

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Setelah memasuki masa reformasi, sistem penyelenggaraan pemerintahan daerah di Indonesia mengalami pergeseran mendasar, ditandai dengan penerapan prinsip desentralisasi yang mengedepankan otonomi daerah serta pelimpahan sebagian kewenangan melalui tugas pembantuan. Ketentuan ini memperoleh legitimasi hukum melalui Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, yang menegaskan bahwa pemerintah daerah memiliki hak penuh untuk menyusun dan mengelola urusan pemerintahan secara mandiri, sesuai dengan prinsip otonomi dalam bingkai Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI). Pemberian wewenang ini membuka ruang yang lebih luas bagi daerah untuk menjawab kebutuhan warga dan merespons aspirasi publik secara lebih adaptif dan melibatkan partisipasi aktif dari masyarakat (Nurmandi et al. 2021).

Sejalan dengan tujuan desentralisasi dan otonomi daerah, kebijakan ini bertujuan untuk mendekatkan fungsi pemerintahan kepada masyarakat sebagai pihak yang dilayani. Melalui pendekatan ini, pemerintah daerah diharapkan mampu mengakomodasi berbagai kebutuhan dan kepentingan lokal secara lebih efektif guna mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Selain itu, paradigma desentralisasi turut mendorong tumbuhnya kesadaran masyarakat untuk menuntut pelayanan publik yang berkualitas, yang pada dasarnya merupakan tanggung jawab utama pemerintah daerah dalam rangka meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan di tingkat lokal. (Nurmandi et al. 2021).

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik negara memiliki tanggung jawab yang besar untuk memastikan terpenuhinya hak-hak serta kebutuhan setiap warga negara mulai dari tingkat nasional hingga tingkat terbawah yaitu desa sehingga dalam konteks demokrasi, keadilan pelayanan tersebut harus dipenuhi secara komprehensif (Engkus et al. 2021). Pelayanan publik yang berkualitas merupakan fondasi utama untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Dalam hal ini pemerintah berperan sebagai penyedia layanan yang harus selalu mengutamakan kepentingan masyarakat. Pelayanan publik yang ideal adalah pelayanan yang tidak hanya efisien, tetapi juga mampu memberikan pengalaman yang memuaskan bagi masyarakat sebagai penerima (Muhammad Ardiansyah Makmur, et al. 2021).

Pelayanan publik memegang peranan penting dalam jalannya roda pemerintahan, karena berinteraksi secara langsung dengan masyarakat yang memiliki kepentingan dan kebutuhan yang beragam, termasuk dalam hal administrasi kependudukan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 yang merupakan perubahan dari Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Pasal 1 menjelaskan bahwa administrasi kependudukan merupakan suatu proses yang mencakup penataan dan pengelolaan dokumen serta data kependudukan, mulai dari pendaftaran penduduk, pencatatan peristiwa penting, hingga pengelolaan dan pemanfaatan informasi untuk mendukung layanan publik dan sektor pembangunan lainnya. Ketentuan ini menandakan bahwa urusan kependudukan tidak hanya bersifat administratif

semata, namun menjadi komponen krusial dalam menciptakan sistem pelayanan publik yang tanggap, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan nyata masyarakat.

Permasalahan dalam pelayanan publik terjadi di hampir seluruh daerah di Indonesia seperti layanan yang kurang optimal atau tidak berkualitas, prosedur yang berbelit-belit, ketidaktepatan waktu dalam pelayanan, kurangnya responsivitas petugas, serta kesulitan masyarakat dalam mengakses layanan tersebut. Mengingat bahwa fungsi utama pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka upaya peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi suatu keharusan (Engkus et al. 2021).

Layanan publik yang berkaitan dengan administrasi kependudukan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang paling banyak dibutuhkan oleh masyarakat, mencakup pengurusan dokumen seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga, akta kelahiran, akta perkawinan, dan dokumen sejenis lainnya. Dilihat dari sudut pandang masyarakat, layanan ini memiliki peran vital dalam menjamin pemenuhan hak-hak administratif individu, membuka akses terhadap berbagai fasilitas publik, serta memberikan jaminan perlindungan hukum atas dokumen identitas tanpa adanya perlakuan yang bersifat eksklusif atau membedakan (Suhraeni, 2020).

