

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 PENELITIAN TERDAHULU**

Penelitian terdahulu menjadi salah satu sumber yang digunakan penulis ketika melakukan penelitian, merujuk pada penelitian terdahulu guna membantu penulis memperkaya teori yang akan dijadikan bahan kajian dalam suatu penelitian. Peneliti mengutip sejumlah penelitian sebagai referensi untuk memperkuat materi kajian dalam penelitian ini. Hal ini dilakukan untuk memastikan hasil yang diperoleh sekaligus meningkatkan penelitian dengan informasi dan penemuan baru. Peneliti menggunakan beberapa penelitian sebagai referensi untuk memperkuat bahan kajian dalam penelitian ini.

**Pertama,** (Zulkifli, 2019) Penelitian ini bertujuan untuk menilai objektivitas Pelayanan Jemput Bola Akta Kelahiran yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga. Penelitian ini merupakan penelitian survei deskriptif yang dilakukan di Kabupaten Lingga, Provinsi Kepulauan Riau. Instrumen pengumpulan data primer dalam penelitian ini adalah kuesioner. Data yang dikumpulkan dari kuesioner digunakan untuk melihat kondisi empiris dan objektivitas sasaran penelitian di lokasi penelitian. Metode pengumpulan data melibatkan pengumpulan data primer dengan menggunakan metode seperti survei dan wawancara, dan menggunakan data sekunder melalui teknik observasi. Peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan publik yang ditawarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Lingga, khususnya pelayanan pembuatan akta kelahiran, memiliki kualitas yang memuaskan berdasarkan hasil analisis. Saran utama yang diberikan adalah meningkatkan protokol dan mengurangi waktu pengembalian untuk menjamin kepuasan masyarakat dengan layanan jemput bola.

**Kedua,** (Ayub Revaldo Muskananfola, 2022) Penelitian yang berjudul "Efektivitas Pelayanan Kartu Identitas Anak Melalui Program Jemput Bola di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang Provinsi Nusa Tenggara Timur" Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas

pelayanan KIA melalui program jemput bola di Disdukcapil kota Kupang, Provinsi NTT. Penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan (KIA) di Disdukcapil Kota Kupang melalui program jemput bola telah berhasil. Untuk meningkatkan penggunaan KIA, disarankan untuk meningkatkan sosialisasi melalui platform media sosial dan bekerja sama dengan berbagai pemangku kepentingan, terutama sektor swasta, untuk memastikan implementasi wajib KIA.

**Ketiga,** (Sari & Meirinawati, 2022) Dalam penelitiannya, ia menjelaskan bahwa inovasi layanan Si Jaran Ijo merupakan sebuah inisiatif yang dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab Blitar untuk memberikan layanan administrasi kependudukan, khususnya perekaman KTP-el, kepada penduduk rentan seperti penduduk terlantar, terpecil, gangguan jiwa, disabilitas, dan lanjut usia. Studi ini bermaksud untuk memberikan gambaran secara rinci mengenai inovasi pelayanan yang dilakukan oleh Si Jaran Ijo di Dispendukcapil Kab Blitar. Metodologi penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini berpusat pada inovasi pelayanan publik, seperti yang diuraikan oleh Bloch (2010), yang mencakup elemen-elemen seperti produk, metode, organisasi, dan komunikasi.

**Keempat,** (Lokabora & Fithriana, 2018) Penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Malang dapat dicapai dengan menggunakan bus khusus untuk membantu warga mengakses dokumen kependudukan penting seperti (KK), (KTP-el), Akta Kelahiran, dan Akta Kematian. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran program Jebol Anduk sebagai metode inovatif untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penelitian ini juga bermaksud untuk mengungkap faktor-faktor yang berkontribusi terhadap efektivitas program Jebol Anduk di Kab Malang. Penelitian ini menggunakan metodologi penelitian kualitatif deskriptif, dengan menggunakan sumber data primer dan sekunder. Penelitian ini

dilakukan dengan menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Alat penelitian terdiri dari peneliti, teknik wawancara, dan observasi lapangan. Snowball sampling digunakan untuk memilih informan. Triangulasi adalah metode yang digunakan untuk menjamin keakuratan data.

