

**EFEKTIVITAS PELAYANAN CETAK PENGAJUAN TEKODISO
(CAK NGATESO) DI DESA BALONGBESUK KECAMATAN DIWEK
KABUPATEN JOMBANG**

SKRIPSI

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



OLEH :

RIZKY NIZAR WAHYU ILLAHI

NPM. 21041010310

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL“VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

2025

**EFEKTIVITAS PELAYANAN CETAK PENGAJUAN TEKODISO
(CAK NGATESO) DI DESA BALONGBESUK KECAMATAN DIWEK
KABUPATEN JOMBANG**

SKRIPSI

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



OLEH :

RIZKY NIZAR WAHYU ILLAHI

NPM. 21041010310

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

2025

LEMBAR PERSETUJUAN
EFEKTIVITAS PELAYANAN CETAK PENGAJUAN TEKNO DESO
(CAK NGATESO) DI DESA BALONGBESUK KECAMATAN DIWEK
KABUPATEN JOMBANG

Disusun Oleh :

Rizky Nizar Wahyu Illahi
NPM. 21041010310

Telah disetujui untuk mengikuti ujian Penelitian/Verifikasi Ilmiah

Menyetujui,

PEMBIMBING


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

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran Jawa Timur"


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

**EFEKTIVITAS PELAYANAN CETAK PENGAJUAN TEKNO DESO
(CAK NGATESO) DI DESA BALONGBESUK KECAMATAN DIWEK
KABUPATEN JOMBANG**

Disusun Oleh:

Rizky Nizar Wahyu Illahi

NPM. 21041010310

**Telah diuji kebenaran oleh Tim Penguji dan diterbitkan pada
Jurnal JHSS : Journal of Humanities and Social Studies
(Terakreditasi Sinta 3) Volume 09 No.2. 2025.**

Menyetujui,

PEMBIMBING

TIM PENGUJI,

1. Ketua

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

NIP 197108082021211005

Tukiman, S.Sos, M.Si

NIP. 196103231989031001

2. Sekretaris

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

NIP 197108082021211005

3. Anggota

Berliana Mustika Rani, S.Sos., M.KP

NIP. 199405182024062001

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**

Dr. Catur Suratnoali, M.Si

NIP. 196804182021211006

LEMBAR REVISI
EFEKTIVITAS PELAYANAN CETAK PENGAJUAN TEKODESO
(CAK NGATESO) DI DESA BALONGBESUK KECAMATAN DIWEK
KABUPATEN JOMBANG

Disusun Oleh:

Rizky Nizar Wahyu Illahi
NPM. 21041010310

Telah direvisi dan disahkan pada tanggal 28 Oktober 2025

Menyetujui,

Ketua

Sekretaris

Anggota

Tukiman, S.Sos, M.Si
NIP. 196103231989031001

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

Berliana Mustika Rani, S.Sos., M.KP
NIP. 199405182024062001

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rizky Nizar Wahyu Illahi
NPM : 21041010310
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi* ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi/Tesis/Desertasi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Surabaya, 28 Oktober 2025
Yang membuat pernyataan



Rizky Nizar Wahyu Illahi
NPM. 21041010310

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmatnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Efektivitas Pelayanan Cetak Pengajuan Teko Deso (Cak Ngateso) Di Desa Balongbesuk Kecamatan Diwek Kabupaten Jombang”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat kelulusan di Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Dengan tersusunnya skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Dr. Agus Widiyarta, S.Sos, M.Si, selaku dosen pembimbing, yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dengan penuh kesabaran serta memberikan motivasi yang besar kepada penulis. Penulis juga menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini, terdapat banyak bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tulus kepada:

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, Budaya, dan Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dra. Susi Hardjati, M.AP selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik.

4. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Ilmu Politik.
5. Pihak instansi membantu dan memberikan dukungan dalam proses penyusunan skripsi.
6. Orang tua dan keluarga penulis yang selalu mendukung dan memberikan doa dalam proses penyelesaian skripsi ini.
7. Seluruh teman-teman Program Studi Administrasi Publik Angkatan 2021, yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu namanya, yang telah memberikan dukungan serta bantuan dalam penyelesaian skripsi ini, serta pihak-pihak lain yang turut membantu penulis.

