

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik menurut Sinambela Pasolong dikutip dari (Rahmadana et al., 2020) adalah sebagai Setiap aktivitas atau tindakan yang diselenggarakan oleh pemerintah untuk masyarakat yang mempunyai kegiatan untuk memberikan manfaat bagi suatu kelompok atau kesatuan, serta menawarkan kepuasan kepada penerima layanan meskipun hasilnya tidak berupa produk fisik. Pelayanan publik yang baik memberikan kepuasan kepada masyarakat atas layanan yang diselenggarakan oleh pemerintah sebagai bentuk pemenuhan hak publik. Dalam memberikan layanan, pemerintah harus memastikan bahwa mereka diberikan secara profesional, akuntabel, dan optimal.

Pada dasarnya keberhasilan kinerja pada suatu periode pemerintahan dapat tercemin dari bagaimana para pemerintah untuk menyampaikan layanan publik yang baik dan maksimal kepada masyarakat. Semakin baik pelayanan publik yang diberikan untuk masyarakat hal itu menandakan semakin baik pula sistem pemerintahannya. Pemerintah mempunyai peran dalam menyediakan layanan publik yang berkualitas kepada masyarakat dengan berlandaskan dan berpedoman pada prinsip dan tata kelola pemerintahan yang tercantum pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menerangkan bahwa pelayanan publik adalah tindakan atau serangkaian tindakan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau layanan administratif yang disediakan oleh penyedia layanan publik. Hal tersebut menunjukkan pemerintah

pada hakekatnya ialah bertugas untuk menyediakan layanan terhadap masyarakat. Serta pemerintah diadakan tidak untuk melayani dirinya sendiri, melainkan berkomitmen dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan memberikan keadaan yang memungkinkan setiap masyarakat dapat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya guna mencapai tujuan bersama (Wibawa, 2019). Pelayanan publik adalah wujud tanggung jawab penyelenggara negara untuk memenuhi kebutuhan serta keinginan masyarakat guna mewujudkan kesejahteraan bersama guna meningkatkan kesejahteraan rakyat dan sudah diatur dalam hukum yang sedang berlaku sehingga menjadi pedoman bagi aparatur negara dalam melaksanakan tugasnya secara profesional, transparan, dan akuntabel

(Hendrayady et al., 2023) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan merupakan indikator yang baik apakah tingkat pelayanan yang ditawarkan dan diberikan pemerintah memenuhi harapan masyarakat atau tidak. Menurut (Amba et al., 2023) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan publik berasal dari hasil interaksi antara sistem pelayanan, petugas pelayanan, strategi pelayanan yang diterapkan dan pelanggan penerima pelayanan, metode penyampaian pelayanan dan lembaga pengelola pelayanan. Berdasarkan kedua konsep tersebut dapat dipahami bahwa Kualitas pelayanan publik sangat bergantung pada faktor sumber daya manusia dan sistem yang diterapkan. Pelayanan publik akan mampu memenuhi kepuasan masyarakat apabila didukung oleh petugas yang profesional dalam menjalankan tugas serta didukung oleh sistem dan strategi pelayanan yang efektif dan terencana.

Peran negara dalam pelayanan publik semakin diperkuat dengan Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik ditujukan agar dapat menyediakan layanan