**Kelima,** (Setyowati, 2021) Penelitian ini berfokus pada inovasi Program SAHAJ (Sehari Jadi) Keliling untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Kediri. Program Mobile Sahaja yang dibentuk oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan yang ditawarkan oleh dinas tersebut. Inisiatif ini bertujuan untuk membantu masyarakat, terutama yang tinggal di daerah perbatasan. Layanan sahaja keliling merampingkan keterlibatan masyarakat dengan menawarkan layanan langsung di tempat di desa, sehingga masyarakat tidak perlu datang ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menjelaskan program layanan sahaja keliling dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Kediri. Penelitian ini menggunakan metodologi penelitian kualitatif deskriptif, dengan fokus pada atribut inovasi, yaitu keunggulan relatif, kompatibilitas, kompleksitas, triabilitas, dan observabilitas. Metode pengumpulan data meliputi tinjauan literatur, wawancara, dan pengumpulan data observasi. Prosedur analisis data, seperti yang dijelaskan oleh Miles dan Huberman, terdiri dari tiga langkah utama.

**Keenam,** (ADAWIA, 2022) Studi ini menunjukkan bahwa layanan KTP-el secara efektif menysasar individu-individu di Kabupaten Muna yang berkebutuhan khusus, lanjut usia, dan mereka yang memenuhi persyaratan untuk pendaftaran KTP-el. Penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif deskriptif, dengan menggunakan beberapa strategi pengumpulan data seperti observasi dan wawancara dengan beberapa informan. Analisis data menggunakan model analisis interaktif. Program sosialisasi dilakukan oleh tim pelaksana di tempat yang telah ditentukan untuk layanan program Jemput Bola. Program ini diawasi oleh tim pelaksana dan dievaluasi melalui analisis data oleh Kepala Disdukcapil Kabupaten Muna. Penelitian ini bermaksud

untuk mengevaluasi efektivitas Program Jemput Bola dalam meningkatkan pelayanan kependudukan di Kabupaten Muna.

**Ketujuh,** (Shafiyah Audy Nazihah1, 2023) Tujuan program ini adalah untuk memperluas jangkauan kepemilikan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil, memastikan pemberian layanan yang adil dan tidak memihak, serta meningkatkan kualitas layanan. Fokus utama program ini adalah desa-desa di wilayah Sidoarjo yang terletak jauh dari kantor Disdukcapil Sidoarjo dan memiliki tingkat kepemilikan dokumen yang lebih rendah dari rata-rata. Tujuan utama dari implementasi JeBeTe adalah untuk memberikan layanan yang mudah bagi masyarakat. Selain itu, JeBeTe juga berfungsi sebagai platform bagi Disdukcapil Sidoarjo untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya memiliki dokumen kependudukan dan pencatatan sipil. Kegiatan JeBeTe mencakup berbagai macam layanan, termasuk paket akta kelahiran, paket akta kematian, paket pindah datang, paket pindah datang, layanan KIA, layanan KK, dan konsultasi informasi Adminduk. Selain itu, mereka juga memberikan pengecualian untuk layanan perekaman dan legalisasi KTP. Penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif deskriptif.

**Kedelapan,** (Arma, Hamka, & Juharni, 2021) Penelitian berjudul "Peningkatan Pelayanan KTP Elektronik Melalui Inovasi Jemput Bola di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai" Studi ini mengkaji cara-cara untuk meningkatkan kualitas layanan dengan berkonsentrasi pada faktor-faktor penting seperti pengembangan kelembagaan organisasi, perubahan sikap dan karakteristik birokrat, dan restrukturisasi prosedur pemberian layanan. Efektivitas inovasi layanan KTP-eL dinilai dengan memeriksa protokol layanan, penawaran, waktu penyelesaian, harga, dan kemampuan penyedia layanan. Berbagai metodologi digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi peningkatan layanan, seperti sumber daya manusia, anggaran, dan dukungan sistem. Pengembangan kelembagaan organisasi telah ditandai dengan berbagai inovasi yang telah meningkatkan kemampuannya untuk memanfaatkan sumber daya personel dan keuangan secara efektif. Penelitian

ini merupakan penelitian kualitatif yang dilakukan terhadap pegawai yang bekerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai. Sumber data terdiri dari data primer dan sekunder yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan pengumpulan dokumen. Penerapan teknologi ini telah secara signifikan meningkatkan pelayanan publik, terutama dalam pelayanan KTP-eL, dalam hal proses, produk, waktu dan biaya, serta kompetensi petugas. Terdapat potensi peningkatan di berbagai bidang seperti peningkatan sumber daya manusia melalui pelatihan, pengalokasian dana yang cukup, dan pengelolaan sarana dan prasarana yang digunakan oleh petugas lapangan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

