

**INOVASI PROGRAM PELAYANAN CETAK PENGAJUAN TEKO DESO (CAK NGATESO) DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN JOMBANG  
(STUDI KASUS PADA DESA MEGALUH)**

**Khofifatus Sholihah**

SI Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya  
[khofifatus.19110@mhs.unesa.ac.id](mailto:khofifatus.19110@mhs.unesa.ac.id)

**Trenda Aktiva Oktariyanda**

SI Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya  
[trendaoktariyanda@unesa.ac.id](mailto:trendaoktariyanda@unesa.ac.id)

**Abstrak**

Inovasi Pelayanan Program Cetak Pengajuan Teko Deso (Cak Ngateso) merupakan sebuah inovasi yang digagas oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang yang bekerja sama dengan Pemerintah desa dalam memberikan pelayanan pengurusan dokumen Administrasi Kependudukan yang mana akses layanannya cukup dilakukan di Desa. Salah satu Desa yang dijadikan Desa percontohan yaitu Desa Megaluh Kabupaten Jombang yang menerapkan sebuah Inovasi Program Pelayanan Cak Ngateso. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan metode kualitatif. Fokus penelitian ini dengan menggunakan teori komponen kapasitas inovasi yang terdiri dari lima indikator yang dikemukakan oleh Emery et al. (2015) yaitu sebagai berikut: Budaya Inovasi, Kepemimpinan, Pengetahuan Ahli, Keterlibatan Pemangku Kepentingan, dan Desain Kerja yang Inovatif. teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan 4 komponen yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Inovasi Pelayanan Cak Ngateso di Desa Megaluh penerapannya sudah berjalan cukup baik dan telah memenuhi lima komponen kapasitas inovasi meskipun dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala. Budaya Inovasi sudah diterapkan dalam kehidupan sehari-hari. Kepemimpinan mampu menjadi fasilitator dan juga motivator bagi para bawahannya. Pengetahuan ahli yang dimiliki oleh petugas Cak Ngateso Desa Megaluh sangat mumpuni dan tidak mengalami kesulitan yang berarti karena sudah dibekali bimbingan dari Dispenduk Capil Kabupaten Jombang. Keterlibatan pemangku menunjukkan semua mendukung adanya program tersebut, dan yang terakhir yaitu desain inovatif telah diterapkan dengan baik.

**Kata kunci :** pelayanan publik, inovasi pelayanan, Cak Ngateso

**Abstract**

The Cak Ngateso Program Service Innovation (Print Pengajuan Teko Deso) is an innovation initiated by the Jombang Regency population and Civil Registration Service in Collaboration with the Village Government in providing population Administrative document management services where access to services is sufficient in the village. One of the villages that what used as a pilot village was Megaluh village, Jombang Regency which implemented an Innovation for the Cak Ngateso Service Program. The Cak Ngateso service in megaluh village only serves a number of population administration services, such as applying for a Family Card (KK), birth and Death Certificates and Transfer Letter. The purpose of holding Cak Ngateso's service is to facilitate services for the community. The type of research used is descriptive with qualitative methods. The focus of the research uses the theory of component of innovation capacity which consists of five indicators proposed by Emery et al. (2015) are as follows: Innovative Culture, Leadership, Expert Knowledge, Stake Holder Engagement, Innovative Work Design. Data collection techniques used in this study are observation, interviews, and documentation. While the data analysis used in this study used 4 components consisting of data collection, data reduction, data presentation, and data verification. Based on the result of the study, it was shown that implementation of the Cak Ngateso Services Innovation in Megaluh Village had been running quite well and had fulfilled the five component of innovation capacity although in its implementation there were still several obstacles. Culture of Innovation has been applied in everyday life. Leader is able to be a facilitator and also a motivator for his subordinates. The expert significant difficulties because they have been provided with guidance from the Dispenduk Capil of Jombang Regency. The involvement of stakeholders shows that all support the existence of the program, and the last is that the innovative design has been implemented well.

**Keywords:** public services, service innovation, Cak Ngateso

## PENDAHULUAN

Sebuah negara wajib untuk memenuhi hak dan kebutuhan warga negaranya dalam bidang pelayanan publik untuk kesejahteraan masyarakatnya. Untuk itu pemerintah sebagai penyedia jasa bagi masyarakat harus memberikan pelayanan publik yang baik. Pelayanan publik dianggap baik apabila mampu memberikan kepuasan terhadap masyarakat. Pelayanan publik merupakan kegiatan pemenuhan kebutuhan masyarakat, baik pelayanan administrasi, barang ataupun jasa sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Qhily et al., 2017). Sedangkan Menurut Keputusan Menteri Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menjelaskan bahwa Pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan orang, warga negara, instansi pemerintah, badan usaha, dan badan hukum maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pada saat ini masyarakat selalu mengidamkan pelayanan publik yang efektif dan efisien, dimana masyarakat menuntut mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang mudah, cepat dan murah. Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan publik pada sebuah birokrasi dikatakan baik apabila sesuai ketentuan pemerintah (Ni'mah, 2016). Oleh sebab itu, Keberhasilan dalam meningkatkan pelayanan publik juga ditentukan oleh beberapa faktor salah satunya yaitu kemampuan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan yang diharapkan oleh masyarakat. Pemerintahan harus memperhatikan dalam meningkatkan pelayanan publik, hal ini karena pelayanan publik bagian dari hak dasar masyarakat baik masyarakat right maupun fundamental right (Holle dalam Eldo & Mutiarin, 2019) Penyampaian layanan publik yang efektif merupakan dasar dari transformasi sosial-ekonomi (Ikubaje, 2016:179). Oleh sebab itu pemerintah tidak boleh mengesampingkan hak-hak yang dimiliki oleh masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik yang terbaik, karena tugas dan fungsi negara yaitu melindungi dan memenuhi kebutuhan masyarakat demi tercapai kesejahteraan.

Kualitas pelayanan publik di Indonesia saat ini masih belum bisa dikatakan memuaskan harapan masyarakat (Rahmawati & Fanida, 2021). Hal ini dikarenakan masyarakat masih sering mengeluh terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Pelayanan publik yang terjadi dalam sebuah birokrasi masih di temukan pelayanan yang berbelit-belit, lambat, tidak pasti dan mahal. Sehingga masyarakat menuntut agar pelayanan publik dapat

sesuai dengan harapan masyarakat atau keinginan masyarakat (Mahsyar, 2011). Kepuasan pelanggan merupakan tujuan dari pelayanan publik secara teoritis (Oktarianda dan Meirinawati, 2018). Kondisi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia masih belum bisa dikatakan memuaskan harapan masyarakat. Salah satunya yaitu penyelenggaraan pelayanan publik pada pelayanan bidang administrasi kependudukan yang masih terdapat banyak masalah. Hal ini juga dapat dibuktikan dengan adanya keluhan-keluhan masyarakat di dalam laporan Ombudsman baik secara langsung maupun online. Berikut ini data laporan pengaduan masyarakat dari Ombudsman:

