aplikasi tidak membuat masyarakat bingung untuk menggunakannya. Adanya pandemi *coronavirus* yang membuat masyarakat terbatas untuk melakukan usulan langsung pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jombang, menjadikan inovasi “Ning Yaonah” diterima terbuka oleh masyarakat.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jombang melakukan upaya penyebaran informasi terkait “Ning Yaonah” dengan memanfaatkan media sosial seperti *instagram*, *facebook*, *youtube* dan *website*. Kegiatan sosialisasi juga gencar dilakukan agar masyarakat semakin mengetahui, dan dapat menggunakan pelayanan *online* administrasi kependudukan dengan mudah.

“Ning Yaonah” mengubah sistem pelayanan konvensional menjadi berbasis *online* sehingga membuat keluhan masyarakat seperti antrian panjang, proses yang berkelembak, dan membutuhkan waktu yang lama menjadi

terselesaikan. Tidak dipungkiri terdapat masyarakat yang belum dapat menggunakan inovasi “Ning Yaonah” secara maksimal dikarenakan sumber daya manusia yang masih gagap pada teknologi terbaru.

#### Saran

Saran yang dapat disampaikan penulis untuk “Inovasi Pelayanan Ning Yaonah untuk menciptakan Kepuasan Masyarakat oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jombang” adalah sebagai berikut:

1. Sosialisasi yang ditujukan pada masyarakat Jombang lebih digencarkan agar secara keseluruhan masyarakat dapat mengetahui adanya inovasi.
2. Untuk tata cara penggunaan “Ning Yaonah” dapat dijelaskan lebih rinci sampai dengan tahap pengiriman berkas, agar masyarakat yang tidak mengetahui *scan* dokumen dapat melakukan prosesnya.
3. Menambah sumber daya manusia di bidang pelayanan inovasi, agar dapat merespon lebih cepat terhadap usulan, dan keluhan masyarakat.
4. Menambah sumber daya manusia di bidang *information technology*, agar dapat mengatasi ketika terdapat masalah pada sistem “Ning Yaonah”.
5. Memperbarui sistem “Ning Yaonah” menjadi aplikasi yang dapat di unduh masyarakat melalui *android*, ataupun *IOS*.

#### Ucapan Terima Kasih

Penulis mengungkapkan rasa syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa sebesar-besarnya, kerana penulis dapat menyelesaikan artikel ilmiah tepat waktu. Penulis memahami bahwa dalam penulisan artikel ini juga tidak akan selesai tanpa bantuan dari pihak yang berperan. Penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada pihak yang telah membantu dalam proses penulisan artikel ilmiah ini sebagai berikut:

1. Kepada orang tua yakni bapak, ibu, dan adik tercinta yang mendoakan, memberi dukungan, dan semangat.
2. Kepada Ibu Dra. Meirinawati, M.AP., selaku dosen pembimbing Artikel Ilmiah.
3. Kepada Bapak Trena Aktiva Oktariyanda, S.AP., M.AP dan Ibu Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP., selaku dosen penguji.
4. Kepada sahabat serta teman seperjuangan yang terus memberikan doa, dan dukungan selama proses mengerjakan artikel ilmiah.
5. Kepada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jombang yang telah memberikan data terkait penelitian artikel ilmiah.
6. Dan berbagai pihak lain yang tidak dapat disebutkan keseluruhan oleh penulis.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Ariefebriana, W., Basuki, J., & Heriyanto, M. (2018). Kemampuan Inovasi Pelayanan Pegawai. *JIANA (Jurnal Ilmu Administrasi Negara)*, 15(1), 23–32.
- Azizah, K. N. (2020). *Dugaan Kasus Pertama Virus Corona di China Terdeteksi pada November 2019*. Detik Health. <https://health.detik.com/berita-detikhealth/d-5004285/dugaan-kasus-pertama-virus-corona-di-china-terdeteksi-pada-november-2019>. Diakses pada 29 September 2021 pukul 14.00.
- Ellyvon Pranita. (2020). *Diumumkan Awal Maret, Ahli: Virus Corona Masuk Indonesia dari Januari*. Kompas.Com. <https://www.kompas.com/sains/read/2020/05/11/130600623/diumumkan-awal-maret-ahli--virus-corona-masuk-indonesia-dari-januari>. Diakses pada 29 September 2021 pukul 09.20.
- Eprilianto, D. F., Sari, Y. E. K., dan Saputra, B. (2019). Mewujudkan Integrasi Data Melalui Implementasi Inovasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Teknologi Digital. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 4(1), 30–37.
- Styareni, A. P. P., dan Fanida, E. H. (2021). INOVASI PELAYANAN "JOSS BANGET MAS" (JEMPUT ONLINE SINGLE SUBMISSION BERSAMA INSTANSI TERKAIT DAN MALAM HARI BISA) DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BLITAR. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 9(1).
- Hardiansyah. *Kualitas Pelayanan Publik*. (2018). Yogyakarta : Gava Media.
- Hutagalung, M. A. K. (2014). Pengaruh Pengetahuan Dan Sikap Terhadap Minat Masyarakat Pada Bank Syariah. *Jurnal Al-Qasd*, 1(66).
- Ihsanuddin. (2020). *Jokowi: Kerja dari Rumah, Belajar dari Rumah, Ibadah di Rumah Perlu Digencarkan*. Kompas.Com. <https://nasional.kompas.com/read/2020/03/16/15454571/jokowi-kerja-dari-rumah-belajar-dari-rumah-ibadah-di-rumah-perlu-digencarkan?page=all> diakses pada 30 September 2021 pukul 19.00.
- KEPUTUSAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA NOMOR 63/KEP/M.PAN/7/2003 TENTANG PEDOMAN UMUM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK, (2003).
- KEPUTUSAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA NOMOR KEP/25/PAN/2004 TENTANG PEDOMAN UMUM PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PELAYANAN INSTANSI PEMERINTAH, (2004).
- Lembaga Negara RI. (2009). Undang-Undang Nomor 25

Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

- Lusiana Mustinda. (2020). *Perbedaan Social Distancing, Physical Distancing hingga PSBB*. DetikNews. <https://news.detik.com/berita/d-4968496/perbedaan-social-distancing-physical-distancing-hingga-psbb>. Diakses pada 29 September 2021 pukul 20.00.
- Mardiansyah Triraharjo. (2020) . *Tetap Melayani saat Pandemi Covid-19, Disdukcapil Jombang Go Digital*. Radar Jombang, <https://radarjombang.jawapos.com/read/2020/04/24/190743/tetap-melayani-saat-pandemi-covid-19-disdukcapil-jombang-go-digital>. Diakses pada 28 September 2021 pukul 13.00.
- Meirinawati, M., dan Prabawati, I. (2015). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Citizen's Charter. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(1).
- Purwanti, D. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-El) Kepada Penyandang Disabilitas Di Kecamatan Minggir Kabupaten Sleman. *Doctoral Dissertation, APMD*.
- Putra, D. G. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar). *Jurnal Administrasi Publik*, 3(12), 2118–2122.
- Putri, G. E. (2017). DIFUSI INOVASI PROGRAM PAJAK E-FILING (Studi Deskriptif Kualitatif Dengan Pendekatan Teori Difusi Inovasi Program Pajak e-filing Kantor Radio Republik Indonesia di Surakarta). *Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Komunikasi Dan Informatika*, 4.
- Samsara, L. (2011). Inovasi Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi (Studi Tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Surat Perjalanan Republik Indonesia di Kantor Imigrasi Klas I Khusus Surabaya). *Sumber*, 6(111.169), 14–688.
- Sebastian, A. (2019). Inovasi Pelayanan Sim Booking Di Satlantas Polres Kudus. *Dialogue: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 1(2), 1–13.
- Setyawati, W. A., Rifa'i, M., dan Sasmito, C. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan Pasien. *Madani Jurnal Politik Dan Sosial Kemasyarakatan*, 10(2), 50–63.
- Sherwood D. (2012) *Smart Things to Know about Innovation and Creativity*. Jakarta: Alex Media Komputindo.
- Solekhah, N., Herwinarni, Y., dan Dhani, B. A. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EL) di Kecamatan Randudongkal Kabupaten Pemalang. *Permana: Jurnal Perpajakan, Manajemen, Dan Akuntansi*, 8(2).
- Sugiyono.(2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R and D*. Bandung: Alfabeta.
- Tegar Adiwijaya. (2020). *Virus Corona dan Pembatasan Pelayanan Publik*. Ombudsman. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--virus-corona-dan-pembatasan-pelayanan-publik>. Diakses pada 28 September 2021 pukul 13.00.
- Oktariyanda, T. A., dan Rahaju, T. (2018). E-government strategy of Surabaya city government through e-rt / rw to improve the quality of public service. *Journal of Physics: Conference Series*, 953, 12161. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/953/1/012161>.
- Yanuar, R. M. (2019). Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus: Public Safety Center (PSC) 119 Kabupaten Bantul Sebagai Layanan Kesehatan dan Kegawatdaruratan). *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 04(0274).