

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai efektivitas pelayanan *Cetak Pengajuan Teko Deso (Cak Ngateso)* di Desa Balongbesuk Kecamatan Diwek Kabupaten Jombang, yang dianalisis melalui tiga indikator efektivitas menurut teori Richard M. Steers, dapat disimpulkan bahwa:

1. Optimasi Tujuan

Pelayanan Cak Ngateso telah memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus dokumen administrasi kependudukan seperti Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, dan Akta Kematian tanpa harus datang langsung ke kantor Dispendukcapil, melainkan cukup melalui kantor desa. Hal ini membuat proses pelayanan menjadi lebih mudah, cepat, dan efisien, serta membantu mengurangi beban masyarakat dari segi waktu dan biaya. Dengan demikian, tujuan program untuk mendekatkan pelayanan hingga ke tingkat desa dapat dikatakan telah tercapai dengan baik. Meskipun demikian, masih ditemukan beberapa kendala teknis dalam pelaksanaannya, seperti gangguan jaringan dan server yang terkadang tidak stabil, sehingga menghambat kelancaran proses pengajuan dokumen.

2. Perspektif Sistem

Pelaksanaan program telah didukung dengan sistem berbasis web yang terintegrasi langsung dengan server milik Dispendukcapil Kabupaten

Jombang, sehingga memungkinkan proses pengajuan dan pencetakan dokumen kependudukan dilakukan secara lebih cepat dan terdokumentasi dengan baik. Untuk mendukung kelancaran implementasi sistem ini, Dispendukcapil juga secara rutin mengadakan pelatihan kepada perangkat desa setiap tahunnya guna meningkatkan pemahaman dan keterampilan teknis operator desa. Selain itu, Dispendukcapil membentuk grup komunikasi seperti WhatsApp sebagai sarana koordinasi teknis dan konsultasi cepat apabila terjadi kendala dalam pelayanan.

3. Tekanan pada Perilaku

Secara umum, perangkat desa telah memahami alur kerja pelayanan Cak Ngateso dan mampu menyesuaikan diri dengan sistem pelayanan berbasis digital yang diterapkan oleh Dispendukcapil Kabupaten Jombang. Mereka tidak hanya menjalankan tugas pelayanan secara teknis, tetapi juga menunjukkan kemampuan adaptasi terhadap perubahan sistem yang sebelumnya manual menjadi berbasis elektronik. Hal ini ditunjukkan melalui keaktifan mereka dalam mengikuti pelatihan, memahami prosedur pengajuan, serta menyelesaikan berbagai kendala teknis di lapangan. Bahkan, beberapa perangkat desa dengan sigap memberikan bantuan kepada dari desa lain yang mengalami kesulitan dalam menjalankan sistem. Tindakan ini menjadi indikator kuat bahwa perangkat desa cukup responsif, terbuka terhadap inovasi, serta mampu mengikuti perkembangan teknologi yang diterapkan dalam sistem pelayanan publik.

Secara keseluruhan, pelayanan Cak Ngateso di Desa Balongbesuk dapat dikatakan cukup efektif, meskipun masih diperlukan perbaikan pada aspek infrastruktur, SDM, serta literasi digital masyarakat.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil temuan dan kesimpulan yang telah dijabarkan, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Optimasi Tujuan

Untuk mengatasi kendala teknis yang masih terjadi dalam pelaksanaan program Cak Ngateso, disarankan agar Dispendukcapil Kabupaten Jombang meningkatkan kualitas infrastruktur teknologi, terutama dalam hal stabilitas jaringan dan kapasitas server agar sistem dapat diakses secara optimal tanpa gangguan. Selain itu, pengadaan sarana penunjang seperti perangkat komputer, printer, dan koneksi internet yang memadai di tingkat desa juga perlu diprioritaskan, khususnya bagi desa yang belum memiliki fasilitas lengkap. Dispendukcapil juga dapat mempertimbangkan pengembangan sistem cadangan (backup) atau akses offline sementara yang dapat digunakan saat terjadi gangguan server, agar pelayanan kepada masyarakat tidak terhenti. Dengan perbaikan teknis ini, diharapkan proses pengajuan dokumen kependudukan melalui Cak Ngateso dapat berjalan lebih lancar, efisien, dan merata di seluruh wilayah desa.

2. Perspektif Sistem

Untuk memperkuat implementasi sistem pelayanan Cak Ngateso yang telah terintegrasi dengan server Dispendukcapil Kabupaten Jombang, disarankan agar Dispendukcapil terus meningkatkan kualitas dan cakupan pelatihan teknis bagi perangkat desa, tidak hanya secara rutin tetapi juga dengan pendekatan yang lebih aplikatif dan berbasis studi kasus. Selain itu, perlu dilakukan pengembangan sistem pendukung yang lebih tangguh, termasuk peningkatan kapasitas server dan penyediaan dukungan teknis jarak jauh secara real-time untuk mengantisipasi gangguan dalam pelayanan. Grup komunikasi seperti WhatsApp yang telah dibentuk hendaknya dimanfaatkan secara lebih optimal sebagai media pelaporan cepat, diskusi teknis, serta evaluasi harian, sehingga kendala dapat segera diatasi dan tidak menghambat pelayanan. Pemerintah daerah juga disarankan untuk melakukan monitoring berkala terhadap performa sistem dan kinerja operator desa, agar keberlanjutan pelayanan dapat terjamin dengan baik dan merata di seluruh wilayah.