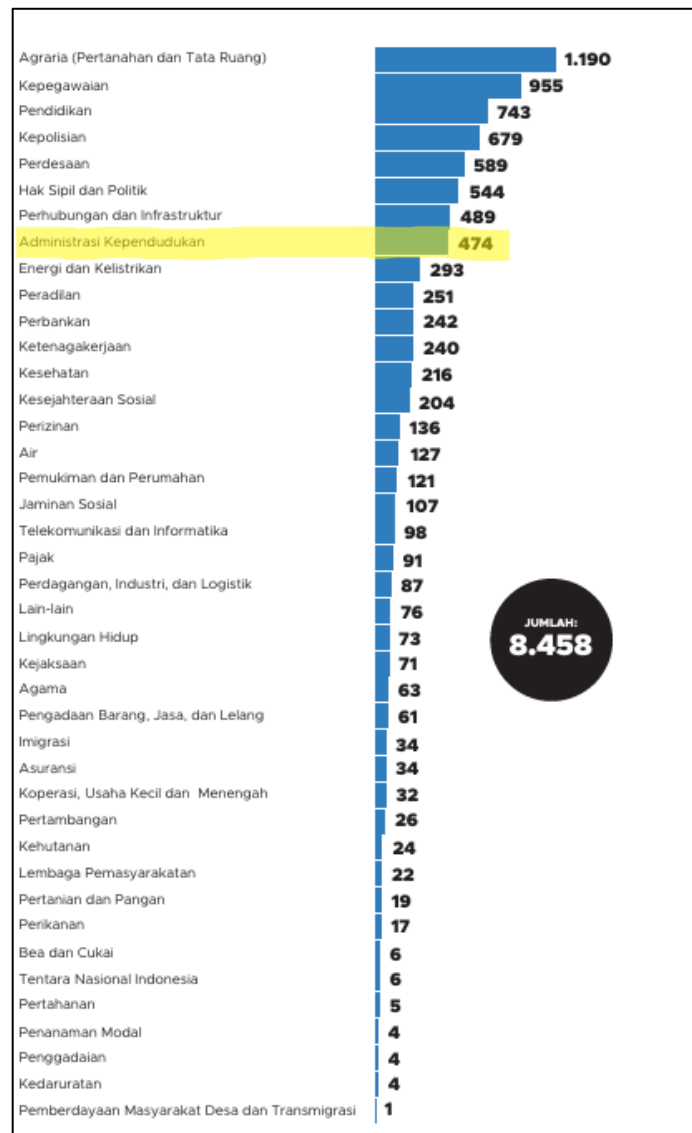
Kepuasan masyarakat menjadi indikator utama keberhasilan pelayanan, yang mencakup aspek kecepatan, keadilan, transparansi, serta responsivitas terhadap kebutuhan dan aspirasi publik. Untuk mencapai pelayanan yang prima, pemerintah perlu mengembangkan sistem yang berbasis pada integritas, profesionalisme, dan inovasi. Tujuan utama dari penyelenggaraan pelayanan publik

adalah untuk mencapai tingkat kepuasan masyarakat yang optimal. Kepuasan tersebut dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan, atau bahkan mampu melampaui standar tersebut, sehingga menciptakan persepsi positif terhadap kinerja pemerintah dalam memenuhi kebutuhan publik (Sulistyo et al. 2020).

Penyelenggaraan administrasi kependudukan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang kerap menjadi sorotan akibat berbagai keluhan masyarakat terkait kualitas layanan yang diberikan. Kondisi ini menunjukkan masih adanya permasalahan dalam implementasi kebijakan administrasi kependudukan yang perlu segera dibenahi oleh pemerintah guna meningkatkan kepuasan dan kepercayaan publik terhadap kinerja pelayanan. Bukti konkret dari ketidakpuasan masyarakat ini tercermin dalam laporan Ombudsman Republik Indonesia pada tahun 2023. Data laporan pengaduan masyarakat yang diterima Ombudsman mengungkapkan berbagai permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia.