**Tabel 1. Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Substansi Laporan**

SUBSTANSI	LAPORAN
Agraria/Pertanahan	316
Kepolisian	181
Kepegawaian	145
Pedesaan	102
Pendidikan	84
Peradilan	77
Perbankan	64
Pertambangan	55
Hak Sipil dan Politik	51
Administrasi Kependudukan	50
Perizinan	50

Sumber: Laporan Triwulan Ombudsman RI Tahun 2021

Dari data tabel 1 di atas dapat diketahui bahwa berdasarkan klasifikasi laporan, substansi administrasi kependudukan (Adminduk) berada di urutan 10 (sepuluh) dengan jumlah 50 laporan. Hal tersebut menandakan bahwasannya masyarakat masih belum puas dengan pelayanan Adminduk. Padahal Pelayanan di bidang administrasi kependudukan menjadi pelayanan yang penting bagi masyarakat. Hal ini dikarenakan pelayanan ini terkait dengan data – data kependudukan yang harus dimiliki dan diperbarui oleh setiap warga Negara (Enitasari & Hertati, 2019). Akan tetapi saat ini masih banyak pelayanan di bidang Adminduk yang masih mengalami permasalahan terkait dengan proses pelayanannya. Oleh sebab itu pemerintah sebagai penyelenggara administrasi kependudukan harus dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang ada agar tidak ada lagi keluhan dari masyarakat.

Layanan administrasi kependudukan pada dasarnya merupakan sebuah keharusan yang dijalankan oleh pemerintahan berdasarkan Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Layanan administrasi kependudukan seharusnya sistematis dengan menyusun standart pelayanan publik guna mewujudkan pemerintahan yang baik. Di masa era globalisasi saat ini penguasaan teknologi informasi sudah seharusnya menjadi keharusan bagi pemerintahan sampai lingkup kecil, harus dapat memanfaatkannya (Artiantia, 2022)

Oleh sebab itu, saat ini tuntutan inovasi sektor publik pada era reformasi birokrasi baik tingkat pemerintah pusat maupun tingkat daerah telah banyak dilakukan. Inovasi menjadi aspek penting yang mempengaruhi perkembangan suatu organisasi (Melinda et al., 2020). Di sisi lain inovasi merupakan kreativitas dalam penemuan dan pelaksanaan ide baru agar terciptanya barang atau jasa yang memiliki manfaat (Cahyaningrum & Ardhian Nugroho, 2019). Dari beberapa definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa inovasi publik ialah sebuah kreatifitas maupun hal baru yang diharapkan dapat memberikan manfaat untuk pengguna dan penerima layanan.

Untuk itu penyelenggaraan inovasi baik dari pusat maupun daerah perlu dilakukan agar dapat menyelenggarakan pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan dari masyarakat. Salah satunya yaitu perkembangan inovasi administrasi kependudukan yang tidak hanya di implementasikan pada tingkat daerah maupun kota saja melainkan sudah sampai pada tingkat kecamatan dan desa. Seperti inovasi yang dilakukan oleh Instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang melalui inovasi pelayanan publik bernama program Cetak Pengajuan Teko Deso “Cak Ngateso” yang dimana dalam realisasinya pelayanan administrasi kependudukan mengoptimalkan data kependudukan dengan mengintegrasikan data secara berjenjang (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang dengan Desa). Inovasi Program Cak Ngateso ini merupakan salah satu cara yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang untuk mewujudkan masyarakat Jombang akan tertib administrasi kependudukan. Hal ini karena masyarakat masih banyak yang belum sadar akan pentingnya administrasi kependudukan. Penerapan program pelayanan Cak Ngateso ini mengacu pada aturan yang sudah di amanahkan dalam Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.

Desa yang sebagai tata pemerintahan yang paling

bawah pun dituntut ikut serta andil dalam mengimplementasikan inovasi pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan ini. selain itu, pemerintah desa juga memiliki peran penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik karena desa bisa dikatakan sebagai ujung tombak pelayanan yang berhubungan secara langsung dengan masyarakat. Hal ini juga sejalan dengan yang dikatakan (Kusumastuti et al., 2020) bahwa pemerintah desa sebagai garda depan yang langsung menyentuh masyarakat membutuhkan respon terhadap perkembangan, perubahan dan dinamika masyarakat. Oleh karena itu, desa menjadi lembaga yang tepat dalam melayani dan mengelola kepentingan masyarakat khususnya dalam bidang adminduk.

Pelayanan Cak Ngateso ini merupakan pelayanan yang dikhususkan untuk beberapa desa pilihan di Kabupaten Jombang, salah satunya yaitu Desa Megaluh dijadikan sebagai desa percontohan yang mana nantinya akan di implementasikan ke semua Desa di wilayah Kabupaten Jombang yang akan datang. Desa Megaluh inidi tunjuk secara langsung oleh Dispenduk Capil Kabupaten Jombang karena Desa Megaluh ini salah satu desa yang memenuhi syarat untuk dijadikan desa percontohan penerapan pelayanan Cak Ngateso. Tujuan diselenggarakannya pelayanan Cak Ngateso ini untuk mempermudah pelayanan bagi masyarakat. Dimana masyarakat tidak perlu lagi mengurus adminduk tersebut ke Kantor Kecamatan maupun ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jombang melainkan masyarakat sudah cukup datang ke Kantor Desa saja, sehingga masyarakat dapat menerima pelayanan publik yang lebih dekat dan mudah baik secara waktu dan biaya. Hal ini sejalan dengan pendapat Bapak Rhamdani selaku salah satu staff pegawai desa yang ikut andil dalam pelaksanaan program Cak Ngateso, yang menyatakan bahwa:

“tujuan adanya pelayanan Cak Ngateso ini untuk membantu dan mempermudah masyarakat, karena dengan adanya pelayanan ini masyarakat sudah tidak perlu jauh-jauh datang ke Kecamatan maupun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang untuk mengurus surat administrasi kependudukan, masyarakat hanya perlu datang ke desa membawa berkas yang lengkap maka sudah bisa langsung jadi berkas adminduk masyarakat”. (Wawancara 15 November 2021).