**Kesembilan,** (Andi Yusril Reza Fahrezy<sup>1\*</sup>, Haerana<sup>2</sup> & 1., 2023) Penelitian yang berjudul "Efektivitas Inovasi CDR (Cari, Data, Rekam) RESQUE Jemput Bola di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang" ini bertujuan untuk memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat yang membutuhkan dokumen adminduk. Layanan ini sebagian besar melayani individu yang sakit, lanjut usia, lumpuh, atau memiliki gangguan jiwa. Akses ke layanan ini tersedia melalui dua cara: pertama, dengan menghubungi Call Center, dan kedua, dengan mengirimkan laporan tertulis secara langsung ke dinas yang bertanggung jawab dalam menangani masalah-masalah yang berhubungan dengan masyarakat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menilai efektivitas inovasi layanan (Cari, Data, Rekam) Jemput Bola di Kabupaten Pinrang. Metodologi penelitian menggunakan deskriptifkualitatif, dengan tujuan untuk memberikan penjelasan menyeluruh tentang fenomena dan masalah yang diteliti. Metode yang digunakan untuk pengumpulan data antara lain observasi, analisis media, wawancara, dan dokumentasi.

**Kesepuluh,** (Putri Bunga Kasih<sup>1\*</sup>, 2022) Penelitian yang berjudul "Implementasi Program Penjemputan Bola Layanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Buton Tengah, Provinsi Sulawesi Tenggara" (e-KTP) adalah dokumen penting yang secara hukum mengukuhkan kependudukan seseorang di suatu wilayah tertentu dan memberikan mereka akses ke layanan publik yang disediakan pemerintah.

Program jemput bola memberikan banyak manfaat bagi masyarakat, kecamatan, desa, dan Disdukcapil. Masyarakat dapat memperoleh manfaat dari layanan KTP-el yang efisien, menghilangkan perantara, dan membantu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mencapai kepemilikan KTP-el yang hampir menyeluruh. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan pelaksanaan program Jemput Bola dalam pelayanan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Tengah. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif.

Berdasarkan penelitian sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa ada kesamaan dan perbedaan di antara berbagai proyek penelitian. Para peneliti dapat mengkonsolidasikan temuan kolektif dari penelitian sebelumnya tentang topik yang dibahas. Salah satu kesamaan antara penelitian ini dan penelitian sebelumnya yang disebutkan adalah tujuan bersama untuk menilai efektivitas program Jemput Bola dalam layanan publik di bidang mereka masing-masing. Selanjutnya, empat dari sepuluh penelitian sebelumnya, khususnya penelitian yang dilakukan oleh (Ayub Revaldo Muskananfolo, 2022), (Sari & Meirinawati, 2022), (Lokabora & Fithriana, 2018), dan (Setyowati, 2021), menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, menunjukkan kesamaan dalam pendekatan penelitian. Selain itu, terdapat perbedaan pada penelitian sebelumnya yang terletak pada lokasi penelitian dimana penelitian ini akan dilakukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu, serta *research gap* atau faktor pembeda yang menekankan dalam penelitian ini dimasukkannya variabel intervensi dari teori sebagai pendukung dalam pengukuran efektivitas program. Variabel-variabel tersebut meliputi tepat program, tepat pelaksana, tepat target.

## 2.2 KERANGKA TEORI

### 2.2.1 Efektivitas Program

Istilah *effective* dalam bahasa Inggris artinya berhasil. Efektivitas mengacu pada tingkat pencapaian hasil yang ditargetkan. Efektivitas berfungsi sebagai dasar fundamental untuk berbagai aspek kinerja. Jika suatu program tidak berhasil mencapai tujuannya, maka tidak logis untuk mempertimbangkan efisiensi atau alokasi manfaat yang adil (Meier, Davis, & Xu, 2023). Kepercayaan dan kerjasama masyarakat memiliki korelasi yang signifikan dengan efektivitas program. Oleh karena itu, setiap evaluasi efektivitas harus mempertimbangkan bagaimana masyarakat memandang keadilan, kesetaraan, dan rasa hormat. Untuk memastikan kerja sama, penting untuk menyediakan prosedur sederhana yang meminimalkan kesalahan dan tidak membuat kepatuhan terhadap program lebih menantang bagi publik. Pengalaman warga negara juga memperhitungkan faktor-faktor tambahan yang sangat penting untuk efisiensi dan keberhasilan program (Langham & Paulsen, 2018). (Liu & Yao, 2021) (Levitt et al., 2022) (Ferragut, Cerezo, Ortiz-Tallo, & Rodríguez-Fernandez, 2023; Fetriyuna et al., 2023; Hoch, Kohatsu, Fleuret, & Backman, 2024; Khan, Sampene, & Ali, 2023; Lan, Law, & Pan, 2022; Park, Chang, Chung, & Oh, 2020; Salisu, 2020; Torres et al., 2024)

