

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Serangkaian tindakan individu serta kelompok yang dilakukan untuk kepentingan orang lain disebut pelayanan. Salah satunya adalah pelayanan masyarakat, memenuhi kebutuhan orang lain adalah langkah yang diperhitungkan yang memungkinkan terjadinya jalur komunikasi antara pemerintah dan masyarakat selama pelaksanaan (Haqie, Nadiyah, & Ariyani, 2020). Dengan demikian, Pemerintah memiliki tugas dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan, mulai dari ketepatan waktu, profesionalitas, kualitas, dan biaya. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, penyelenggara pelayanan publik didefinisikan sebagai organisasi yang meliputi, penyelenggara negara, instansi penyelenggara negara, organisasi otonom yang dibentuk berdasarkan UU pelayanan publik. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara Nomor 63 Tahun 2003, Pempus, Pemda, BUMN, dan BUMD, adalah institusi penyelenggara pelayanan publik. Sesuai dengan ketentuan hukum, pelayanan tersebut dapat berbentuk produk atau layanan jasa yang dibutuhkan masyarakat. Disdukcapil yang menyelenggarakan pelayanan publik di bidang Administrasi Kependudukan merupakan salah satu contoh penyelenggara pelayanan publik dilingkungan Pemda, salah satu gambaran pelayanan administrasi kependudukan adalah sebagai salah satu jenis layanan pengelolaan dokumen dan data kependudukan.

Administrasi kependudukan meliputi berbagai kegiatan yang berkaitan dengan penerbitan dokumen dan data kependudukan, melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pencatatan penduduk, pengelola informasi adminduk, serta pemanfaatan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lainnya, seperti yang tertuang di dalam Undang-Undang Republik Indonesia No 24 Tahun 2013 atas perubahan dari UU No. 23 Tahun 2006 Adminduk (Pasal 1). Pelayanan administrasi kependudukan adalah pelayanan yang berkaitan dengan perencanaan, pengaturan, dan penerbitan dokumen dan data kependudukan, perwujudan dari penyelenggaraan tertib

administrasi kependudukan diantaranya dilaksanakan melalui penerbitan dokumen kependudukan sebagai upaya pendaftaran dan pencatatan sipil (Savitri, 2022). Tujuan utama pelayanan admniduk ialah penerbitan akta-akta pencatatan sipil, seperti akta kelahiran, akta perkawinan, akta kematian, serta dokumen kependudukan lainya seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan Kartu Identitas Anak (KIA).

Dokumen kependudukan merupakan hal yang sangat penting bagi setiap orang, karena masyarakat sangat bergantung pada dokumen kependudukan tersebut. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Administrasi Kependudukan No. 24 Tahun 2013, dokumen kependudukan merupakan catatan resmi yang dibuat oleh instansi pelaksana yang memiliki keabsahan hukum sebagai alat bukti yang sah, serta sebagai hasil dari pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Dokumen kependudukan digunakan untuk berbagai pelayanan publik dan pertumbuhan sektor lainnya, dokumen-dokumen tersebut juga berfungsi sebagai bukti identitas dan hak seseorang. Jenis perlindungan negara atas status hak sipil warga negara memerlukan imbalan untuk kebutuhan administrasi dan layanan publik lainnya.

Setiap individu diwajibkan untuk memiliki identitas kependudukan, khususnya Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), dokumen tersebut merupakan salah satu dokumen terpenting yang merupakan kewajiban pemerintah karena menyangkut identitas diri dan status kewarganegaraan. KTP-el adalah bentuk identifikasi yang diakui secara hukum untuk warga negara Indonesia, Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) berfungsi sebagai konfirmasi bahwa pemiliknya secara resmi terdaftar sebagai penduduk di wilayah administratif tertentu di Indonesia. Pelayanan administrasi kependudukan (adminduk) merupakan salah satu aspek penting dalam memastikan setiap warga negara memiliki identitas resmi yang diakui oleh negara. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 mewajibkan seluruh warga negara Indonesia yang telah berusia 17 tahun atau sudah menikah untuk terdaftar sebagai penduduk wajib KTP-el. Hal ini diperkuat oleh Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang administrasi kependudukan dan

Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 yang mengatur persyaratan dan tata cara pendaftaran administrasi kependudukan.

Untuk meningkatkan kualitas layanan adminduk, Kementerian Dalam Negeri mengeluarkan Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 yang menekankan pentingnya peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan. Di tingkat daerah, Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2013 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan dan Peraturan Bupati Nomor 57 Tahun 2021 tentang tata kerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) turut mendukung pelaksanaan layanan adminduk yang efektif dan efisien.

Salah satu inovasi yang diperkenalkan dalam layanan adminduk adalah konsep "jemput bola," di mana petugas Disdukcapil secara proaktif mendatangi warga untuk melakukan perekaman data KTP-el. Layanan jemput bola ini sangat penting terutama bagi warga yang tinggal di daerah terpencil atau yang memiliki keterbatasan dalam mengakses kantor Disdukcapil. Dengan adanya layanan jemput bola, diharapkan seluruh warga negara, tanpa terkecuali, dapat terdaftar dan memiliki dokumen kependudukan yang sah. Ini tidak hanya mempermudah warga dalam mengakses berbagai layanan publik, tetapi juga meningkatkan akurasi data kependudukan nasional.