Selain itu permasalahan yang dihadapi pada saat melakukan pelayanan program Cak Ngateso yaitu infrastruktur kurang memadai seperti sistem sedang *down* atau mengalami *error*. Dikarenakan pelayanan Cak Ngateso ini memiliki sebuah sistem atau web yang bersifat online dan hanya perangkat desa saja yang bisa mengakses karena sistem ini terintegrasi dengan administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang. Masalah tersebut menjadikan waktu pengerjaan pelayanan menjadi lebih lama bahkan bisa sampai tertunda. Padahal perencanaan infrastruktur berdampak signifikan secara positif pada tata kelola sektor publik yang baik. Hal ini dipertegas dengan hasil wawancara kepada Bapak Ramdhoni selaku salah satu perangkat Desa yang ikut andil dalam memberikan pelayanan program Cak Ngateso ini, yang menyatakan bahwa:

“beberapa kali terjadi *error* di jaringan, karena kan sistem Cak Ngateso ini hanya bisa di akses melalui jaringan kominfo. Jadi jika jaringan kominfo *error*, otomatis sistem Cak Ngateso ini tidak bisa diakses. Dan masyarakat yang menerima pelayanan juga harus menunggu sampai jaringannya tidak ada kendala lagi”. (Wawancara 15 November 2021)

Oleh sebab itu, Masalah tersebut jika tidak segera diatasi maka akan memperlambat dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dan juga dapat menurunkan kualitas publik. melihat hal tersebut, maka penulis tertarik untuk penelitian lebih dalam dengan mengambil judul “Inovasi Program Pelayanan Cetak Pengajuan Teko Deso (CAK NGATESO) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang (Studi Kasus Pada Desa Magaluh)”.

## METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian mengenai Inovasi Program Pelayanan Cak Ngateso (Cetak Pengajuan Teko Deso) ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian metode kualitatif merupakan penelitian yang dilakukan sesuai dengan kondisi alamiah atau disebut sebagai penelitian naturalistik (Sugiyono, 2016:8). Kondisi alamiah yang dimaksud ialah dimana obyek inisifatnya apa adanya, tidak dibuat-buat oleh peneliti sehingga dari awal memasuki obyek, setelah berada di dalam obyek, hingga keluar dari obyek penelitian relative tidak berubah. Dari penjelasan diatas peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif, karena dalam pengumpulan datanya peneliti dapat melakukan pengamatan lapangan secara langsung dan

melakukan wawancara terbuka tanpa mengubah hasil dari pengamatan yang ada di lapangan. Kemudian untuk analisis dalam artikel alamiah ini menggunakan teori komponen kapasitas inovasi yang terdiri dari lima indikator yang dikemukakan oleh (Emery, 2015) yaitu sebagai berikut:

1. *Innovative Culture* (Budaya Inovasi)  
Budaya berorientasi inovasi merupakan campuran kreatifitas, penerimaan ide baru, mengambil resiko, bersedia mencoba mengambil hal baru, dan pola pikir kewirausahaan diantara para pemimpin, karyawan dan pemegang kepentingan eksternal.
2. *Leadership* (Kepemimpinan)  
Kepemimpinan sangat penting dalam berorganisasi. Seorang pemimpin membutuhkan kemampuan manajerial dan proses organisasi yang spesifik. Pada tingkat organisasi pemimpin harus mampu menciptakan gambaran baru dan dapat memfasilitasi perubahan yang menghasilkan manfaat dan mampu membaginyadengan pemegang kepentingan baik tingkat internal maupun eksternal.
3. *Expert Knowledge* (Pengetahuan Ahli)  
dari perspektif sumber daya, inovasi merupakan perpaduan dari sumber daya baru. Salah satu sumber daya yang terpenting dari pada lainnya yaitu sumber daya pengetahuan.
4. *Stake Holder Engagement* (Keterlibatan Pemangku Kepentingan)  
Keterlibatan pemangku kepentingan eksternal merupakan salah satu faktor utama dalam mewujudkan administrasi public. Partisipasi masyarakat dapat memberikan jaminan efektifitas atas layanan yang sudah diberikan sehingga dapat meningkatkan kepercayaan dan dukungan dari masyarakat.
5. *Innovative Work Design* (Desain Kerja yang Inovatif)  
Desain kerja yang terstruktur di seluruh organisasi berdampak pada inovasi, termasuk cara kerja inovatif untuk memecahkan aturan dan melakukan kerja sama antara organisasi maupun antar sektor, serda dapat menciptakan jaringan baru.

Adapun teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini yaitu purposive sampling karena dilakukan dengan pertimbangan tertentu. Subjek penelitian ini yaitu pertama; Bapak Zainul Arifin selaku Kepala Desa Megaluh; kedua, Bapak Rhamdani selaku Petugas Operator Pelayanan Cak Ngateso; ketiga, Bapak Andre selaku petugas loket pelayanan Cak Ngateso; keempat, Ibu Muslimat selaku masyarakat Desa Megaluh. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu observasi,

wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan untuk teknik analisis datanya terdiri dari 4 tahap yang mengacu pada model yang dijelaskan oleh Miles dan Husberman (dalam Sugiyono,2014:92) yaitu: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Program Pelayanan Cetak Pengajuan Teko Desa (Cak Ngateso) di Desa Megaluh ini hanya melayani beberapa layanan administrasi kependudukan antara lain pengajuan permohonan Kartu Keluarga (KK), Surat Pindah, Akta Kelahiran dan Akta Kematian. Inovasi layanan Cak Ngateso ini mulai dilaksanakan pada 20 Januari 2021. Dengan adanya program Cak Ngateso ini, setiap pelayanan administrasi kependudukan bisa dilakukan di desa. Pemohon tidak perlu lagi bolak-balik datang baik ke kecamatan maupun ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang untuk mengurus administrasi kependudukan, karena pemohon cukup datang ke kantor desa dan semua berkas pemohon akan di proses dan diinput oleh operator Desa melalui aplikasi Cak Ngateso yang terintegrasi dengan system Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang, setelah di proses by system dan di validasi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang, maka hasil layanan bisa selesai di desa. berikut tampilan login website Cak Ngateso Desa Megaluh:



**Gambar 1. Login Website Cak Ngateso**  
Sumber: Website Cak Ngateso Desa Megaluh,  
2021

Gambar di atas merupakan tampilan awal dari website Cak Ngateso yang menampilkan *username* dan *password* sebagai akses masuk ke dalam website Cak Ngateso, yang bisa login dan membuka website Cak Ngateso hanya perangkat Desa yang di tunjuk sebagai petugas operator khusus Cak Ngateso dengan menggunakan komputer yang

alamat IP nya sudah didaftarkan di Dinas Kominfo Kabupaten jombang yang bertujuan agar data dokumen kependudukan masyarakat tidak dapat diakses oleh orang lain. Pelayanan Cak Ngateso ini diharapkan mampu memudahkan masyarakat dan mempercepat waktu dalam pengurusan Administrasi Kependudukan. Maka dari itu peneliti akan menggunakan fokus teori komponen kapasitas inovasi menurut Emery, dan berikut penjelasannya :

### **1. Innovative Culture (Budaya Inovasi)**

Budaya inovasi sangat perlu diterapkan dalam suatu organisasi agar anggota organisasi mampu berperilaku kerja yang inovatif, kemauan dalam memperkenalkan dan mengambil ide-ide baru serta menerapkan prosedur baru dalam pekerjaannya. Menurut Emery et al, (2015:4-10) bahwa budaya inovasi merupakan budaya yang berorientasi pada campurankreatifitas, keterbukaan/penerimaan ide-ide baru, pengambil resiko, bersedia untuk mengambil hal baru dan pola pikir kewirausahaan diantara para pemimpin, karyawan dan pemangku kepentingan eksternal. Inovasi tidak hanya membangun dan memperbaiki saja, namun juga memanfaatkan ide baru untuk menciptakan suatu produk jasa atau layanan (Susanto dalam Yanuar,2019). Pemerintah Desa Megaluh bersedia untuk mengambil hal baru dan menerima ide-ide baru yaitu mampu menerapkan Inovasi