Surabaya, 25 Oktober2025

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR REVISI.....	iv
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	14
1.3. Tujuan Penelitian.....	15
1.4. Manfaat Penelitian	15
BAB II KAJIAN PUSTAKA	17
2.1 Penelitian Terdahulu.....	17
2.2 Landasan Teori	22
2.2.1 Pelayanan Publik.....	22

2.2.1.1 Definisi Pelayanan Publik	22
2.2.1.2 Prinsip Pelayanan Publik.....	24
2.2.1.3 Asas Pelayanan Publik	27
2.2.2.1 Definisi E- Government	30
2.2.2.2 Manfaat E-Government.....	32
2.2.3.1 Definisi Efektivitas.....	33
2.2.3.2 Model Efektivitas	36
2.2.4 Pelayanan Administrasi Kependudukan (Adminduk)	42
2.3 Kerangka Berfikir.....	46
BAB III METODE PENELITIAN.....	47
3.1 Jenis Penelitian.....	47
3.2 Lokasi Penelitian	47
3.3 Fokus Penelitian	48
3.4 Sumber Data.....	50
3.5 Teknik Penentuan Informan	51
3.6 Teknik Pengumpulan Data	52
3.7 Teknik Analisis Data	53
3.8 Keabsahan data.....	56
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	59
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	59

4.1.1 Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil)	
Kabupaten Jombang	59
4.1.2. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	
Kabupaten Jombang	60
4.1.3 Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	
Kabupaten Jombang	61
4.1.4 Sumber Daya Aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	
Kabupaten Jombang	69
4.2.1 Profil Pemerintahan Desa Balongbesuk Kecamatan Diwek Kabupaten	
Jombang	72
4.2.2 Visi dan Misi Pemerintahan Desa Balongbesuk Kecamatan Diwek	
Kabupaten Jombang	73
4.2.3 Struktur Organisasi Pemerintahan Desa Balongbesuk.....	74
4.2.4 Tugas dan Fungsi Pemerintahan Desa Balongbesuk.....	75
4.3 Hasil Penelitian	83
4.3.1 Optimasi Tujuan	85
4.3.2 Perspektif Sistem.....	93
4.3.3 Tekananan Pada Perilaku	96
4.4 Pembahasan.....	103
4.4.1 Optimasi Tujuan	104
4.4.2 Perspektif Sistem.....	107

4.4.3 Tekananan Pada Perilaku	109
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	114
5.1 Kesimpulan	114
5.2 Saran.....	116
DAFTAR PUSTAKA	118
LAMPIRAN.....	123

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Subtansi Laporan.....	4
Tabael 1.2 Daftar Pengguna Cak Ngateso Desa Balongbesuk.....	10
Tabel 2. 1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang.....	20
Tabel 4. 1 Komposisi Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Menurut Golongan/Ruang yang berstatus Pegawai Negeri Sipil (PNS).....	70
Tabel 4. 2 Komposisi Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Menurut Pendidikan yang berstatus Pegawai Negeri Sipil (PNS).....	71
Tabel 4. 3 Struktur Sumber Daya Aparatur Pemerintah Desa Pulo Lor berdasarkan Jenis Kelamin dan Pendidikan.	83
Tabel 4. 4 Identifikasi Efektivitas Pelayanan Cetak Pengajuan Teko Desa (Cak Ngateso) Di Desa Balongbesuk Kecamatan Diwek Kabupaten Jombang	111

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tampilan Awal Website Cak Ngateso.....	11
Gambar 1.2 Server Down Cak Ngateso Di Desa Balongbesuk.....	14
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	46
Gambar 3.1 Komponen Teknik Analisis Data :Interactive Mode.....	56
Gambar 4. 1 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang.....	60
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang	611
Gambar 4. 3 Kantor Desa Balongbesuk,.....	73
Gambar 4. 4 Struktur Organisasi Desa Balongbesuk.....	744
Gambar 4. 5 SK Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Tentang Cak Ngateso.....	877
Gambar 4. 6 Sosialisasi Yang dilakukan Oleh Dispendukcapil Kabupaten Jombang Melalui Media Massa	94
Gambar 4.7 Sosialisasi Cak Ngateso Di Website Desa Balongbesuk.....	95
Gambar 4. 8 Bimbingan Teknis Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang	988
Gambar 4. 9 Grup whatsapp dalam memonitoring Cak Ngateso.....	100
Gambar 4. 10 Sarana dan Prasarana Untuk Progam Cak Ngateso Di Desa Balongbesuk.....	102