Layanan jemput bola merupakan wujud nyata komitmen pemerintah dalam memberikan pelayanan yang inklusif dan merata bagi seluruh masyarakat Indonesia. Melalui berbagai regulasi dan kebijakan yang mendukung, pelayanan adminduk diharapkan semakin responsif, cepat, dan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, sehingga hak-hak kependudukan setiap individu dapat terpenuhi dengan baik. Dengan memiliki KTP-el seseorang dapat mengurus semua urusan hukum secara efektif dan memanfaatkan layanan sosial, ekonomi, dan layanan dasar lainnya seperti perbankan, pengurusan sertifikat tanah, administrasi perkawinan, pendidikan, dan pekerjaan. KTP-el menjadi begitu penting untuk masyarakat. Kabupaten Rokan Hulu karena pertumbuhan penduduk yang terus meningkat, yang kemudian berujung pada meningkatnya kebutuhan masyarakat untuk memiliki KTP-el. Oleh karena itu, sudah menjadi kewajiban bagi setiap individu untuk

melaporkan setiap kejadian kependudukan dan peristiwa penting yang dialaminya kepada instansi yang memiliki kewenangan, yaitu Disdukcapil di tempat tinggalnya dengan memenuhi syarat-syarat yang telah ditentukan dalam UU No.24 tahun 2013 tentang Adminduk (JAKARTA UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 24 TAHUN 2013 TENTANG & KEPENDUDUKAN, 2013).

Sebagai pihak penyelenggara pelayanan, Disdukcapil Kabupaten Rokan Hulu tidak lepas dari sejumlah permasalahan pelayanan publik. Masalah pertama, sulitnya mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat yang berdomisili jauh dari Ibu Kota Kabupaten. Serta tidak adanya kepastian waktu terkait penerbitan dokumen kependudukan terkhusus adalah dokumen KTP-el, penerbitan dokumen kependudukan selama ini berlangsung lama. Untuk mendapatkan dokumen KTP-el masyarakat harus menunggu selama berbulan-bulan. Seperti yang diungkapkan oleh salah satu warga di Desa Rokan Koto Ruang Ibu Ayu pada saat wawancara (13/11/2023), pengurusan KTP-el dapat berlangsung satu minggu jika pengurusan langsung di Kantor Disdukcapil akan tetapi jika terjadi kendala jaringan maka pengurusan KTP-el dapat memakan waktu lebih dari satu minggu. Jika pengurusan dokumen KTP-el melalui kantor camat, masyarakat baru dapat memiliki KTP-el sekitar enam bulan setelah pengurusan.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa dalam proses penerbitan dokumen kependudukan masih dihadapkan pada persoalan ketidakpastian waktu. Petugas pemberi pelayanan menyampaikan bahwa lamanya proses tersebut terjadi pada proses verifikasi data perekaman dan pengecekan riwayat pencetakan KTP-el. Pengecekan dilakukan pada sistem pusat data Kemendagri untuk memastikan tidak terjadi data ganda, data tersebut dihimpun dari seluruh Indonesia. Hal ini mengakibatkan padatnya antrian mengingat jumlah pengunjung yang meningkat setiap harinya, banyaknya antrian menyebabkan pelayanan menjadi lama sehingga masyarakat harus bolak-balik sedangkan jarak tempuh dari tiap Kecamatan ke Kantor Disdukcapil rata-rata cukup jauh. Sehingga menyebabkan menurunnya antusias masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan.

Dapat diketahui bahwa Kabupaten Rokan Hulu memiliki luas wilayah 7.588,13 KM yang terbagi dalam 16 Kecamatan, jarak tempuh masing-masing kecamatan ke Ibu Kota Kabupaten juga bervariasi. Dapat dilihat pada tabel 1.1 sebagai berikut:

No	Kecamatan	Ibu Kota Kecamatan	Jarak
1	Rokan IV Koto	Rokan	57
2	Tandun	Tandun	55
3	Kabun	Kabun	74
4	Ujung Batu	Ujung Batu	35
5	Rambah Samo	Rambah Samo	12
6	Rambah	Pasir Pangaraian	0
7	Rambah Hilir	Muara Rumbai	15
8	Bangun Purba	Tangun	14
9	Tambusai	Dalu-Dalu	34
10	Tambusai Utara	Rantau Kasai	64
11	Kepenuhan	Kota Tengah	45
12	Kunto Darussalam	Kota Lama	55
13	Pagaran Tapah Ds	Pagaran Tapah	40
14	Bonai Darussalam	Sontang	111
15	Pendalian IV Koto	Pendalian	73
16	Kepenuhan Hulu	Kepenuhan Hulu	32

Sumber : Buku lppd Kab. Rokan Hulu, 2022

Faktor signifikan yang berkontribusi terhadap keraguan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan KTP-el adalah sulitnya mengakses layanan dokumen kependudukan bagi individu yang tinggal didaerah terpencil, sehingga harus datang ke Kantor Disdukcapil. Tantangan jarak yang jauh dan kondisi perjalanan yang sulit, sehingga membutuhkan biaya transportasi yang besar. Situasi ini menjadi penghalang bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan pengelolaan kependudukan yang efektif. Sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 dokumen kependudukan sangat penting untuk memverifikasi identitas individu dan memberikan kepentingan hukum atas setiap peristiwa kependudukan yang terjadi di masyarakat (ASTARI, 2021). Hal ini berdampak pada cakupan kepemilikan dokumen kependudukan KTP-el Kabupaten Rokan Hulu yang belum sepenuhnya optimal dan belum sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Tabel di bawah ini menunjukkan data perolehan yang dilakukan sebelum dan sesudah adanya layanan jemput bola di Kabupaten Rokan Hulu, yang menunjukkan hal ini:

Tabel 1.2

Rekapitulasi Jumlah Dokumen Administrasi Kependudukan

No	Nama Dokumen	Sebelum Pelayanan JEBOL	Sesudah adanya Pelayanan JEBOL		
		Tahun 2018	Tahun 2019	Tahun 2020	Tahun 2021
1.	Kartu Keluarga (KK)	145.367	145.764	155.745	159.125
2.	Memiliki KTP-el	11.553	12.222	15.234	11.638
3.	KIA	2.444	15.123	35.123	121.041
4.	Akta Kelahiran	197.800	198.938	220.658	236.634
	Jumlah	357.164	372.047	426.760	528.438

Sumber : (Disdukcapil, 2021)

Tabel data di atas menunjukkan bahwa sebelum pelaksanaan program Jemput Bola, Disdukcapil Kabupaten Rokan Hulu menerbitkan total 357.164 dokumen kependudukan untuk penduduk Kabupaten Rokan Hulu dalam kurun waktu satu tahun, tabel di atas menunjukkan peningkatan jumlah kepemilikan dokumen kependudukan yang konsisten setiap tahunnya sejak pelaksanaan program Jemput Bola. Meskipun belum memenuhi target yang telah direncanakan oleh Disdukcapil Kabupaten Rokan Hulu (Dispendukcapil, 2021).

Disdukcapil Kabupaten Rokan Hulu memiliki target dalam percetakan kepemilikan dokumen yakni 700.000 ribu target pertahun untuk dimiliki masyarakat Kabupaten Rokan Hulu. Akan tetapi target tersebut belum tercapai, karena beberapa persoalan yang menjadikan target tersebut tidak dapat dicapai dengan tepat waktu. Sebelum diperkenalkannya program Jemput Bola melalui Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 471.13/539/Dukcapil tentang kampanye nasional perekaman KTP-el serentak di rutan/lapas 2019, pentingnya dokumen kependudukan masih belum diketahui oleh masyarakat umum. Hal ini dikarenakan masih banyak masyarakat yang tidak menyadari pentingnya dokumen kependudukan, jika tidak ada kebutuhan yang mendesak, hanya sebagian kecil orang yang akan mengurus dokumen kependudukan mereka. Namun, mereka hanya akan melakukannya jika ada kebutuhan

mendesak, selain itu untuk mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan di daerah terpencil sering kali menjadi tantangan tersendiri. Faktor-faktor utama yang berkontribusi terhadap masalah ini termasuk jarak yang jauh, infrastruktur yang tidak memadai, dan biaya transportasi yang mahal.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, Disdukcapil Kabupaten Rokan Hulu telah mengembangkan program Jemput Bola (JEBOL) sebagai bagian dari program ini mereka memperkenalkan inovasi program Pelayanan Cetak Langsung Dokumen Kependudukan di Desa (PECEL DESA) pada tahun 2021, sesuai dengan SK Kepala Dinas Disdukcapil Kabupaten Rokan Hulu Nomor: 470/DISDUKCAPIL-SEKRE/06 Tahun 2021 (Disdukcapil, 2021). Program ini berupaya untuk meningkatkan standar pelayanan administrasi kependudukan, mempercepat waktu pelayanan pengurusan administrasi kependudukan, dan tidak dipungut biaya. Sesuai dengan Peraturan Menteri Kependudukan yang menjelaskan bahwa pelayanan terpadu atau Jemput Bola dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan, Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Kependudukan Pelayanan Administrasi (MENTERI DALAM NEGERI REPUBLIK INDONESIA, 2018).

Pada pelaksanaannya program yang telah dilaksanakan sejak tahun 2021 sampai dengan sekarang diseluruh desa yang ada di Kabupaten Rokan Hulu, Penulis memilih Desa Rokan Koto Ruang sebagai sampel representatif dari seluruh Desa di Kabupaten Rokan Hulu yang programnya dilaksanakan sejak Tahun 2021. Desa Rokan Koto Ruang terletak cukup jauh dari Ibu Kota Kabupaten sehingga memerlukan perjalanan darat dengan durasi perjalanan selama 120 menit (60 KM), jarak tempuh yang jauh memerlukan biaya transportasi yang besar.

Terdapat penelitian terdahulu mengenai “Pelayanan Program Jemput Bola oleh (Zulkifli, 2019) dengan judul Pelayanan Jemput Bola Akta Kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga” yang berfokus pada tingkat objektivitas pelayanan Jebol pada penerbitan akta kelahiran,

penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Pada penelitian lainya oleh (Ayub Revaldo Muskananfolo, 2022) berfokus pada pelayanan Kartu Identitas Anak di Kota Kupang dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif. Kemudian pada penelitian oleh (Setyowati, 2021) penelitian ini berfokus pada seluruh pelayanan cetak dokumen yang terdapat pada program jemput bola diantaranya KK, KTP, dll.