Pelayanan Cak Ngateso yang di gagas oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang. Pelayanan Cak Ngateso ini menjadi salah satu alternative inovasi yang digunakan untuk menciptakan ketertiban dalam administrasi kependudukan masyarakat Desa megaluh. Oleh karena itu, program pelayanan Cak Ngateso ini direspon dengan baik oleh seluruh masyarakat Desa Megaluh. Hal ini sesuai dengan yang dikatakan oleh Bu muslimat selaku masyarakat Desa Megaluh bahwa:

“ya mbk, saya sebagai masyarakat juga sangat mendukung adanya inovasi ini, dulu kan ngurus administrasi kependudukan harus datang ke DispendukCapil, tapi berkat adanya inovasi ini saya sudah tidak perlu datang jauh-jauh ke sana, cukup di desa saja saya sudah bisa ngurus administrasi kependudukan”

Pengurusan sistem pelayanan Cak Ngateso inidilakukan di desa dan cetak berkas adminduk juga cukup dilakukan di desa. Hal ini bertujuan untuk mempermudah pelayanan kepada masyarakat Desa Megaluh. Sebelum adanya pelayanan Cak Ngateso ini masyarakat Desa Megaluh mengurus adminduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kabupaten Jombang. Selama pengurusan adminduk di DispendukCapil Jombang ditemukan permasalahan seperti masyarakat Desa Megaluh sering menggunakan Calo untuk mengurus adminduk karena masyarakat merasa tidak mampu jika harus mengurus adminduk di DispendukCapil Jombang yang selain jauh dari rumah juga tidak mengerti persyaratan maupun berkas apa saja yang harus dibawah untuk mengurus adminduk. Hal ini dibuktikan dengan wawancara bersama Bapak Rhamdani selaku petugas operator pelayanan Cak Ngateso Desa Megaluh menyatakan bahwa:

“salah satu alasan kami menerapkan pelayanan Cak Ngateso di Desa Megaluh karena masyarakat megaluh ini sering menggunakan calo dalam pengurusan adminduknya”

Oleh karena itu, melalui program pelayanan Cak Ngateso ini diharapkan dapat mempermudah masyarakat dalam hal pengurusan adminduk karena masyarakat sudah tidak perlu jauh-jauh datang ke kabupaten untuk mengurus adminduk, masyarakat cukup datang ke desa sudah bisa menerima pelayanan pengurusan adminduk.

Penerapan pelayanan Cak Ngateso ini perangkat Desa Megaluh mempunyai prinsip memberikan pelayanan Administrasi Kependudukan dengan Cepat dan Mudah untuk masyarakat. Dalam menerapkan prinsip tersebut maka Pemerintah Desa Megaluh membuat standar waktu penyelesaian penerbitan dokumen kependudukan yang cepat dibandingkan dengan proses pelayanan dokumen kependudukan sebelumnya, dimana dalam sehari sudah bisa mencetak dokumen kependudukan masyarakat Desa Megaluh.

**Tabel 2. Jenis pelayanan dan batas waktu penyelesaian Cetak Dokumen Kependudukan**

No	Jenis Pelayanan	Waktu	Batas Waktu Penyelesaian
1	KK	1 jam	4 Hari
2	Akta Kelahiran	1 Jam	2 Hari
3	Akta Kematihan	1 Jam	1 Hari
4	Surat Ket. Pindah	1 jam	1 Hari

Sumber: Desa Megaluh, 2022

Berdasarkan tabel jenis pelayanan dan waktu penyelesaian tersebut, batas waktu penyelesaian administrasi kependudukan bisa lebih dari yang ditentukan apabila terjadi gangguan jaringan komunikasi data maupun sarana dan prasarana yang berhubungan dengan penyelesaian dokumen kependudukan. Waktu penyelesaian

dokumen kependudukan pada pelayanan Cak Ngateso ini sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan. Hal tersebut sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat yang menuntut dan menginginkan pelayanan yang cepat, mudah dan ringan. Dari penjelasan diatas dapat dilihat bahwa pemerintah Desa Megaluh mampu memperkenalkan dan mengambil ide-ide baru untuk mengatasi permasalahan pengurusan adminduk masyarakat Desa Megaluh. Sesudah adanya program pelayanan Cak Ngateso ini masyarakat merasa dipermudah dan mulai sadar akan pentingnya adminduk. Hal ini dikarenakan masyarakat sudah tidak perlu jauh-jauh untuk mendapatkan pelayanan, akan tetapi cukup datang ke desa, masyarakat sudah bisa mendapatkan pelayanan adminduk.

## 2. Leadership (Kepemimpinan)

Kepemimpinan sangat penting dalam berorganisasi. Seorang pemimpin membutuhkan kemampuan manajerial dan proses organisasi yang spesifik. Pada tingkat organisasi pemimpin harus mampu menciptakan gambaran baru dan mampu memfasilitasi perubahan melalui manfaat yang diperoleh dan mampu membaginya dengan pemegang kepentingan baik tingkat internal maupun eksternal. Kepemimpinan akan mempengaruhi situasi dalam organisasi, yang mana akan menciptakan sesuatu yang bermakna dan memiliki dampak langsung pada tujuan yang ditentukan (Jufri et al., 2022)

Dalam hal ini, Kepala Desa Megaluh yaitu Bapak Zainul Arifin telah mampu menciptakan gambaran baru dan mampu memfasilitasi perubahan karena berhasil mengimplementasikan dan mendukung penuh penerapan program Cak Ngateso di Desa Megaluh ini. Pemimpin kepala Desa Megaluh bertanggung jawab penuh sebagai koordinator yang memanagerkan seluruh kegiatan pada pelayanan Cak Ngateso. Kepala Desa Megaluh sebagai seorang pemimpin juga memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai Pembina, pengawas, pengkoordinir, dan pengendalian penyelenggaraan kegiatan pelayanan program Cak Ngateso di Desa Megaluh. Hal ini bertujuan agar implementasi program pelayanan Cak Ngateso dapat berjalan dengan baik sesuai dengan tujuan yang ditentukan. Setelah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang menunjuk secara langsung Desa Megaluh sebagai desa percontohan pelayanan Cak Ngateso, pemimpin Desa Megaluh sangat antusias dan langsung membentuk petugas khusus untuk pelayanan Cak Ngateso. Pada pembentukan petugas pelayanan Cak Ngateso, pemimpin menunjuk Kasi Bidang Pemerintahan yaitu Bapak Ramdhani sebagai petugas

teknisi pelayanan CakNgateso dan juga menunjuk Kasi Pelayanan yaitu BapakAndre sebagai petugas loket Cak Ngateso. Berikut ini gambar Kepala Desa memimpin rapat di Desa Megaluh.