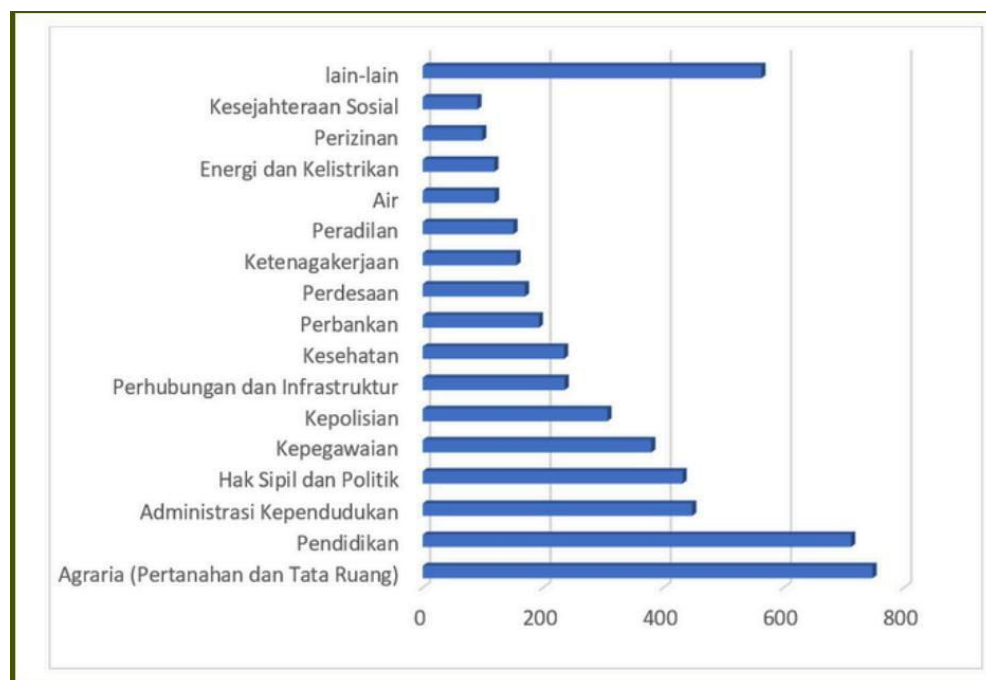
yang lebih baik dan cepat dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.. Karena kualitas pelayanan berkaitan dengan kepuasan masyarakat sebagai pengguna jasa. Dalam arti jika pelayanan atau jasa yang diberikan mampu memenuhi harapan, maka pelayanan atau jasa tersebut sudah pasti baik atau berkualitas. Sebaliknya, apabila pelayanan atau jasa yang diterima tidak memuaskan, maka kualitas pelayanan dianggap buruk.

Saat ini, kualitas pelayanan publik di Indonesia masih belum mampu memenuhi tingkat kepuasan masyarakat secara optimal (Rahmawati & Fanida, 2021) Kondisi ini disebabkan oleh masih seringnya masyarakat mengeluhkan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah. Tentunya hal tersebut pun membuat citra buruk pemerintah terhadap pelaksanaan pelayanan publik dimata masyarakat karena kurang optimalnya dalam memberikan pelayanan publik. Bentuk Ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang buruk dapat dibuktikan dengan banyaknya pengaduan yang disampaikan kepada Ombudsman Republik Indonesia.

Ombudsman Republik Indonesia merupakan sebuah lembaga pemerintah memiliki kewenangan untuk pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah termasuk Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), badan hukum yang dimiliki negara, serta lembaga swasta atau individu yang diberi tanggung jawab untuk menyediakan layanan publik tertentu, baik yang seluruhnya maupun sebagian dananya berasal dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD). Ombudsman Republik

Indonesia memiliki peran utama untuk pemeriksaan laporan atas dugaan terjadinya maladministrasi terhadap pelaksanaan pelayanan publik, serta memberikan rekomendasi yang ditujukan kepada pihak terlapor. Meskipun demikian, banyak masyarakat belum mengerti tugas Ombudsman sebagai institusi pengawas pelayanan publik di Indonesia. Adanya pengawasan terhadap layanan publik sangat krusial untuk mewujudkan penyelenggaraan layanan yang efisien dan berorientasi pada kesejahteraan rakyat. Pembentukan Ombudsman Republik Indonesia juga diperkuat melalui Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik, yang semakin menekankan tugas, kewenangan, dan peran Ombudsman dalam mengawasi pelayanan publik

Tabel 1.1 Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Substansi Laporan



(Sumber: Laporan Triwulan 3 Ombudsman RI Tahun 2024)

Berdasarkan data pada Tabel 1.1, diketahui bahwa substansi administrasi kependudukan (Adminduk) menempati peringkat ketiga dari total 41 laporan berdasarkan Laporan Triwulan 3 Ombudsman RI Tahun 2024. Kondisi ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan publik dengan layanan administrasi kependudukan masih tergolong rendah. Pengelolaan administrasi kependudukan memiliki peran penting bagi masyarakat, karena berhubungan dengan data kependudukan yang wajib dimiliki serta diperbarui oleh masyarakat (Pitaloka & Novaria, 2024). Pelayanan administrasi kependudukan yakni suatu pelayanan yang bersifat kompleks, meliputi penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen serta data kependudukan melalui kegiatan pendaftaran penduduk, Pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, serta pemanfaatan hasilnya untuk mendukung pelayanan publik dan berbagai sektor pembangunan lainnya (Pratama & Fanida, 2020).