Perbedaan peneliti dengan beberapa penelitian terdahulu diatas adalah penelitian tersebut memberikan wawasan yang berbeda dalam pemahaman pelayanan adminduk, dengan berfokus pada aspek yang berbeda-beda dari program jemput bola. Adapun metode penelitian yang digunakan pada penelitian pertama yaitu menggunakan metode kuantitatif berbeda dengan metode yang digunakan oleh peneliti pada penelitian ini, persamaan peneliti dengan penelitian kedua dan ketiga ialah sama-sama menggunakan metode kualitatif.

Berdasarkan hal tersebut diatas, penulis tertarik untuk mengkaji mengenai efektivitas Program PECEL DESA di Desa Rokan Koto Ruang Kabupaten Rokan Hulu melalui studi yang berjudul **Program Pelayanan Cetak Dokumen Langsung di Desa Rokan Koto Ruang Kabupaten Rokan Hulu : Sebuah Pendekatan Efektivitas**. Secara spesifik penelitian ini hanya melihat pengurusan dokumen Kartu Tanda Penduduk (KTP), karena pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang paling banyak di akses oleh masyarakat desa Rokan Koto Ruang.

1.2 Rumusan Masalah

Permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pelayanan program Pecel Desa KTP-el di Desa Rokan Koto Ruang Kabupaten Rokan Hulu?
2. Apa saja kendala/hambatan pelayanan program Pecel Desa dalam pembuatan KTP-elektronik di Desa Rokan Koto Ruang Kabupaten Rokan Hulu?

pertanyaan ini berasal dari pembahasan sebelumnya dan selaras dengan judul penelitian.

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelayanan Program Pecel Desa di Desa Rokan Koto Ruang Kabupaten Rokan Hulu.

1.4 Manfaat Penelitian

Menurut tujuan penelitian, penelitian ini diharapkan dapat membawa manfaat secara teoritis dan praktis, sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan dengan analisis yang dilakukan dapat memberikan pengetahuan dan informasi baru tentang manajemen terkait pelayanan sektor publik untuk mengetahui sejauh mana program pelayanan Pecel Desa di Desa Rokan Koto Ruang Kabupaten Rokan Hulu.

2. Manfaat Praktis

Dalam rangka pelaksanaan penelitian terkait Program Pecel Desa di Desa Rokan Koto Ruang Kabupaten Rokan Hulu, pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu berharap penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan, pertimbangan, dan acuan.

1.5 Definisi Konseptual

Definisi konseptual mengacu pada pembatasan bagian-bagian masalah yang menjadi rekomendasi untuk studi dan kerja lapangan. Ditemukan bahwa untuk memahami dan memfasilitasi proses berpikir dalam penelitian ini, banyak definisi konsep penelitian, antara lain:

a. Efektivitas Program

Dalam konteks bahasa Inggris *efektif* berarti sesuatu yang berhasil atau mencapai hasil yang diinginkan. Efektivitas didefinisikan sebagai sesuatu yang berhasil atau menghasilkan hasil yang diharapkan (Maleke, Pangkey, & Tampongangoy, 2022).

Sebagaimana diungkapkan Kurniawan dalam (Lestari, 2021) efektivitas mengacu pada kemampuan untuk berhasil melaksanakan tugas,

tanggung jawab, operasi, program, atau misi suatu organisasi atau entitas serupa tanpa menghadapi tekanan atau perselisihan. Sebagaimana dikemukakan Komarudin dalam (Anis, Usman, & Arfah, 2021), efektivitas berkaitan dengan derajat berhasil tidaknya suatu rencana pengelolaan kegiatan dalam mencapai tujuannya.

Richard M. Steers mendefinisikan efektivitas sebagai kemampuan suatu tugas untuk menghasilkan suatu unit keluaran, yang menunjukkan keberhasilannya (*output*). Oleh karena itu, jika suatu tugas dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan dan sesuai dengan strategi yang direncanakan, maka dapat dikatakan efektif (Tangkilisan, 2005).

Studi ini akan melihat unsur keberhasilan terhadap efektivitas suatu program. Evaluasi atau metode untuk menilai sejauh mana suatu program berhasil dilaksanakan untuk mencapai tujuannya. Dalam karyanya Riant Nugroho (2011) mengidentifikasi 3 komponen kunci untuk mencapai efektivitas program, sebagaimana dikuti dalam (Rahmatilah, Miradhia, & Runiawati, 2021).

a) Tepat Program

Kesesuaian program ditentukan oleh sejauh mana karakteristik secara efektif mengatasi masalah yang ingin diselesaikan. Selain itu, pertimbangkan kesesuaian program yang sedang dikembangkan untuk mengatasi masalah spesifik yang ingin diselesaikan. Selain itu, penting untuk mempertimbangkan apakah program tersebut dikembangkan oleh lembaga yang berwenang sesuai dengan sifat dan karakteristik.

b) Tepat Pelaksana

Pemerintah sebaiknya bertanggung jawab atas kebijakan monopoli. Pemerintah harus bekerja dengan masyarakat untuk mengembangkan kebijakan yang akan memberdayakan masyarakat. Masyarakat harus bertanggung jawab untuk membuat setiap kebijakan yang bertujuan untuk memandu kegiatan masyarakat.