**Gambar: 2 Pemimpin membentuk Petugas Pelayanan Cak Ngateso**

Sumber: Dokumentasi Desa Megaluh, 2022

Selain itu, pemimpin Desa Megaluh juga memberikan fasilitas yang baik untuk menunjang penerapan pelayanan Cak Ngateso. Sarana dan prasarana yang diberikan pemimpin dalam penerapan program pelayanan Cak Ngateso ini berkualitas yang bertujuan agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat berjalan secara optimal. Sehingga masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Hal ini sesuai dengan pernyataan (Yayat, 2017) untuk mewujudkan kualitas yang maksimal dalam pelayanan publik terutama dalam pelayanan pemerintahan, maka standart sarana dan prasarana menjadi aspek penting untuk menunjang pelayanan tersebut. Oleh karena itu, peranan fasilitas pelayanan sangat penting dan aspek yang sangat berpengaruh pada peningkatan kualitas pelayanan publik. Penyediaan fasilitas pelayanan yang memadai akan membuat pelayanan kepada masyarakat dapat lebih memberikan kepuasan selama menerima pelayanan. Seperti yang disampaikan Bapak Rhamdani selaku petugas operator pelayanan Cak Ngateso Desa Megaluh yang menyatakan bahwa:

“peran pemimpin Desa Megaluh yaitu mampu memberikan fasilitasnya mbk, memberi fasilitas seperti Hardware nya, jadi saya minta semacam komputernya harus bagus dan juga printernya harus khusus printer serbuk bukan printer biasa semacam tinta, karena nanti kalau printernya printer biasa nanti hasilberkas Adminduknya juga cepat rusak”. (Wawancara 14 Maret 2022)

Pemimpin Desa Megaluh selain berperan sebagai fasilitator juga berperan memotivasi bawahannya agar lebih

semangat dan tidak malas dalam bekerja. Motivasi akan menciptakan dorongan untuk seseorang dalam memberikan kontribusi agar tujuan organisasi tercapai (Andayani,2019). Untukmendorong bawahannya agar lebih semangat dalam bekerja, pemimpin Desa Megaluh yaitu Bapak Zainul Arifin memberikan honor tambahan untuk petugas pelayanan Cak Ngateso yang bertujuan untuk memotivasi bawahannya agar lebih bertanggung jawab dan teliti dalam menyelesaikan Administrasi Kependudukan masyarakat Desa Megaluh. Sejalan dengan yang dikatakan oleh Bapak Arifin selaku kepala Desa Megaluh bahwa:

“petugas khusus Cak Ngateso ini saya berikan honorer tambahan mbak, karena kan tugas pokoknya mereka bertambah, sekaligus itu salah satu motivasi agar petugas Cak Ngateso ini lebih teliti lagi dalam pembuatan adminduk ”. (Wawancara 14 Maret 2022)

Salah satu keterampilan yang harus dimiliki oleh seorang petugas Cak Ngateso yaitu memiliki ketelitian yang tajam, karena berkaitan dengan surat-surat dan adminintrasi kependudukan. Jika salah dalam hal pengimputan nama maupun angka dalam surat kependudukan, maka akan menjadi kesalahan yang cukup fatal. Berdasarkan penjelasan di atas dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa pemimpin Desa Megaluh yaitu Bapak Zainul Arifin mendukung penuh penerapan Program pelayanan Cak Ngateso di Desa Megaluh dari mulai membentuk petugas pelayanan Cak Ngateso sampai berperan aktif sebagai fasilitator dan motivator dalam mencapai keberhasilan Program Pelayanan Cak Ngateso di Desa Megaluh.

### **3. Expert Knowledge (Pengetahuan Ahli)**

Melalui perspektif sumber daya, inovasi menjadi perpaduan sumber daya baru Emery et al., (2015:4- 10). Salah satu sumber daya yang terpenting dari pada lainnya yaitu sumber daya pengetahuan. Pengetahuan petugas pemberi pelayanan publik sangat dibutuhkan agar pelayanan yang diberikan bermutu dan sesuai dengan standart pelayanan publik. Tingginya kebutuhan masyarakat maka aparaturnya dituntut untuk cekatan dalam bekerja demi terciptanya pelayanan yang cepat dan maksimal. Pengetahuan petugas pelayanan merupakan kemampuan yang harus dimiliki dalam memberikan pelayanan, agar pelayanan yang diberikan bisa akurat dan memuaskan. Inovasi program pelayanan Cak Ngateso ini merupakan sebuah inovasi yang diciptakan dan digagas oleh Dispenduk Capil Kabupaten jombang yang ditujukan kepada seluruh Desa yang ada di Kabupaten Jombang. Namun dalam tahap awal ini hanya terdapat 15

Desa yang akan dijadikan Desa percontohan dan nantinya secara bertahap akan berlanjut diterapkan pada seluruh Desa di Kabupaten Jombang. Adanya inovasi program pelayanan ini agar masyarakat sudah tidak perlu lagi mengurus Administrasi kependudukan ke Dispenduk Capil, namun masyarakat cukup mengurus surat Adminduk di Kantor Desa masing-masing. Dalam pelayanan tersebut melayani pengajuan permohonan Kartu Keluarga (KK), Surat Pindah, Akta Kelahiran dan Akta kematian. Ahli dalam penelitian ini yaitu petugas khusus pelayanan Cak Ngateso yaitu Bapak Rhamdani bertugas sebagai operator Cak Ngateso dan Bapak Andre bertugas melayani loket Adminduk.

Dalam meningkatkan kualitas dan pengetahuan sumber daya manusia program Cak Ngateso, terdapat beberapa program atau kegiatan yang dirumuskan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mencapai tujuan pelayanan Cak Ngateso, yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang memberikan Jurnal Teknis (Juknis) tahapan dan tata cara pelaksanaan program Pelayanan Cak Ngateso kepada petugas operator Cak Ngateso. Pemberian juknis ini sebagai upaya pemberian pelayanan yang berkualitas melalui peningkatan pengetahuan dan keahlian oleh penyelenggara layanan kepada masyarakat. Selain dibekali dengan juknis juga diberikan Bimbingan Teknis (BimTek) secara langsung dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang. Hal ini sejalan dengan yang dikatakan oleh Bapak Rhamdani selaku petugas operator Desa Megaluh bahwa:

“saya sebagai operator pelayanan Cak Ngateso juga diberikan pembekalan pengetahuan dari Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Jombang berupa jurnal teknis tahapan dan tata cara pelaksanaan program Pelayanan Cak Ngateso, selain itu juga pada saat awal uji coba atau launching nya program ini, petugas dari Dispenduk Capil Jombang memberikan bimbingan teknis pelatihan tata cara menggunakan system atau aplikasi Cak Ngateso ini“. (Wawancara, 14 Maret 2022)