Dokumen kependudukan yang paling mendasar dan paling penting untuk dimiliki seorang penduduk adalah Akta Kelahiran. Menurut Pasal 5 dan 27 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 mengenai Perlindungan Anak, setiap anak memiliki hak untuk mendapatkan nama sebagai identitas diri dan status kewarganegaraan yang tercantum dalam akta kelahiran. Akta kelahiran merupakan sebuah dokumen yang menunjukkan tanggal kelahiran seseorang dalam definisi yang lain akte Kelahiran memberikan identitas kepada setiap anak, dan merupakan bagian integral dari hak sipil dan politik warga negara (Takahepis et al., 2021).

Selain Akta Kelahiran, dokumen kependudukan yang juga tidak kalah penting adalah Akta Kematian. Akta Kematian merupakan sebuah dokumen otentik

berbentuk kutipan akta yang dibuat dan diterbitkan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota setempat yang memuat informasi dan menjadi bukti tentang peristiwa kematian seseorang. Akta kematian diterbitkan setelah ada laporan warga meninggal. Ini bagian dari tugas pemerintah daerah dalam mengelola data penduduk. Secara umum, setiap warga negara yang telah tiada atau meninggal perlu dilaporkan untuk memperbaharui data kependudukan. (Muhaimin, 2021)

Selain Akta Kelahiran dan Akte Kematian ada salah satu dokumen yang tak kala penting yakni KK(Kartu Keluarga). Kartu Keluarga yakni sebuah dokumen identitas suatu keluarga yang mencatat anggota keluarga seperti hubungan mereka dalam keluarga, status masing-masing anggota, serta pekerjaan yang ada di satu rumah tangga, mulai dari suami, istri, anak, hingga anggota keluarga lainnya yang tinggal bersama dalam waktu lama. Kartu Keluarga memiliki fungsi yang sangat penting dalam pengelolaan administrasi kependudukan dikarenakan Birokrasi yang ada di Indonesia sering kali memerlukan Kartu Keluarga sebagai syarat utama dalam proses administrasi (Pretty, 2023)

Saat ini tuntutan inovasi di sektor publik pada era reformasi birokrasi, baik di tingkat pemerintah pusat maupun daerah, telah banyak dilakukan. Inovasi menjadi aspek penting yang memengaruhi perkembangan suatu organisasi (Melinda & Ichsan Kabullah, 2020). Inovasi merupakan bentuk kreativitas dalam penemuan dan pelaksanaan ide baru agar tercipta barang atau jasa yang memiliki manfaat (Cahyaningrum & Ardhian Nugroho, 2020). Dari beberapa definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa inovasi publik adalah suatu kreativitas atau pembaruan yang diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pengguna dan penerima layanan.

Penyelenggaraan inovasi, baik di tingkat pusat maupun daerah, perlu dilakukan agar pelayanan publik dapat diselenggarakan sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan masyarakat. Salah satunya adalah perkembangan inovasi administrasi kependudukan yang kini tidak hanya diimplementasikan pada tingkat kabupaten atau kota, tetapi juga telah menjangkau tingkat kecamatan hingga desa

Inovasi Pelayanan Cak Ngateso ialah sebuah inovasi terbaru mengenai pelayanan administrasi kependudukan secara online yang dimunculkan oleh Dispendukcapil Kabupaten Jombang. Inovasi Cak Ngateso merupakan kepanjangan dari Cetak Pengajuan Teko Deso dalam pelaksanaannya inovasi Cak Ngateso telah di implementasikan mulai tahun 2021 yang berdasarkan Peraturan Bupati Jombang Nomor 109 Tahun 2023 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Inovasi Daerah. Pada dasarnya layanan Cak Ngateso ini berfokus pada pemberian layanan administrasi kependudukan bagi warga desa yang meliputi 2 (dua) jenis urusan layanan antara lain permohonan KK (Hilang / Rusak / Tambah Anggota Keluarga) dan Akta (Kelahiran/Kematian)

Sebelum adanya Cak Ngateso pelayanan administrasi kependudukan dilakukan secara manual dengan datang ke Dispendukcapil Kabupaten Jombang sehingga menimbulkan ketidakefektifan waktu dalam mengurus administrasi kependudukan. Proses pelayanan yang seperti itu tentunya membutuhkan waktu yang panjang sehingga masyarakat harus mondar- mandir dalam mengurus administrasi kependudukan sehingga menimbulkan pelayanan yang berbelit- belit dan tidak efektif