c) Tepat Target

Menilai kelayakan untuk mencapai tujuan yang diinginkan dan menentukan apakah program tersebut bertentangan dengan kebijakan atau tindakan program lainnya. Kemudian apakah program tersebut lebih efektif dari pada program yang sedang berjalan atau sebelumnya.

d) Tepat Lingkungan

Tepat Lingkungan, yang paling menentukan adalah lingkungan internal, yaitu interaksi antara lembaga yang bertanggung jawab atas pelayanan dengan pelaksana atau lembaga terkait. Komposisi jejaring dari berbagai organisasi yang terlibat dalam pelaksanaan program pelayanan. Publik disini yaitu yang dimaksud dengan masyarakat yang memiliki peran penting dalam program pelayanan maupun implementasi kebijakan.

e) Tepat Proses

Tepat Proses. Secara umum pelaksanaan program terdiri dari tiga proses, pertama policy acceptance yaitu publik memahami kebijakan sebagai sebuah program atau sesuatu yang dibutuhkan di masa depan dan pemerintah memahami serta bertanggung jawab dengan program/kebijakan yang telah dibuat sebagai tugas yang mesti dilaksanakan dan dipertanggung jawabkan. Kedua policy adaption publik atau masyarakat menerima kebijakan/program sebagai sesuatu yang diperlukan di masa sekarang dan masa depan. Ketiga strategic readiness publik siap berpartisipasi atau menjadi bagian dari program/kebijakan tersebut, dan pemerintah siap menjadi pelaksana program atau pelayanan publik.

b. KTP-el

KTP (E-KTP) Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006, Kartu Tanda Penduduk, selanjutnya disingkat KTP adalah tanda pengenal resmi penduduk yang dapat dibuktikan sendiri yang berlaku di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia yang diterbitkan oleh instansi pelaksana. Sedangkan menurut Kamus Besar Online Indonesia, E-KTP adalah kartu identitas elektronik akan diterapkan sebagai elektronik dalam arti baik

fisik maupun komputerisasi. Menurut Direktorat Jenderal Kependudukan dan Kependudukan Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia, paspor, NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak), asuransi polis asuransi, Nomor Induk Kependudukan (NIK) dijadikan dasar pembuatan sertifikat. Penerbitan hak atas tanah dan dokumen identitas lainnya. E-KTP adalah Kartu Tanda Penduduk (NIK) yang dihasilkan secara elektronik dengan fungsi komputerisasi dan mempertahankan fitur dan format kartu identitas nasional, dilindungi oleh sistem keamanan khusus seperti identitas resmi kependudukan yang dikeluarkan oleh pemerintah. Kantor Catatan Sipil Kabupaten/Kota. Menurut Permendagri Nomor 9 Tahun 2011 tentang pedoman penerbitan kartu tanda penduduk berbasis Nomor Induk Kependudukan secara Nasional dalam pasal 2 ayat (1) menjelaskan maksud pemerintah menerbitkan E-KTP kepada penduduk dengan kode pengaman dan registrasi data kependudukan elektronik berdasarkan Nomor Induk Kependudukan (NIK) Nasional (Haq et al, 2014) Manfaat atau fungsi keberadaan E-KTP bagi masyarakat, Negara dan pemerintah antara lain:

1. Sebagai identitas jati diri
2. Tersedia secara nasional, jadi tidak ada lisensi, pembukaan rekening bank dan lain-lain.
3. Mencegah KTP kembar dan pemalsuan KTP
4. Terciptanya keakuratan data penduduk

c. Program Pecel Desa

Program Pelayanan Pecel Desa merupakan inisiatif yang dilaksanakan oleh pemerintah khususnya Disdukcapil, layanan ini tersedia untuk wilayah yang berada pada jarak yang cukup jauh dari Pusat Pemerintahan Kabupaten. Layanan Pecel Desa menawarkan pelayanan dengan mendatangi masyarakat atau bekerjasama dengan Kecamatan/kelurahan, Desa, Sekolah, Rumah Sakit, dan Fasilitas Kesehatan. Tim Pecel Desa menawarkan layanan ini dengan melakukan perjalanan ke lokasi-lokasi terpencil di luar Ibu Kota Kabupaten, termasuk Kecamatan, Desa, dan tempat-tempat penting lainnya. Program Pecel Desa

ini memiliki kualitas yang luar biasa. Hal ini adalah prosedur rutin yang mendapat dukungan penuh dari Pemerintah setempat.

Ada beberapa kategori pelayanan yang ditawarkan oleh program Pecel Desa, antara lain:

- 1) Pelayanan Pecel Desa pendaftaran penduduk:
 - Perekaman KTP-el
 - Pencetakan Kartu Keluarga (KK)
 - Pencetakan KTP-el /Surat Keterangan Pengganti KTP -el
- 2) Pelayanan Pecel Desa pencatatan sipil:
 - Pencatatan Akta Kelahiran
 - Pencatatan Perkawinan untuk non muslim
 - Pencatatan Akta Kematian
- 3) Pelayanan Pecel Desa terpadu, meliputi seluruh layanan Pecel Desa
- 4) Pelayanan Pecel Desa difabel dan lansia.