**Gambar 3. Kegiatan Bimbingan Teknis Inovasi Pelayanan Cak Ngateso di Desa Megaluh**

Sumber: Dokumentasi Desa Megaluh, 2022

Dalam kegiatan bimbingan teknis tersebut bertujuan untuk membantu perangkat desa dalam memahami aplikasi dan pelayanan Cak Ngateso, sehingga pengetahuan sumber daya manusia operator desa mengenai teknologi informasi semakin bertambah. Pegawai menjadi peran penting suatu organisasi, yang mana sebagai penata dan penggerak dalam mengelola organisasi. Oleh karena itu harus efektif dan efisien sesuai dengan fungsi dan peran organisasi (Maharani, 2019). Maka dapat diketahui bahwa Pengetahuan petugas pemberi pelayanan publik, baik mulai dari pengetahuan teknik sampai dengan alur pelayanan sangat dibutuhkan agar pelayanan yang diberikan tepat sasaran dan memudahkan bagi penerima pelayanan.

#### **4. Stakeholder Engagement (Keterlibatan Pemangku Kepentingan)**

Keterlibatan pemangku kepentingan eksternal merupakan salah satu faktor utama dalam mewujudkan administrasi publik. Menurut Emery et al., (2015:4-10) Partisipasi masyarakat dapat memberikan jaminan efektifitas atas layanan yang sudah diberikan sehingga dapat meningkatkan kepercayaan dan dukungan dari masyarakat. Gerakan masyarakat akan sadar administrasi kependudukan melalui inovasi program pelayanan Cak Ngateso ini tidak lepas dari beberapastakeholder. Kunci dari keberhasilan pelayanan tentunya melalui sinergitas pemerintahan daerah dan desa serta masyarakat. Hal tersebut sesuai dengan konsep Balogh (dalam Febrian,2016) bahwa *Collaborative Governance* menjadi pendekatan yang konstruktif dengan melibatkan beberapa actor. Kebijakan dan keputusan publik merupakan rangkaian proses dengan melibatkan beberapa actor yang berasal dari tatanan lembaga publik, instansi swasta dan masyarakat yang tertata dan terencana untuk mencapai

tujuan publik, yang tidak hanya dilakukan oleh satu pihak saja. Oleh karena itu, ada pihak yang terlibat dalam Inovasi program pelayanan Cak Ngateso ini antara lain yang pertama, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang yang berperan sebagai pencetus dan penggerak program pelayanan Cak Ngateso selalu melakukan pengendalian dan pengawasan program Cak Ngateso. Mekanismenya adalah mengevaluasi dengan mendatangi langsung desa percontohan Cak Ngateso salah satunya yaitu pada Desa Megaluh untuk ditinjau pelaksanaannya, apakah sudah berjalan sesuai dengan tujuan yang ditentukan. Selain itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga memberikan sosialisasi terhadap petugas Cak Ngateso dari masing-masing desa Se-Kabupaten Jombang yang bertujuan untuk memperkenalkan dan memberikan arahan kepada petugas Cak Ngateso sehingga nantinya petugas Cak Ngateso dari masing-masing Desa bisa memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat. Berikut dokumentasi pelaksanaannya:



**Gambar 4. Sosialisasi Pelayanan Cak Ngateso**

Sumber: Dokumentasi Desa Megaluh, 2022

Kemudian *Stakeholder* selanjutnya yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jombang turut andil serta dalam pelaksanaan pelayanan Cak Ngateso ini. Dinas Kominfo memiliki peran yang penting dalam pelayanan Cak Ngateso, karena Dinas Kominfo Kabupaten Jombang merupakan pihak yang memberikan layanan jaringan inovasi pelayanan Cak Ngateso. Jaringan layanan yang digunakan dalam pelayanan Cak Ngateso ini tidak menggunakan wifi maupun jaringan internet lainnya, akan tetapi jaringan yang digunakan dalam inovasi pelayanan Cak Ngateso ini menggunakan jaringan yang dikhususkan dan dirancang oleh Diskominfo Jombang yang bertujuan agar orang lain tidak bisa mengakses data Administrasi Kependudukan, sehingga data yang dimasukkan dalam aplikasi akan aman dan tidak bocor. Sejalan dengan yang

dikatakan oleh Bapak Rhamdani selaku petugas operator Desa Megaluh bahwa:

“Inovasi program pelayanan Cak Ngateso ini menggunakan layanan jaringan dari Dinas Komunikasi dan Informatika yang bertujuan agar data Adminduk tidak bisa di akses oleh orang lain, jadi yang bisa mengakses hanya computer tertentu yang sebelumnya sudah didaftarkan ke Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jombang”. (Wawancara 14 Maret 2022)

Dan selanjutnya yaitu *Stakeholder* yang terakhir adalah masyarakat Desa Megaluh, masyarakat Desa Megaluh merupakan sasaran dan juga penerima pelayanan inovasi Cak Ngateso. Masyarakat mempunyai peranan penting dalam pelaksanaan program pelayanan Cak Ngateso, tanpa keterlibatannya maka program pelayanan Cak Ngateso tidak akan mencapai tujuan yang di inginkan. Oleh sebab itu petugas operator pelayanan Cak Ngateso yang ada di desa perlu mempertimbangkan beberapa hal seperti kemudahan, kenyamanan, dan kecepatan pelayanan, agar masyarakat mau menggunakan program yang ditawarkan. Mulai awal diterapkan program pelayanan Cak Ngateso di Desa Megaluh ini masyarakat sangat mendukung dan terbantu dengan adanya program pelayanan Cak Ngateso. Hal ini sesuai dengan yang dikatakan oleh Bu muslimat selaku masyarakat Desa Megaluh bahwa:

“saya sebagai masyarakat Desa Megaluh sangat senang dan mendukung adanya program ini mbak, karena kan masyarakat tidak perlu lagi jauh-jauh mengurus Adminduk ke Dispenduk Capil Jombang, cukup datang ke desa, masyarakat sudah bisa cetak KK di Desa”. (Wawancara 14 Maret 2022)

Berdasarkan wawancara bersama Ibu Muslimat selaku masyarakat Desa Megaluh diketahui bahwasannya masyarakat sangat mendukung adanya program pelayanan Cak Ngateso di Desa Megaluh ini. Akan tetapi selama pelayanan Cak Ngateso ini berlangsung, belum pernah diadakan sosialisasi kepada masyarakat sehingga masyarakat hanya mengetahui bahwasannya ada pelayanan Cak Ngateso saja, tanpa tau alur pelayanannya seperti apa masyarakat belum mengetahui. Sehingga banyak dari masyarakat yang belum memahami mengenai berkas persyaratan yang harus di bawah pada saat pengurusan dokumen.