Padahal, dari beberapa warga yang ditemui di lokasi mengaku terpaksa harus berangkat lebih awal dari biasanya. “Saya berangkat dari rumah sejak pukul 04.00 WIB pagi, dan sampai ini sudah banyak yang antri untuk segera dilayani, itupun hanya untuk mendapatkan nomor antrian saja,” ujar Khomsatun (34), warga Kecamatan Ngoro. Dia mengaku kedatangannya ke kantor Dispendukcapil hanya untuk memperbarui Kartu Keluarganya (KK), lantaran ada penambahan anaknya yang baru saja lahir, sekaligus untuk mengurus Akta Kelahiran anaknya tersebut. <https://kabarjombang.com/peristiwa/meski-jadi-sorotan-hingga-kini-antrian-di-dispendukcapil-meluber/> (Diakses pada 25 Januari 2025)

Menanggapi berita di atas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang akhirnya memberikan inovasi terkait layanan administrasi kependudukan melalui sistem aplikasi berbasis website yakni Cak Ngateso. Tuntutan dalam memberikan pelayanan publik yang prima, cepat dan akurat kepada masyarakat sehingga mucullah sebuah inovasi yang harus dilakukan secara elektronik agar masyarakat Kabupaten Jombang dalam mengurus Administrasi Kependudukan cukup ke desa saja tidak perlu ke Dispendukcapil Kabupaten Jombang. Sebagai wujud komitmen dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan hingga ke tingkat desa, pemerintah terus melakukan berbagai inovasi. Pada awal pelaksanaannya, program Cak Ngateso hanya berfokus pada pelayanan pengurusan Kartu Keluarga (KK). Namun, seiring berjalannya waktu dan dalam upaya memperluas manfaat bagi masyarakat, tahun ini program tersebut telah berkembang dengan menambahkan layanan penerbitan akta kelahiran dengan akta kematian. Langkah ini diharapkan semakin mempermudah masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan tanpa harus menempuh jarak yang jauh ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang .

<https://radarjombang.jawapos.com/beritadaerah/664904842/makin-mudah-urus-kk-di-jombang-kini-cuma-perlu-ke-kantor-desa> (Diakses pada 27 Januari 2025)

Pelayanan administrasi kependudukan secara online juga terus digalakkan sebagai kemudahan masyarakat untuk pelaksanaan pengajuan dokumen kependudukan merupakan sebagai salah satu usaha untuk menghindari terjadinya kerumunan antrian di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang. Selain itu pelayanan administrasi kependudukan juga semakin didekatkan kepada penduduk melalui pelayanan di desa (CAK NGATESO) dalam penerapannya awalnya di tahun 2021 cak ngateso hanya di terapkan di beberapa desa tiap kecamatan satu hingga dua desa sebagai desa percontohan. Hal tersebut dipertegas dengan pernyataan Ibu Hesti Hermawati selaku Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan yang menjelaskan bahwa:

Pada awal penerapan Cak Ngateso ini hanya KK (Kartu Keluarga) yang diharapkan bisa membantu pelayanan yang ada di Dispendukcapil dan hanya satu hingga dua desa tiap kecamatan yang sebagai desa percontohan dikarenakan dalam penerapannya di butuhkan SDM (Sumber Daya Manusia) yang mencukupi serta Sarana dan Prasana seperti Printer dan Komputer yang memenuhi syarat soalnya dari Dispendukcapil tidak memberikan fasilitas. Jadi Desa yang menjadi desa percontohan sudah memenuhi kriteria tersebut. (Wawancara 6 Februari 2025)

Salah satunya di Kecamatan Diwek yakni dari Desa Balongbesuk dijadikan sebagai desa percontohan yang mana nantinya akan diimplementasikan kesemua Desa diwilayah Kabupaten Jombang yang akan datang. Desa Balongbesuk ini di tunjuk secara langsung oleh Dispenduk Capil Kabupaten Jombang karena Desa Balongbesuk ini salah satu desa yang memenuhi syarat untuk dijadikan desa percontohan penerapan pelayanan Cak Ngateso. Kecamatan Diwek memiliki

jumlah penduduk terbanyak urutan ke- 2 di kabupaten jombang setelah kecamatan jombang sedangkan jumlah penduduk Desa balongbesuk 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. Implementasi program Cetak Pengajuan Teko Deso (Cak Ngateso) di Desa Balongbesuk 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.