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran Pedoman Observasi.....	1233
2. Lampiran Pedoman Dokumentasi	123
3. Lampiran Pedoman Wawancara	1233
4. Lampiran Surat Izin Penelitian Skripsi Kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....	1277
5. Lampiran Surat Balasan Persetujuan Dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	1288
6. Lampiran Surat Izin Penelitian Skripsi Kepada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.....	129
7. Lampiran Surat Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	13030
8. Lampiran Dokumentasi Foto Wawancara dengan Ibu Hesti Hermawati selaku Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan	131
9. Lampiran Dokumentasi Foto Wawancara dengan Bapak Darto selaku staff IT di Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan	1311
10 Lampiran Dokumentasi Foto Wawancara dengan ibu Siti selaku sekretaris desa di pemerintahan desa Balongbesuk.....	1322
11.Lampiran Dokumentasi Foto Wawancara dengan Ilham Hendrik selaku Operator di Desa Balongbesuk.....	132
12. Lampiran Dokumentasi Foto Wawancara dengan warga desa Balongbesuk.	1333

13. Lampiran Sertifikat Akreditasi Publikasi Jurnal Sinta 3.....	134
14. Lampiran Lembar Persetujuan Kirim Publikasi Ilmiah	135
15. Lampiran Latter of Acceptance (LoA) Publikasi Artikel Jurnal	1366
16. Lampiran Cek Turnitin.....	137

ABSTRAK

EFEKTIVITAS PELAYANAN CETAK PENGAJUAN TEKNO DESO (CAK NGATESO) DI DESA BALONGBESUK KECAMATAN DIWEK KABUPATEN JOMBANG

Rizky Nizar Wahyu Illahi
21041010310

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan efektivitas layanan Cetak Pengajuan Teko Deso (Cak Ngateso) di Desa Balongbesuk, Kecamatan Diwek, Kabupaten Jombang. Cak Ngateso adalah inovasi layanan administratif berbasis web yang diluncurkan oleh Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang sejak tahun 2021, yang berfokus pada layanan seperti Kartu Keluarga, akta kelahiran, dan akta kematian di tingkat desa. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan model efektivitas organisasi Richard M. Steers, yang mencakup indikator optimasi tujuan, perspektif sistem, dan tekanan pada perilaku. Temuan penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan, layanan Cak Ngateso di Desa Balongbesuk telah efektif dalam memfasilitasi warga dalam mengurus dokumen kependudukan tanpa harus mengunjungi Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Hal ini dibuktikan dengan meningkatnya jumlah pengguna layanan setiap tahun dan kemampuan aparat desa dalam mengoperasikan sistem. Namun, masih terdapat tantangan teknis seperti gangguan server dan keterbatasan infrastruktur yang dapat menghambat proses layanan. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan kapasitas sumber daya manusia, perbaikan infrastruktur teknologi, dan optimasi sistem untuk memastikan layanan Cak Ngateso dapat beroperasi lebih stabil dan menjangkau semua desa yang ada di Kabupaten Jombang.

Kata kunci: Efektivitas Layanan, Cak Ngateso, Administrasi Kependudukan,

ABSTRACT

EFFECTIVENESS OF THE TEKODESO APPLICATION PRINTING SERVICE (CAK NGATESO) IN BALONGBESUK VILLAGE, DIWEK DISTRICT, JOMBANG REGENCY

Rizky Nizar Wahyu Illahi
21041010310

This study aims to analyze and describe the effectiveness of the Cetak Pengajuan Teko Deso (Cak Ngateso) service in Balongbesuk Village, Diwek Subdistrict, Jombang District. Cak Ngateso is a web-based administrative service innovation launched by the Population and Civil Registration Office of Jombang Regency since 2021, focusing on services such as Family Cards, birth certificates, and death certificates at the village level. This study employs a qualitative method with a case study approach. Data was collected through interviews, observations, and documentation, then analyzed using Richard M. Steers' organizational effectiveness model, which includes indicators of goal optimization, system perspective, and pressure on behavior. The research findings indicate that, overall, the Cak Ngateso service in Balongbesuk Village has been effective in facilitating residents in processing population documents without having to visit the Population and Civil Registration Office. This is evidenced by the increasing number of service users each year and the village apparatus's ability to operate the system. However, there are still technical challenges such as server disruptions and infrastructure limitations that can hinder the service process. This study recommends enhancing human resource capacity, improving technological infrastructure, and optimizing the system to ensure that Cak Ngateso's services can operate more stably and reach all villages in Jombang District.

Keywords: service effectiveness, Cak Ngateso, population administration,