Situasi ini mencerminkan adanya kebutuhan mendesak untuk melakukan reformasi yang lebih substansial dalam sistem pelayanan publik, guna mewujudkan mekanisme pelayanan yang lebih responsif, hemat sumber daya, dan mampu memenuhi ekspektasi masyarakat. Salah satu sektor yang masih menghadapi beragam hambatan adalah pelayanan administrasi kependudukan. Permasalahan tersebut tercermin dari berbagai keluhan masyarakat yang terus bermunculan, baik melalui pengaduan langsung maupun lewat kanal digital yang disediakan oleh

Ombudsman. Bukti empiris mengenai hal ini dapat dilihat dari data laporan pengaduan masyarakat yang dihimpun oleh lembaga tersebut.



Gambar 1. 1 Laporan Tahunan Ombudsman 2023

Sumber :

https://ombudsman.go.id/produk/lihat/897/SUB_LT_5a1ea951d55c4_file_20240314_134411.pdf

Disunting : 8 Januari 2025

Berdasarkan data pada gambar di atas, diketahui bahwa klasifikasi laporan terkait substansi administrasi kependudukan menempati urutan ke-8 dengan total 474 laporan pada tahun 2023. Temuan ini mencerminkan masih adanya

ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan di bidang administrasi kependudukan. Berbagai kendala dalam proses pelayanan, seperti prosedur yang berbelit, kurangnya informasi, dan keterbatasan sarana, turut menjadi faktor penyebab tingginya keluhan. Oleh karena itu, pemerintah sebagai penyelenggara layanan administrasi kependudukan perlu melakukan upaya perbaikan yang komprehensif guna meningkatkan kualitas layanan dan mengurangi tingkat keluhan masyarakat (Sholihah et al. 2022).

Pelayanan dalam bidang administrasi kependudukan merupakan bagian dari tanggung jawab negara yang dijalankan oleh pemerintah, sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 mengenai Administrasi Kependudukan. Idealnya, pelayanan ini dilaksanakan secara terstruktur dan terukur dengan mengacu pada prinsip-prinsip pelayanan publik yang telah ditetapkan, sebagai bagian dari upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang akuntabel dan transparan (*good governance*). Dalam konteks perkembangan global saat ini, pemanfaatan teknologi informasi menjadi elemen yang tak terpisahkan dalam mendorong transformasi kualitas layanan publik, termasuk di unit pemerintahan tingkat lokal seperti desa dan kecamatan (Sholihah et al. 2022).

Maka dari itu diperlukan sebuah pelayanan yang prima untuk mengatasi segala tantangan tersebut. Salah satu bentuk pelayanan yang prima untuk mengatasi hal tersebut adalah dalam bidang administrasi kependudukan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang.



Gambar 1. 2 Penghargaan Sebagai Kelompok Pelayanan Publik Terbaik Yang Langsung Terjun Pada Masyarakat Tahun 2024

Sumber: Instagram Dispendukapil Kabupaten Jombang

Disunting : 12 Januari 2025

Berdasarkan data pada gambar di atas, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat dikategorikan sebagai instansi pelayanan publik yang telah memberikan pelayanan secara masif dan responsif kepada masyarakat. Upaya peningkatan kualitas layanan ini dilakukan melalui pendekatan pelayanan yang adaptif dan percepatan proses administrasi. Salah satu bentuk konkret dari inovasi tersebut adalah perluasan jangkauan pelayanan administrasi kependudukan yang semula terpusat di tingkat kecamatan, kini dapat diakses langsung di tingkat desa. Kebijakan ini mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan tanpa harus datang ke kantor dinas. Untuk mendukung percepatan dan kemudahan akses tersebut, Pemerintah Kabupaten Jombang melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil secara aktif melaksanakan inovasi serta sosialisasi layanan administrasi kependudukan secara langsung kepada masyarakat desa. Salah satu