Tabel 1.2 Daftar penggunaan *Cak Ngateso* Desa Balongbesuk

No.	Jenis Pelayanan	Tahun 2021	Tahun 2022	Tahun 2023	Tahun 2024	Tahun 2025 (Januari – Februari)
1	KK (Kartu Keluarga)	18	36	48	56	9
2	Akte Kelahiran	-	-	8	35	4
3	Akte Kematian	-	-	4	20	6

(Sumber: Data Pemerintahan Desa Balongbesuk Kecamatan Diwek Kabupaten Jombang, 2025)

Berdasarkan data diatas pada awalnya di tahun 2021 pelayanan Cak Ngateso hanya di peruntukan untuk KK (Kartu Keluarga) seiringin berjalannya waktu pelayanan Cak Ngateso ditambah Akte Kelahiran dan Akte Kematian. Desa

Balongbesuk pelayananan Cak Ngateso semakin bertambah data jumlah penggunaan dikarenakan Pelayananannya hanya di tingkat desa masyarakat tidak perlu datang ke Dispendukcapil.

Dalam rangka mengembangkan Cak Ngateso agar dapat berfungsi dengan baik dan memberikan manfaat yang paling besar bagi masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Jombang mengadakan sosialisasi administrasi kependudukan. Tujuan dari kegiatan ini adalah untuk meningkatkan kesadaran masyarakat dan pemahaman mereka tentang pentingnya administrasi kependudukan yang tertib, akurat, dan mudah diakses oleh semua warga.



Gambar 1.1 Tampilan Awal Website Cak Ngateso

(Sumber: Data Pemerintahan Desa Balongbesuk Kecamatan Diwek Kabupaten Jombang,2025)

Administrasi kependudukan memiliki fungsi yang penting dalam kehidupan sehari-hari. Melalui sosialisasi ini, Dispendukcapil Kabupaten Jombang berupaya memberikan pemahaman kepada perangkat desa mengenai prosedur pengurusan

dokumen kependudukan, pentingnya pemutakhiran data kependudukan, serta kemudahan layanan cak ngateso yang kini dapat diakses secara lebih cepat dan efisien. Dengan adanya program ini, diharapkan penduduk semakin proaktif dalam mengurus administrasi kependudukan mereka, sehingga tidak ada lagi hambatan dalam memperoleh hak-hak yang berkaitan dengan data kependudukan.

<https://dukcapil.jombangkab.go.id/berita/upaya-memaksimalkan-pelayanan-tingkat-desa-dispendukcapil-adakan-sosialisasi-1639> (Diakses Pada 28 Januari 2025)

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Jombang mengadakan kegiatan sosialisasi dengan mengundang seluruh operator desa yang ada di wilayah Kabupaten Jombang. Tujuan dari kegiatan ini adalah untuk memberikan pemahaman yang lebih baik. mendalam terkait penerapan sistem Cak Ngateso serta Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Terpusat. Melalui sosialisasi ini, diharapkan para operator desa dapat memahami secara menyeluruh mekanisme dan prosedur yang harus diterapkan dalam pelayanan administrasi kependudukan di tingkat desa. Penerapan sistem Cak Ngateso dan SIAK Terpusat ini merupakan langkah strategis yang diambil oleh Dispendukcapil Kabupaten Jombang dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan administrasi kependudukan. Sistem ini membuat masyarakat tidak perlu lagi mengalami kendala dalam pengurusan dokumen kependudukan, seperti Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, dan Akte Kematian.