Dari beberapa penjelasan diatas terkait komponen pemangku kepentingan dapat disimpulkan bahwa dalam penerapan Inovasi Pelayanan Cak Ngateso ini terdapat

beberapa pihak yang terlibat dari mulai tingkat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang sampai pada tingkat masyarakat sendiri ikut serta berperan dan mendukung adanya Pelayanan Cak Ngateso.

#### 5. Innovative Work Design ( Desain Kerja yang Inovatif)

Cara kerja yang memiliki sistematika yang baik sangat penting dan diperlukan dalam sebuah organisasi. Organisasi yang memiliki desain kerja terstruktur akan memiliki dampak pada inovasi, seperti cara kerja inovatif dalam pemecahan aturan, dapat menciptakan jaringan baru dan melakukan kerja sama antar sektor atau organisasi Emery et al., (2015:4-10). Semua praktik ini mungkin tidak akan efektif jika desain organisasi tidak fleksibel. Dari hasil temuan penulis, dapat diketahui bahwa Inovasi Pelayanan Cak Ngateso di Desa Megaluh ini memiliki desain kerja yang fleksibel, dimana semua pegawai pemerintah Desa Megaluh ikut serta bekerjasama melayani masyarakat dalam pembuatan dokumen kependudukan. Jika petugas khusus yang biasanya melayani Cak Ngateso yaitu hanya 2 orang petugas yang tugas pokok dan fungsinya sebagai operator teknisi Cak Ngateso dan petugas penerimaan loket tidak masuk, maka bisa digantikan dengan perangkat desa lainnya. Hal ini bertujuan agar pelayanan tetap bisa berjalan sebagai mana mestinya meskipun petugas khusus yang biasanya melayani Cak Ngateso tidak hadir. Seperti yang disampaikan oleh Bapak Andre selaku petugas loket pelayanan Cak Ngateso, mengatakan bahwa :

“disini kan setiap perangkat ada tugas pokok dan fungsinya masing-masing, jadi selain melaksanakan tupoksinya sendiri juga saling membantu dan menyelesaikan bersama, agar pelayanan Cak Ngateso ini tetap bisa berjalan sebagai mana mestinya”. (Wawancara 14 Maret 2022)

Kerja sama menjadi hal penting bagi pegawai saat am melaksanakan fungsi dan tugas pokok organisasi yang mana menjadi tanggung jawab bersama (Yusuf,2018). Kerja sama menjadi peran penting agar kinerja pegawai dapat meningkat, seperti dalam proses perencanaan, pelaksanaan, monitoring dan evaluasi. Hal tersebut akan mempengaruhi tujuan organisasi. Sama halnya dengan kerjasama dan koordinasi yang dilakukan oleh petugas operator Cak Ngateso Desa Megaluh dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang juga sangat efektif dan fleksibel, yaitu seperti ketika ada kesalahan dalam penulisan Nama pada penguplotan data Adminduk di aplikasi Cak Ngateso yang dilakukan oleh petugas operator Cak Ngateso, makapetugas operator Cak

Ngateso cukup menghubungi pihak Dispenduk Capil Jombang memberitahukan bahwa ada kesalahan penguplotan data, maka secara otomatis petugas Dispenduk Capil dapat memperbaiki kesalahan tersebut. Kemudian cara kerja pelayanan Cak Ngateso di Desa Megaluh ini mempunyai fasilitas tambahan untuk mempermudah masyarakat yang mengurus dokumen Adminduk. Dimana setelah dokumen di proses dan di cetak di Desa, pemohon yaitu masyarakat Desa Megaluh diberikan pilihan yaitu dokumen kependudukan yang sudah selesai bisa diambil sendiri oleh pemohon di Desa atau juga bisa diantarkan petugas Cak Ngateso ke rumah pemohon. Mekanisme pelayanan Cak Ngateso ini sebagai langkah menuju pelayanan yang prima kepada masyarakat. Hal ini sejalan dengan hasil wawancara dengan petugas loket Cak Ngateso yaitu Bapak Andre, sebagai berikut :

“setiap ada masyarakat yang datang mengurus administrasi kependudukan selalu saya tanyai setelah dokumen kependudukannya selesai dicetak mau di ambil sendiri di Kantor Desa apa di antar di rumah dan kebanyakan masyarakatnya minta diambil sendiri aja di Desa”. (Wawancara 14 Maret 2022)

Berikut ini merupakan gambar petugas Cak Ngateso menyerahkan dokumen kependudukan ke masyarakat:



**Gambar 5. Pemohon menerima Dokumen Kependudukan di Kantor Desa Megaluh**

Sumber: Dokumentasi Desa Megaluh, 2022

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa Desa Megaluh dalam Inovasi pelayanan Cak Ngateso ini telah menerapkan desain kerja yang fleksibel, dimana semua perangkat Desa Megaluh saling bekerjasama dalam menjalankan pelayanan Cak Ngateso serta mampu berkoordinir dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang dalam melayani dokumen kependudukan masyarakat. Kemudian mekanisme maupun carakerja pelayanan Cak Ngateso di Desa Megaluh ini sangat

mempermudah masyarakat.

## **PENUTUP**

### **Simpulan**

Inovasi Pelayanan Program Cak Ngateso (Cetak Pengajuan Teko Deso) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang merupakan sebuah Inovasi yang diperuntukkan untuk semua Desa yang ada di Jombang. Salah satunya yaitu Desa Megaluh yang dijadikan sebagai Desa Percontohan dan nantinya akan secara bertahap berlanjut diterapkan di seluruh Desa yang ada di Kabupaten Jombang. Inovasi pelayanan Cak Ngateso ini bertujuan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan mudah bagi masyarakat pada pengurusan dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang dimana akses layanannya cukup dilakukan di Desa saja. Adapun layanan yang diberikan yaitu seperti permohonan KK, Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan Surat Pindah. Pelayanan Cak Ngateso di Desa Megaluh ini bisa dikatakan sudah berjalan cukup baik, hal ini berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan teori Komponen Kapasitas Inovasi menurut Emery et al dalam *Trends and Challenges Towards Innovative Public Service* yang mengacu pada pembahasan sebelumnya. Adapun indikator pertama yaitu *Innovative Culture* yang menunjukkan bahwa pelayanan Cak Ngateso di Desa Megaluh telah menerapkan budaya inovasi dalam pelaksanaan pelayanan Cak Ngateso, dimana dalam pelayanan tersebut sehari-hari berpedoman pada prinsip memberikan pelayanan yang mudah dan cepat untuk masyarakat, selain itu juga setiap 3 bulan sekali melakukan rapat evaluasi bersama DispendukCapil Kabupaten Jombang. Indikator kedua yaitu *Leadership* yang menunjukkan bahwa Kepala Desa Megaluh memiliki andil yang besar dalam melaksanakan tugasnya sebagai pimpinan yaitu sebagai fasilitator dan juga motivator bagi parabawahannya. Selain itu kepala Desa Megaluh juga yang membentuk petugas pelayanan Cak Ngateso Desa Megaluh. Indikator ketiga yaitu *Expert Knowledge* yang menunjukkan bahwa pengetahuan yang dimiliki oleh petugas Cak Ngateso Desa Megaluh sangat mumpuni dan tidak mengalami kesulitan yang berarti karena sudah dibekali dengan Juknis dan Bimtek oleh DispendukCapil Jombang. Indikator keempat yaitu *Stakeholder Engagement* yang menunjukkan bahwa berbagai pihak yang terlibat dalam penerapan Pelayanan Cak Ngateso yaitu mulai dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang yang berperan sebagai pengawas Pelayanan Cak Ngateso, Kemudian Stakeholder selanjutnya yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jombang yang berperan sebagai