adanya inovasi- inovasi yang telah diterapkan oleh Dinas Kependudukan Dan pencatatan Sipil Kabupaten Jombang yaitu Cak Ngateso. Hal ini juga disebutkan oleh Jombangkab.co.id

jombangkab.co.id: Pemerintah Kabupaten Jombang melalui Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil, akan terus mendorong upaya-upaya pendekatan dan percepatan pelayanan administrasi kependudukan di tingkat desa, sehingga masyarakat kita mampu mendapatkan dokumen kependudukan dengan mudah dan cepat. Kepada Perangkat Desa sebagai ujung tombak pelayanan masyarakat, Sekda berharap lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat terutama masalah administrasi kependudukan.

Sumber: (<https://www.jombangkab.go.id/index.php/berita/uncategorized/jombang-terus-berinovasi-melakukanpendekatan-dan-percepatan-pelayanan-adminduktingkat-desa-5200> , diakses pada tanggal 8 Januari 2025).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang sebagai penyelenggara layanan publik menunjukkan peran yang proaktif dalam meningkatkan kualitas pelayanan adminduk. Hal ini diwujudkan melalui berbagai inovasi pelayanan yang tidak hanya diterapkan di tingkat kabupaten atau kecamatan, tetapi juga telah menjangkau hingga ke tingkat desa. Inovasi tersebut mencerminkan komitmen pemerintah daerah dalam memperluas aksesibilitas dan mendekatkan layanan kepada masyarakat secara langsung di lingkungan tempat tinggalnya.

Pemerintah Kabupaten Jombang menunjukkan komitmen dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, khususnya di bidang administrasi kependudukan, melalui diterbitkannya Peraturan Bupati Jombang Nomor 109 Tahun 2023 tentang Pedoman Penyelenggaraan Inovasi Daerah. Regulasi ini memuat penetapan berbagai inovasi daerah, termasuk inovasi yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang dalam upaya

peningkatan kualitas layanan publik. Salah satu inovasi unggulan tersebut adalah program Cetak Pengajuan Teko Deso atau "Cak Ngateso", yang bertujuan untuk memperkuat sistem administrasi kependudukan melalui integrasi data secara berjenjang antara pemerintah desa dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Melalui program ini, pelayanan administrasi kependudukan tidak hanya menjadi lebih mudah diakses oleh masyarakat, tetapi juga mendukung terciptanya tertib administrasi kependudukan di Kabupaten Jombang secara menyeluruh.

Program Cak Ngateso hadir sebagai inisiatif inovatif dalam sektor pelayanan publik yang mulai diterapkan di sejumlah desa di Kabupaten Jombang. Tujuan utamanya adalah menyederhanakan akses masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan. Melalui mekanisme ini, penduduk tidak lagi dituntut untuk mengurus dokumen ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di tingkat kabupaten, melainkan cukup mengakses layanan tersebut langsung dari kantor desa setempat. Terobosan ini dinilai mampu memberikan dampak signifikan, terutama dalam menekan pengeluaran dan memangkas waktu yang dibutuhkan, sekaligus menyederhanakan jalur birokrasi yang sebelumnya kompleks. Lebih jauh, Cak Ngateso diharapkan tidak hanya meningkatkan efisiensi layanan, tetapi juga menumbuhkan kesadaran warga terhadap urgensi dokumen kependudukan, serta mendorong terciptanya tata kelola layanan publik yang lebih adaptif, hemat sumber daya, dan tanggap terhadap kebutuhan riil masyarakat di tingkat akar rumput.