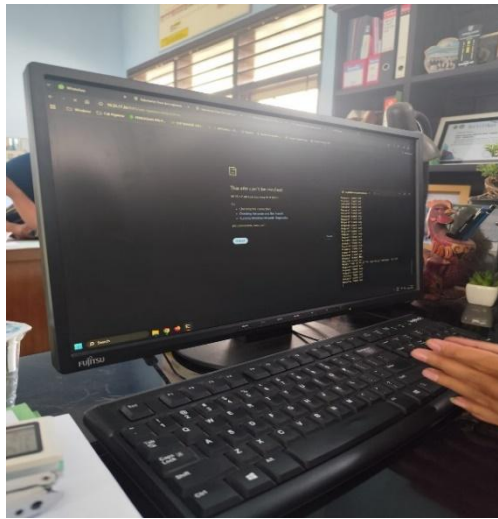
Dalam penerapannya terdapat kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan layanan program Cak Ngateso adalah infrastruktur yang kurang memadai, seperti

sistem yang sering down dan error. Hal ini disebabkan karena layanan Cak Ngateso berbasis sistem online atau web yang terintegrasi dengan administrasi kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Jombang dan hanya dapat diakses oleh perangkat desa. Fakta yang ditemukan penulis dalam berita JombangBanget.id menyebutkan:

“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 dengan realita yang ada.” Sumber: <https://jombangbanget.jawapos.com/jombangan/2134598285/pengurusan-kk-di-jombang-dikeluhkan-penyebabnya-karena-ini> (Diakses pada 20 Oktober 2025)

Pemerintah memiliki tekad kuat untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan (adminduk) agar dapat menjangkau hingga tingkat desa. Namun, dalam pelaksanaannya, ditemukan berbagai kendala, baik dari segi teknis (misalnya infrastruktur, sistem, atau teknologi) maupun non-teknis (seperti sumber daya manusia atau regulasi). Masalah ini secara signifikan meningkatkan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan layanan dan bahkan dapat menyebabkan penundaan, terlepas dari dampak positif yang signifikan dari perencanaan infrastruktur terhadap tata kelola sektor publik yang berkelanjutan. Sebagai Operator Desa yang aktif dalam memberikan pelayanan program Cak Ngateso, Ibu Siti Nur Afifah melalui wawancara memperjelas hal ini dengan mengatakan bahwa :

“Sistem Cak Ngateso ini Cuma dapat diakses oleh servernya Dispenduk kalau servernya down otomatis kita ngak bisa akses. Kalau servernya down gitu Kita tidak dapat memproses pengajuan lewat cak ngateso haru nunggu sampai servernya normal lagi.” (Wawancara 3 Februari 2025)



Gambar 1.2 Server Down Cak Ngateso Di Desa Balongbesuk

(Sumber : Dokumentasi Pribadi 2025)

Permasalahan tersebut tidak segera ditangani maka pelayanan publik kepada masyarakat akan menjadi lambat dan kualitasnya bisa menurun. Berdasarkan kondisi tersebut, penulis ingin melakukan penelitian lebih lanjut tentang judul. “ **Efektivitas Pelayanan (CAK NGATESO) Cetak Pengajuan Teko Deso di Desa Balung Besuk**

1.2. Rumusan Masalah

Sehubungan dengan penjelasan latar belakang tersebut, dapat dirumuskan permasalahan penelitian ini sebagai berikut : “ Efektivitas Pelayanan (CAK

NGATESO) Cetak Pengajuan Teko Deso di Desa Balung Besuk Kecamatan Diwek Kabupaten Jombang “.

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang sudah dijelaskan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini adalah “ Untuk Menganalisis dan Mendeskripsikan Efektivitas Pelayanan (CAK NGATESO) Cetak Pengajuan Teko Deso di Desa Balung Besuk Kecamatan Diwek Kabupaten Jombang ” .

1.4. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini manfaat yang dapat diharapkan, yaitu :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat mengembangkan pemikiran ilmu pengetahuan dan memberikan masukan terkait konsep strategi Efektivitas Pelayanan (CAK NGATESO) Cetak Pengajuan Teko Deso di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang di Balaongbesuk serta penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan acuan untuk penelitian selanjutnya yang lebih relevan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Mahasiswa

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa memperluas wawasan dan ilmu pengetahuan, baik secara praktis maupun teoritis serta meningkatkan kemampuan analisis mahasiswa dalam

mengkaji permasalahan dan solusi terkait Administrasi Kependudukan

b. Bagi Instansi

Penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai bahan acuan untuk masukan dan pengembangan serta memberikan rekomendasi praktis terkait Pelayanan Administrasi Kependudukan.

c. Bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah bahan untuk referensi dan *literature* pada perpustakaan yang kedepannya dapat bermanfaat untuk peneliti lain yang berminat mengeksplorasi tema yang sama di waktu mendatang