

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian mengenai Implementasi Cetak Pengaduan Teko Deso (Cak Ngateso) maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1) Komunikasi

Komunikasi dalam implementasi Cak Ngateso di Desa Sumobito berlangsung efektif antara Dispendukcapil, pemerintah desa, dan masyarakat. Tiga dimensi komunikasi transmisi, kejelasan, dan konsistensi telah berjalan baik. Informasi disampaikan melalui forum resmi dan media digital seperti WhatsApp untuk mempercepat respons teknis dan memperkuat koordinasi. Sosialisasi rutin juga dilakukan untuk meningkatkan pemahaman dan tanggung jawab terhadap data kependudukan.

2) Sumber Daya

Sumber daya manusia dan sarana pendukung di Desa Sumobito cukup memadai, dengan operator desa yang kompeten dan fasilitas seperti komputer serta internet yang mendukung. Dispendukcapil juga memberi pelatihan teknis. Kendala seperti server down dan jaringan tidak stabil diatasi melalui koordinasi dan usulan penguatan jaringan. Meskipun begitu, peningkatan kapasitas SDM dan infrastruktur masih perlu berlanjut, termasuk dukungan dana dari pemerintah daerah.

3) Disposisi atau Sikap

Disposisi pelaksana program di Desa Sumobito menunjukkan komitmen tinggi dan kesadaran akan manfaat program. Dispendukcapil aktif memberi pendampingan dan menargetkan pemerataan implementasi hingga 2026. Pemerintah desa menjalankan program secara konsisten sejak 2022, bukan sekadar mengikuti instruksi, tetapi karena menyadari manfaat langsung bagi masyarakat.

4) Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi dalam pelaksanaan Cak Ngateso diatur melalui SOP yang jelas dan terkoordinasi antara Dispendukcapil dan desa. Pembagian tugas yang sistematis mengurangi tumpang tindih kewenangan dan meningkatkan efisiensi kerja. Operator desa juga aktif menjaga komunikasi dan mengatasi kendala teknis, mencerminkan profesionalisme dan kesadaran terhadap pentingnya layanan publik.

5.2 Saran

Berdasarkan temuan penelitian yang telah diuraikan, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

- 1) Komunikasi antara Dispendukcapil dan pemerintah Desa Sumobito (secara vertikal), serta antara Pemerintah Desa Sumobito dan masyarakat (secara horizontal), perlu terus dipertahankan dan ditingkatkan. Sosialisasi formal perlu dilakukan secara rutin, serta dilengkapi dengan komunikasi informal yang adaptif, seperti penggunaan grup WhatsApp untuk diskusi dan pelaporan teknis antaroperator. Selain memanfaatkan forum seperti

musyawarah RT/RW Pemerintah Desa Sumobito juga diharapkan memanfaatkan media sosial seperti web desa, instagram desa sebagai media penyampaian informasi kepada masyarakat terkait pentingnya administrasi kependudukan dan prosedur layanan Cak Ngateso.

- 2) Keberadaan sumber daya manusia yang kompeten serta fasilitas pendukung seperti komputer dan printer di Desa Sumobito perlu dijaga dan ditingkatkan melalui pelatihan rutin dan pemeliharaan berkala. Penguatan kemampuan teknis operator desa juga penting dilakukan secara berkelanjutan untuk menghadapi perkembangan teknologi. Kendala teknis seperti gangguan server dan jaringan internet yang tidak stabil memerlukan perhatian khusus dari Dispendukcapil Kabupaten Jombang, melalui koordinasi yang intensif dengan penyedia layanan infrastruktur digital. Selain itu, pemerintah desa diharapkan aktif melaporkan kendala teknis secara tepat waktu serta mendorong solusi alternatif seperti penggunaan kabel LAN guna menjaga kestabilan layanan.
- 3) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang disarankan untuk terus mendampingi dan memotivasi petugas desa melalui pelatihan yang tidak hanya fokus pada aspek teknis, tetapi juga menekankan pentingnya pelayanan yang bertanggung jawab, berintegritas, dan berorientasi pada kualitas. Selain itu, pemerintah desa perlu diberikan ruang untuk menyampaikan masukan dan evaluasi terkait pelaksanaan program. Dengan penguatan sikap pelaksana secara menyeluruh, diharapkan Program Cak Ngateso dapat berjalan sesuai prosedur serta mencerminkan pelayanan

yang profesional, manusiawi, dan berkelanjutan di seluruh Kabupaten Jombang.

- 4) Sistem koordinasi dan pembagian tugas antara Dispendukcapil dan pemerintah desa perlu terus dijaga dan ditingkatkan. Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah digunakan bersama sebaiknya tetap dijadikan pedoman utama agar pelaksanaan program berjalan tertib, efisien, dan sesuai aturan. Selain itu, perlu dilakukan evaluasi berkala terhadap penerapan SOP di lapangan untuk memastikan prosedur yang digunakan tetap relevan dengan kebutuhan masyarakat. Komunikasi dan pelaporan antara operator desa dan Dispendukcapil juga perlu ditingkatkan agar tidak terjadi tumpang tindih tugas atau keterlambatan dalam pelayanan.