Namun pada pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala dalam pengimplementasian Cak Ngateso yang pertama, sering terjadinya server yang *down* menurut penelitian terdahulu oleh (Sholihah et al. 2022) menyatakan bahwa

Pelayanan Cak Ngateso bisa dikatakan sudah berjalan cukup baik, namun masih ada kekurangan seperti maintenance baik server maupun jaringan. Kemudian kurangnya kesadaran petugas desa yang kurang kompeten, tidak mencukupi dan memadai, serta kurang menguasai bidangnya. Fakta yang ditemukan penulis dalam berita JombangBanget.id menyebutkan:

JombangBanget.id: Pengurusan administrasi kependudukan (adminduk) di desa Kabupaten Jombang di Keluhkan. Untuk mengurus kartu keluarga (KK) misalnya, waktu yang dibutuhkan cukup lama hingga empat hari tak kunjung selesai. Hal itu dirasakan saat dirinya mengurus KK di desa Jombang, ternyata tidak langsung selesai. Sebaliknya, malah dijanjikan empat hari jam kerja.” Kalau tidak salah Pemkab Jombang mempunyai slogan untuk pengurusan KK maupun KTP hanya hitungan jam bisa langsung jadi,” katanya. Karena itu dirinya merasa heran karena slogan itu tidak sesuai dengan kenyataan. Bahkan, kondisi riil berbeda jauh.” Bila berhari-hari kan membuat orang jadi mondar-mandir,” tambahnya.

Sumber: (<https://jombangbanget.jawapos.com/jombangan/2134598285/pengurusan-kk-di-jombang-dikeluhkan-penyebabnya-karena-ini>, diakses pada tanggal 8 Januari 2025).

Pernyataan tersebut menggambarkan bahwa proses implementasi Cetak Pengajuan Teko Deso “Cak Ngateso” masih belum sempurna melihat kendala yang ada di lapangan khususnya petugas desa.

Hal ini juga disampaikan oleh RadarJombang.id saat wawancara dengan Kepala Dispendukcapil Kabupaten Jombang menyebutkan:

RadarJombang.id: “Sebenarnya cetak di desa maksimal dua hari, karena scan upload di desa terkadang lambat,” katanya. Selama ini, pihaknya juga banyak menerima keluhan terkait proses cetak KK yang lama. ”Memang sering kita jumpai, ketika meunggu lama akhirnya datang ke Dispendukcapil Jombang. Kami sampaikan datanya belum di-upload desa, bagaimana kami memproses, ada beberapa desa seperti itu,” imbuh dia. Kendati begitu, pihaknya bisa memproses ketika semua dokumen persyaratan sudah lengkap.

Sumber: (<https://radarjombang.jawapos.com/berita-daerah/664597554/saling-lempar-dispendukcapil-jombang-sebut-satu-hari-jadi-soal-pengurusan-kk-dikeluhkan-warga> , diakses pada tanggal 8 Januari 2025).

Berdasarkan informasi dalam berita tersebut, masih terdapat indikasi ketidaksiapan petugas dalam pelaksanaan inovasi Cetak Pengajuan Teko Deso (Cak Ngateso). Padahal, inovasi ini dirancang untuk membawa perubahan signifikan dalam percepatan layanan dan pengolahan data kependudukan melalui pemanfaatan teknologi elektronik yang mudah diakses dan efisien. Dengan adanya layanan ini, pemohon tidak lagi diwajibkan datang langsung ke kantor Dispendukcapil, melainkan cukup mengurus dokumen administrasi kependudukan melalui petugas desa (Sholihah et al. 2022). Inovasi ini diharapkan menjadi sarana modern yang efektif dalam pengelolaan data kependudukan sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan. Namun demikian, dalam implementasi kebijakan publik, diperlukan kesiapan sistemik dan posisi kebijakan yang ideal agar kebijakan tersebut dapat diterima, diakses, dan dirasakan manfaatnya secara merata oleh seluruh lapisan masyarakat.

Kendala tersebut berdampak pada melambatnya proses pelayanan, bahkan dalam sejumlah kasus dapat menyebabkan pelayanan tidak terselesaikan tepat waktu atau mengalami penundaan. Sedangkan sumberdaya yang baik khususnya pada sarana prasarana yang memadai menentukan keberhasilan implementasi. Selain itu masih kurangnya pola komunikasi berupa sosialisasi yang dilakukan oleh Pemerintah Desa Sumombito terkait pelaksanaan dan prosedur pelayanan administrasi kependudukan Cak Ngateso. Masyarakat Desa Sumombito hanya mengetahui Cak Ngateso ini melalui pemberitahuan secara lisan ketika mengurus berkas adminduk di kantor desa. Hal ini menunjukan pola komunikasi belum terlaksana dengan baik di Desa Sumobito.