1.6 Definisi Operasional

Definisi Operasional adalah bagian yang menunjukkan masalah yang diangkat dan langkah-langkah untuk mengukur atau mendefinisikan secara eksperimental suatu istilah atau variabel. Yang merujuk pada teori yang dikemukakan oleh Riant Nugroho (2011) dalam (Rahmatilah et al., 2021) mencantumkan 3 elemen berikut untuk mencapai efektivitas program:

- 1) **Tepat Program Terhadap Pelaksanaan Program PECEL DESA di Desa Rokan Koto Ruang Kabupaten Rokan Hulu**
 - a. Karakteristik program Pecel Desa dalam mengatasi pelayanan pembuatan KTP-elektronik
 - b. Kewenangan Pemerintah Desa dalam pelaksanaan program pelayanan pembuatan KTP-elektronik
- 2) **Tepat Pelaksana pada aktor Program Program PECEL DESA di Desa Rokan Koto Ruang Kabupaten Rokan Hulu**
 - a. Aktor pelaksana program Pecel Desa dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan KTP-elektronik

- b. Prosedur pelaksana program Pecel Desa pelayanan pembuatan KTP-elektronik

3) Tepat Target Kepada Masyarakat pada Program PECCEL DESA di Desa Rokan Koto Ruang Kabupaten Rokan Hulu

- a. Ketepatan sasaran pelayananan program Pecel Desa dalam pembuatan KTP-elektronik
- b. Evaluasi pencapaian program Pecel Desa terhadap masyarakat dalam pembuatan KTP-elektronik

4) Tepat Lingkungan Terhadap Implementasi Program Pecel Desa

- a. Pemantauan lingkungan internal dalam pelaksanaan Program Pecel Desa
- b. Pemantauan lingkungan eksternal dalam pelaksanaan program Pecel Desa

5) Tepat Proses Terhadap Pelaksanaan Program Pecel Desa

- a. Pemahaman terhadap program Pecel Desa sebagai urgensi yang dibutuhkan oleh masyarakat Desa Rokan Koto Ruang
- b. Partisipasi terhadap program Pecel Desa sebagai urgensi yang dibutuhkan oleh masyarakat Desa Rokan Koto Ruang

1.7 Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif. Rancangan penelitian deskriptif ini selanjutnya dapat memudahkan pengolahan data dalam penulisan kualitatif. Dalam (Hendra Mahlil, 2022) Bog dan Taylor mendefinsikan metode kualitatif sebagi prosedur peneliti yang menghaslkan data deskriptif melalui analisa kata-kata tertulis, lisan dan prilaku yang dapat di amati, yang diperoleh melalui penelitian kualitatif. Pendekatan deskriptif memungkinkan pengumpulan, analisis, dan interpretasi data yang tidak terbatas. Kapasitas peneliti untuk mengumpulkan data secara signifikan bergantung pada observasi dan wawancara (Yuliani, 2023).

Sehingga agar dapat berkonsentrasi terhadap permasalahan yang diangkat dengan mengajukan pertanyaan dan mengumpulkan informasi

dari narasumber tentang program Pelayanan PECEL DESA di Desa Rokan Koto Ruang Kabupaten Rokan Hulu.

2. Subjek Penelitian

Subjek penelitian dalam penelitian ini direkrut secara sengaja melalui teknik *purposive sampling*. Informan dalam penelitian ini merujuk pada individu-individu yang memiliki pengetahuan dan pemahaman mengenai fokus penelitian tentang pelayanan program Pecel Desa di Desa Rokan Koto Ruang yang terletak di Kabupaten Rokan Hulu.

Partisipan dalam penelitian ini terdiri dari:

- a) Penanggung jawab Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Kabupaten Rokan Hulu adalah Bapak Irwan, M.Pd. Wawancara dilakukan pada Hari Selasa Tanggal 31 Oktober 2023 di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Kantor Disdukcapil Kabupaten Rokan Hulu. Peneliti menganggap informan memiliki pengetahuan yang cukup luas mengenai pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan karena bekerja di Disdukcapil Kabupaten Rokan Hulu yang secara khusus menangani administrasi kependudukan.
- b) Bapak Refrianto, S.Sos. selaku Kepala Bidang Pencatatan Sipil beserta Tim Pelayanan Pecel Desa Kabupaten Rokan Hulu. Wawancara dilakukan pada Hari Rabu Tanggal 01 November 2023. Peneliti menganggap informan memiliki pengetahuan yang luas mengenai kondisi lapangan selama pelaksanaan program Pecel Desa, karena informan bekerja di bidang yang berkaitan langsung dengan studi peneliti. Selain itu, informan juga berperan sebagai pelaksana dan mengawasi jalannya program Pecel Desa di Kabupaten Rokan Hulu.
- c) Wawancara dengan Bapak Alexusanto, S.IP selaku Kepala Desa Rokan Koto Ruang, wawancara dilakukan pada Hari Senin Tanggal 13 November 2023. Peneliti memilih Bapak Alexusanto sebagai informan karena beliau mengetahui tentang pelaksanaan program Pecel Desa di Kantor Desa Rokan Koto Ruang, beliau bertanggung

jawab dalam mengawasi pelaksanaan program Pecel Desa di Desa Rokan Koto Ruang.