pihak yang memfasilitasi jaringan server, kemudian yang tidak kalah penting yaitu keterlibatan masyarakat Desa Megaluh itu sendiri. Semua pihak yang terlibat sangat mendukung adanya Program Pelayanan Cak Ngateso di Desa Megaluh. Dan indikator terakhir yaitu *Innovative Work Design* yang menunjukkan bahwa Desa Megaluh dapat menerapkan desain kerja yang inovatif dan juga fleksibel dalam penerapan Program Pelayanan Cak Ngateso yang mana penerapannya semua perangkat Desa Megaluh saling bekerjasama dalam menjalankan pelayanan Cak Ngateso mampu berkoordinir dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang dalam melayani dokumen kependudukan masyarakat.

### **Saran**

Berdasarkan hasil dan pembahasan diatas, maka peneliti memiliki beberapa saran yang dapat meningkatkan Pelayanan Cak Ngateso di Desa Megaluh yaitu:

1. Mengingat bahwa perkembangan teknologi informasi sangat pesat, sehingga perlu pengembangan dan perbaikan pada aplikasi Program Cak Ngateso di Desa Megaluh agar penerapannya bisa berjalan maksimal.
2. Sosialisasi terhadap masyarakat terkait dengan Pelayanan Cak Ngateso yang ada di Desa Megaluh ini perlu ditingkatkan kembali agar masyarakat Desa Megaluh mengetahui prosedur dan alur dalam pengurusan dokumen kependudukan, sehingga masyarakat tidak perlu bolak balik ke kantor Desakesetika dokumen persyaratannya kurang lengkap.
3. Perlu dilakukan *maintenance* baik *server* maupun jaringan yang dilakukan DispendukCapil Kabupaten Jombang dan Diskominfo Kabupaten Jombang, sehingga pelayanan Cak Ngateso yang ada di Desa bisa terus berjalan tanpa ada gangguan.
4. Perlu dilakukan Upgrade Sistem secara berkala dan juga penambahan fitur pelayanan kependudukan agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat lebih lengkap

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Artitiantia, W. (2022). *Kualitas Pelayanan Publik di Nagari Panti Timur Kecamatan Panti Kabupaten*. *JPSI ( Journal of Public Sector Innovations )* 06(2):68–74.
- Cahyaningrum, A., & Ardhian Nugroho, R. (2019). Inovasi Pelayanan melalui Aplikasi “Dukcapil Dalam Genggaman” oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta. *Publikauma : Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 7(2):103

doi: 10.31289/publika.v7i2.2999

- Eldo, D. H. A. P., & Mutiarin, D. (2019). Analisis Best Practice Inovasi Pelayanan Publik (Studi pada Inovasi Pelayanan “Kumis Mbah Tejo” di Kecamatan Tegalrejo Kota Yogyakarta). *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 1(2):156. doi: 10.24198/jmpp.v1i2.16753
- Emery, et al. (2015). *Trends and Challenges Towards Innovative Public Services*. 65: 4-10
- Enitasari, R., & Hertati, D. (2019). Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Aplikasi Berkas Mlaku Dewe Di Kantor Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo. *Public Administration Journal of Research*, 1(2):137–150. doi: 10.33005/paj.v1i2.16
- Febrian, Raggi Ade. (2016). Collaborative Governance dalam Pembangunan Kawasan Pedesaan (Tinjauan Konsep dan Regulasi). *Wedana*. 2(2).
- Ikubaje, John G dan Nougbohouse Samson Bel-Aube. (2016). *Civil Registration, Vital Statistics dan Effective Publik Sector Governance and Service Delivery in Africa*. *Journal of Political Science*. doi: 10.4236/ojps.2016.62017
- Jufri, J., Casilam, C., & Marimin, M. (2022). Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Tadbir Peradaban*, 2(2): 119–123. doi: 10.55182/jtp.v2i2.166
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Kusumastuti, H., Supriyono, B., & ... (2020). the Government Policy Capacity: Implementation of Population Administrative Services in Village Government. *Psychology and ...*, 57, 4574–4584. <http://psychologyandeducation.net/pae/index.php/pae/article/view/1747>
- Maharani, D. (2019). Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia Dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Cikijing Kabupaten Majalengka. *Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 9(2). doi: 10.33005/jdg.v9i2.1637
- Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Otoritas : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2):81–90. doi: 10.26618/ojip.v1i2.22
- Melinda, M., Syamsurizaldi, S., & Kabullah, M. I. (2020). Innovation of Online Population Administrative Services (PADUKO) by The Department of Population and Civil Registration of Padang Panjang City. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 19(2):202–216. doi: 10.35967/njip.v19i2.115
- Ni'mah, N. (2016). Keefektifan program pengelolaan administrasi desa secara elektronik (PADE) sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik pada pemerintahan Desa Lamongan. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 4(2), 199–209. <http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-kmp0c6519bd57full.pdf>
- Nurdin, Yusuf. (2018). Pengaruh Kepemimpinan, Tanggung Jawab, Kedisiplinan dan Kerjasama Terhadap Kinerja pegawai di Universitas Gorontalo. *Gorontalo Development Review*, 1 (1), 15-28.
- Oktariyanda, T.A., & Meirinawati. (2018). *Pelayanan Publik*. Unesa University Press.
- Ombudsman. (2021). *Laporan Tahunan 2021 Ombudsman*.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas layanan Administrasi Kependudukan.
- Rahmawati, D., & Fanida, E. H. (2021). Inovasi Pelayanan Gadis Ayu (Gerakan Indonesia Sadar Adminduk Ke Posyandu) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang. *Publika*, 121–136. doi: 10.26740/publika.v9n2.p121-136
- Sugiyono. 2014. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Tirtayasa, A. dan. (2019). The Influence of Leadership, Organizational Culture, and Motivation on Employee Performance. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(1):45–54.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan
- Qhilby, Q., Tarigan, U., & Dewi, R. (2017). Evaluasi Prosedur Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kantor Camat. *Perspektif*, 6(2), 88–97. <http://www.ojs.uma.ac.id/index.php/perspektif/article>

[/view/251](#)

Yayat, R. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, 2, 56–65.  
[http://eprints.uny.ac.id/17523/1/SKRIPSI FULL.pdf](http://eprints.uny.ac.id/17523/1/SKRIPSI_FULL.pdf)