Cak Ngateso telah berlangsung dan tersebar di 164 desa/kelurahan di Kabupaten Jombang. Dalam pelaksanaannya ada beberapa desa yang telah siap untuk mengimplementasikan inovasi ini, salah satunya adalah Desa Sumobito. Menurut Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang menyebutkan sebagai berikut:

“Desa Sumobito merupakan salah satu desa yang memiliki kesiapan baik dari sarana prasarana maupun petugas desa, Desa Sumobito juga meminta kami untuk melakukan bimtek untuk pematangan yang langsung datang kesana”. (Hasil wawancara pra-penelitian pada 23 Januari 2025)

Hal ini yang mengasumsikan bahwa desa Sumobito merupakan desa yang siap mengimplementasikan inovasi ini.

Kecamatan sumobito memiliki jumlah penduduk terbanyak urutan ke- 4 dari Kecamatan Jombang, Diwek, Mojowarno, sedangkan jumlah penduduk Desa Sumobito sendiri memiliki jumlah penduduk sebanyak 5.120 jiwa pada tahun 2023 (jombangkab.bps.go.id, 2023). Dengan jumlah penduduk yang cukup besar tersebut, kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan menjadi semakin tinggi. Oleh karena itu, implementasi program Cetak Pengajuan Teko Deso (Cak Ngateso) di Desa Sumobito menjadi sangat relevan dan strategis untuk mendekatkan layanan publik ke tengah masyarakat, mempercepat proses pengurusan dokumen kependudukan, serta mengurangi beban masyarakat dalam mengakses layanan hingga tingkat kabupaten.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teori Implementasi menurut George C. Edward III dalam (Syahrudin, 2017:58) yang memiliki 4 (empat) isu pokok untuk mengetahui implentasi kebijakan yang dilakukan oleh Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang dalam Implementasi Cetak Pengajuan Teko Deso (Cak Ngateso) di Desa Sumobito Kabupaten Jombang, yaitu meliputi (1) Komunikasi, berfungsi menentukan keberhasilan pencapaian dari implementasi Cetak Pengajuan Teko Deso (Cak Ngateso) (2) Sumberdaya, Sumberdaya ini berhubungan dengan kesiapan petugas, sarana prasarana (3) Disposisi atau Sikap, factor yang dapat memengaruhi efektivitas implementasi kebijakan adalah sikap implementor. Dalam hal ini melihat bentuk atau sikap dari implementor yaitu Desa Sumobito terhadap Cetak Pengajuan Teko Deso (Cak Ngateso) baik dari segi kesadaran dari pihak Desa Sumobito maupun petunjuk atau arahan petugas untuk merespon kebijakan tersebut dalam pencapaian sasaran dan tujuan secara efektif. (4) Struktur Birokrasi, hubungan antara perencana kebijakan yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang dengan Desa Sumobito sebagai pelaksana.

Keempat variabel tersebut memiliki keterkaitan yang erat dengan pokok persoalan dalam studi ini, sebab masing-masing mencerminkan isu penting yang dapat dijadikan tolok ukur dalam menilai pelaksanaan kebijakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang, terutama dalam konteks implementasi program Cetak Pengajuan Teko Deso (Cak Ngateso) di Desa Sumobito. Pendekatan teori yang digunakan dalam penelitian ini memungkinkan penelusuran mendalam terhadap proses implementasi dari berbagai dimensi, meliputi komunikasi, kapasitas sumber daya, sikap pelaksana kebijakan, serta tatanan birokrasi yang ada. Lebih jauh, teori tersebut juga menyuguhkan kerangka analisis yang runtut untuk mengevaluasi bagaimana perencanaan dan realisasi