- d) Wawancara dengan penerima pelayanan program Pecel Desa di Desa Rokan Koto Ruang dilakukan pada Hari Senin 13 November 2023. Peneliti menganggap informan tersebut memiliki pengetahuan langsung tentang kondisi lapangan selama pelaksanaan pelayanan program Pecel Desa, karena informan secara pribadi telah mendapatkan pelayanan dari program Pecel Desa.

Pemilihan subjek penelitian pada penelitian ini ditentukan oleh kebutuhan dan karakteristik spesifik subjek. Dapat dilihat pada tabel 1.2 dibawah ini:

Tabel 1.2
Data Subjek Penelitian

No	Nama	Keterangan
1.	Irwan, M.Pd.	Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Kependudukan.
2.	Refrianto, S.Sos.	Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil sekaligus Petugas Pecel Desa.
3.	Alexusanto, SIP	Kepala Desa Rokan Koto Ruang
4.	Masyarakat Desa Rokan Koto Ruang	Masyarakat yang mendapatkan Pelayanan program Pecel Desa.

Sumber: Disdukcapil Kab. Rokan Hulu 2023

3. Sumber Data

Data primer dan data sekunder merupakan dua jenis sumber data yang digunakan dalam penelitian kualitatif. Berikut ini akan dirinci lebih dalam:

a) Data Primer

Data primer mengacu pada informasi penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli, seperti individu atau kelompok, tanpa keterlibatan perantara. Dengan demikian, data diperoleh tanpa perantara agar dapat secara khusus membahas masalah penelitian dengan tepat.

Karena penelitian ini bersifat kualitatif, wawancara berfungsi sebagai sumber data utamayang menyediakan kumpulan data awal untuk analisis. Untuk memperoleh informasi atau pertanyaan yang diperlukan dari individu yang memiliki pengetahuan tentang masalah yang diteliti, wawancara akan dilakukan dengan pertanyaan terbuka yang relevan dengan topik penelitian. Wawancara ini akan berfungsi sebagai sarana untuk mengumpulkan data yang signifikan untuk penelitian. Individu yang akan diwawancarai antara lain Kabid Pelayanan Pendaftaran Kependudukan, Petugas Pelayanan PECCEL DESA, Kepala Desa Rokan Koto Ruang serta masyarakat Desa Rokan Koto Ruang yang mendapatkan Pelayanan program PECCEL DESA.

b) Data Sekunder

Data sekunder mengacu pada informasi yang diperoleh dari sumber yang sudah ada sebelum dimulainya penelitian. Data sekunder mengacu pada bukti, dokumentasi histori, atau laporan yang telah tersusun secara sistematis dalam arsip atau dokumen data.

Data sekunder digunakan dalam penelitian untuk melengkapi dan memperkuat data primer. Data yang relevan dikumpulkan dari literatur, penelitian terdahulu, jurnal, dan media massa untuk mendukung penelitian ini. Selain itu dokumen hukum yang diperlukan antara lain Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan RENSTRA Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu dan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam (Fadli, 2021) Marshall, & Rossman menekankan perlunya mempertimbangkan dengan cermat pengumpulan data dalam penelitian kualitatif. Mereka berpendapat bahwa kebenaran dan kelengkapan data secara signifikan berdampak pada kualitas penelitian secara keseluruhan. Faktor-faktor Apa, Dimana, Kapan, dan Bagaimana secara konsisten

dipertimbangkan selama proses pengumpulan data. Penelitian kualitatif umumnya menggunakan triangulasi data, yang melibatkan pengumpulan data dari tiga sumber yang berbeda: observasi partisipan, wawancara, dan analisis dokumen.

Wawancara dengan informan, observasi di lembaga atau lokasi penelitian, dan dokumentasi dapat digunakan sebagai metode untuk mengumpulkan informasi yang beragam. Teknik-teknik selanjutnya dapat digunakan untuk mengumpulkan beragam data yang diperlukan untuk penelitian ini, yang meliputi:

a. Wawancara

Wawancara seperti yang didefinisikan oleh Esterberg dalam (Soegiyono, 2011), adalah pertukaran informasi antara dua orang melalui serangkaian pertanyaan dan jawaban. Tujuannya adalah untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam dari subjek tertentu. Menurut Fathan, wawancara adalah suatu bentuk komunikasi lisan yang dapat terstruktur, semi terstruktur, maupun tidak terstruktur. Untuk mengumpulkan informasi yang diperlukan dari orang yang diwawancarai (Amtai Alaslan, S.IP., 2022). Peneliti dalam penelitian ini akan menggunakan teknik *Purposive Sampling* yaitu dengan melakukan wawancara semi terstruktur dengan partisipan penelitian yang memahami kriteria memiliki pemahaman yang komprehensif tentang tema yang relevan dengan penelitian. Agar memungkinkan peneliti untuk merumuskan pertanyaan atau tanggapan yang berada diluar rangkaian pertanyaan yang telah ditentukan sebelumnya, sehingga memastikan bahwa data yang terkumpul jelas dan menyeluruh.