inovasi Cak Ngateso turut mendorong terwujudnya prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang transparan dan akuntabel, meningkatkan mutu pelayanan publik, serta memperkuat posisi kompetitif daerah, terutama pada level pemerintahan desa.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji implementasi program *Cetak Pengajuan Teko Deso* (Cak Ngateso) dengan menilai sejauh mana program tersebut telah dilaksanakan secara efektif dalam proses pengajuan dokumen kependudukan di Desa Sumobito, Kecamatan Sumobito, Kabupaten Jombang. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung maupun yang menghambat keberhasilan implementasi program tersebut di tingkat desa. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, penulis merasa perlu untuk melakukan kajian secara mendalam terhadap pelaksanaan program Cak Ngateso, sehingga dirumuskan dalam judul **“Implementasi Cetak Pengajuan Teko Deso (Cak Ngateso) Di Desa Sumobito Kecamatan Sumobito Kabupaten Jombang”**.

1.2. Rumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang yang telah di paparkan oleh penulis, Oleh karena itu penelitian ini mempunyai rumusan masalah ialah tentang bagaimana Implementasi Cetak Pengajuan Teko Deso (Cak Ngateso) Di Desa Sumobito Kecamatan Sumobito Kabupaten Jombang?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, penelitian ini mempunyai tujuan diantaranya menganalisis, dan mendeskripsikan tentang Implementasi Cetak

Pengajuan Teko Deso (Cak Ngateso) Di Desa Sumobito Kecamatan Sumobito Kabupaten Jombang.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Kajian ini menyimpan sejumlah nilai teoritis yang berpotensi memperkaya khazanah keilmuan, terutama dalam ranah administrasi publik serta penerapan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) pada layanan administrasi kependudukan. Secara garis besar, manfaat teoritis yang dapat ditarik dari penelitian ini meliputi:

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai proses implementasi program Cetak Pengajuan Teko Deso (Cak Ngateso) di Desa Sumobito, Kabupaten Jombang. Temuan ini diharapkan dapat memperkaya literatur akademik terkait implementasi kebijakan publik, khususnya dalam konteks penerapan *good governance* di tingkat desa.
2. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis terhadap pengembangan studi administrasi publik dengan menghadirkan analisis empiris terhadap implementasi kebijakan pelayanan publik berbasis inovasi di tingkat lokal. Hal ini akan memperkuat pemahaman tentang bagaimana prinsip-prinsip administrasi publik dapat diimplementasikan secara efektif melalui peningkatan kualitas layanan.
3. Penelitian ini memberikan gambaran mengenai faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan program *Cak Ngateso*, khususnya dalam

proses pengajuan dokumen kependudukan. Temuan ini penting untuk memahami bagaimana efektivitas pelayanan publik dapat ditingkatkan melalui percepatan, kemudahan akses, dan inovasi pelayanan, serta bagaimana dinamika tersebut berdampak pada peningkatan kualitas tata kelola pemerintahan di sektor administrasi kependudukan.

1.4.2. Manfaat Praktis

Selain memberikan kontribusi secara teoritis, penelitian ini juga memiliki manfaat praktis yang diharapkan dapat memberikan dampak positif bagi berbagai pihak terkait. Adapun manfaat praktis tersebut meliputi:

1. Bagi Universitas, hasil penelitian ini dapat menjadi sumber informasi yang berguna dalam upaya peningkatan kualitas dan relevansi kurikulum, khususnya pada Program Studi Administrasi Publik. Informasi ini diharapkan mampu mendorong pengembangan kompetensi lulusan agar lebih adaptif terhadap dinamika kebijakan dan pelayanan publik di tingkat lokal;
2. Bagi Lokasi Penelitian, temuan dari penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi bagi pelaksana kebijakan, serta sebagai sarana edukasi bagi masyarakat dalam mendukung pelaksanaan program Cetak Pengajuan Teko Deso (Cak Ngateso), khususnya dalam rangka percepatan pelayanan administrasi kependudukan;
3. Bagi Mahasiswa, penelitian ini dapat menjadi sarana pembelajaran dalam meningkatkan kemampuan praktis, terutama dalam menganalisis permasalahan kebijakan publik dan menyusunnya secara sistematis sesuai dengan pendekatan teoritis yang relevan.