Dalam penelitian ini, peneliti akan mengumpulkan data dari berbagai sumber. Hal ini akan mencakup melakukan wawancara dengan Staff di Disdukcapil Kabupaten Rokan Hulu dengan Bapak Irwan, M.Pd. selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Kependudukan yang dilaksanakan pada Hari Selasa Tanggal 31 Oktober 2023 di ruang Kabid Pendaftaran Kependudukan, Bapak

Refrianto, S.Sos. selaku Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil sekaligus petuas tim Pecel Desa yang dilaksanakan pada Hari Selasa Tanggal 31 Oktober 2023 di ruang Kabid Pencatatan Sipil, Bapak Alexusanto, S.IP selaku Kepala Desa Rokan Koto Ruang yang dilaksanakan pada Hari Senin 13 November 2023 di Kantor Desa Rokan Koto Ruang. Terakhir, data juga dikumpulkan dari masyarakat yang menerima layanan program Pecel Desa di Desa Rokan Koto Ruang.

b. Dokumentasi

Dokumentasi adalah pengumpulan dan analisis sistematis atas materi dari laporan atau arsip untuk menghasilkan studi penelitian yang dapat dipahami, tepat/akurat, dan dapat dipercaya. Tingkat akurasi dalam karya ilmiah tidak cukup terwakili ketika pengumpulan informasi terbatas pada wawancara. Oleh karena itu, sangat penting untuk menyediakan bukti-bukti yang menguatkan dalam bentuk catatan tertulis, foto, data empiris, peraturan Perundang-Undangan, dan penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan pelayanan Pecel Desa di Desa Rokan Koto Ruang Kabupaten Rokan Hulu. Untuk mendapatkan dokumen atau catatan, peneliti mengunjungi Kantor Disdukcapil Kabupaten Rokan Hulu, dan Desa Rokan Koto Ruang untuk mendapatkan dokumen berupa Renstra Disdukcapil Tahun 2021-2026, LKJ-IP Disdukcapil Tahun 2022, Surat Keputusan Kepala Dinas tentang Program Pecel Desa, Profil Dinas, SPT Pecel Desa Tahun 2022, RPJMDES 2023-2029, Profil Desa, Daftar masyarakat Desa Rokan Koto Ruang yang mendapatkan pelayanan program Pecel Desa, Rekapitulasi Jumlah Kepemilikan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Desa Rokan Koto Ruang pada Tahun 2023.

5. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di Kantor Disdukcapil Kabupaten Rokan Hulu. Lokasinya berada di Rambah Tengah Hilir, Kec. Rambah, Kabupaten Rokan Hulu, Riau 28558. Tujuan dari Penelitian ini adalah untuk

menghasilkan data yang lebih luas yang mencakup pengamatan yang lebih jelas dan lugas untuk untuk mendapatkan kebenaran yang objektif.

6. Teknik Analisis Data

Pendekatan analisis data yang digunakan dalam penelitian ini bertujuan untuk membantu peneliti dalam memahami data yang dikumpulkan dari observasi lapangan selama proses penelitian. Penelitian ini menggunakan kerangka analisis data interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman dalam (Fadli, 2021). Kerangka kerja ini terdiri dari tiga kegiatan: reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*display data*), penarikan kesimpulan (*conclusion drawing/verification*). Data yang disediakan akan menghasilkan cerita yang secara akurat menggambarkan urutan kejadian. Dengan menggunakan kerangka analisis data yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman dalam (Abdussamad, 2021) langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

a) Reduksi data (*Data reduction*)

Reduksi data adalah tahapan dimana proses merangkul dan pemilihan informasi yang signifikan. Fokus pada aspek-aspek penting, mengidentifikasi motif dan keteraturan yang berulang, dan membuang data yang tidak penting. Hasilnya, data yang telah direduksi akan memberikan representasi yang lebih jelas dan memudahkan peneliti untuk mengumpulkan data lebih lanjut dan melakukan pencarian tambahan jika diperlukan. Alat-alat elektronik dapat meningkatkan reduksi data dengan menyediakan fitur-fitur khusus yang menyederhanakan prosesnya.

b) Penyajian data (*Data display*)

Setelah proses reduksi data, tahap selanjutnya adalah penyajian data. Hal ini dilakukan dengan menggunakan uraian/deskripsi, bagan, dan pembentukan hubungan antar kategori dan metode lainnya. Langkah ini bertujuan untuk menjelaskan kasus dan berfungsi sebagai panduan untuk mengimplementasikan tindakan yang didasarkan pada pemahaman dan pencermatan terhadap fakta-fakta yang disajikan dalam data. Data yang telah dikategorikan ke dalam beberapa kelas,

kemudian dianalisis untuk mengidentifikasi hubungan antara kumpulan data yang berbeda.

c) Penarikan kesimpulan (*Conclusion drawing*)

Tahap ini melibatkan penarikan kesimpulan dari keseluruhan data yang dikumpulkan selama proses penelitian. Proses penentuan atau pembuktian digunakan untuk memastikan atau memahami maksud, serta desain, penjelasan, dan rantai sebab akibat. Sebelum mencapai kesimpulan, sangat penting untuk mempertimbangkan informasi yang diperoleh melalui proses identifikasi informasi, membuat penilaian, atau menganalisis penelitian. Tahap penentuan kelayakan adalah langkah terakhir dalam penyelidikan sebelum peneliti membuat kesimpulan. Oleh karena itu, tahap akhir dalam memahami fakta-fakta penelitian adalah membuat kesimpulan yang pasti.

7. Waktu Penelitian

Durasi yang ditentukan selama pengumpulan data atau informasi, penyusunan laporan, dan pelaksanaan penelitian disebut jangka waktu penelitian.