Menurut Richard M. Steers (1985) dalam (Maleke et al., 2022) bahwa efektivitas berasal dari istilah "efektif," yang mengacu pada kemampuan pekerjaan untuk menghasilkan hasil yang terukur. Oleh karena itu, suatu pekerjaan dapat dianggap efektif jika tugas diselesaikan dalam jangka waktu yang ditentukan. Selain itu, Richard Steers mengusulkan bahwa "efektivitas mengacu pada sejauh mana suatu program, yang beroperasi dengan sumber daya dan metode tertentu, dapat mencapai tujuan dan sasaran tanpa menghabiskan sumber daya tersebut atau memberikan tekanan yang tidak semestinya pada implementasinya".

Menurut Wibowo (2007;161) dalam (Simorangkir, 2018) efektivitas mengacu pada pencapaian hasil pekerjaan yang optimal sejalan dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya. Untuk mencapai upaya yang sukses dalam meningkatkan efisiensi dalam suatu organisasi, penting untuk memberikan pengaruh pada struktur organisasi.

Robbins dalam Tika (2010:129) dalam (Anis et al., 2021) Mendefinisikan efektivitas adalah pencapaian penting untuk bisnis, karena berkaitan dengan hasil langsung dan jangka panjang.

Berdasarkan wawasan diatas, dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah kriteria yang digunakan untuk mengukur dan menggambarkan tingkat keberhasilan manajemen dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Efektivitas program mengacu pada evaluasi sejauh mana suatu program dilaksanakan sesuai dengan tujuan atau sasaran yang telah ditentukan.

### **1) Indikator Efektivitas Program**

Dalam pelaksanaan program atau kegiatan sebuah organisasi sangat perlu untuk mengukur atau mengetahui sejauh mana langkah efisiensi dilakukan dalam organisasi tersebut. Keberhasilan organisasi pada umumnya diukur dengan konsep efektivitas, namun banyak terdapat perbedaan dari para pakar yang menggunakannya. Sebab utamanya adalah tidak adanya kesamaan pendapat karena banyaknya ukuran efektivitas yang dapat digunakan.

Sutrisno dalam (Masrin Gafar, 2021) juga mengemukakan hal-hal yang perlu diperhatikan agar tercapai efektivitas organisasi baik untuk jangka pendek, jangka menengah, maupun jangka panjang dengan mempertimbangkan kriteria-kriteria yang menjadi ukuran efektivitas organisasi, yaitu sebagai berikut:

#### **a. Produksi (production)**

Produksi barang maupun jasa menggambarkan kemampuan organisasi untuk memproduksi barang ataupun jasa yang



sesuai dengan permintaan lingkungannya. Ukuran produksi ini akan meliputi keuntungan penjualan, jangkauan pasar, pelanggan yang dilayani dan sebagainya

b. Efisiensi (efficiency)

Ini berhubungan secara langsung dengan keluaran yang dikonsumsi oleh pelanggan. Agar organisasi bisa bertahan perlu memperhatikan efisiensi. Ukuran efisiensi melibatkan tingkat laba, modal atau harta, biaya per unit, penyusutan, depresiasi dan sebagainya.

c. Kepuasan (Satisfaction)

Banyak manajer berorientasi pada sikap untuk dapat menunjukkan sampai seberapa jauh organisasi dapat memenuhi kebutuhan para karyawannya, sehingga mereka dapat merasakan kepuasannya dalam bekerja. Hal ini dilakukan manajer dengan pencarian keuntungan yang optimal. Yang dimaksud optimal yaitu pencapaian tujuan yang diselaraskan dengan kondisi organisasi demi kelangsungan usahanya.

d. Adaptasi (adaptiveness)

Kemampuan adaptasi ialah sampai seberapa jauh organisasi mampu menerjemahkan perubahan-perubahan intern dan ekstern yang ada, kemudian akan ditanggapi oleh organisasi yang bersangkutan, kemampuan adaptasi ini sifatnya lebih abstrak di banding dengan masalah yang lain seperti produksi, keuangan, efisiensi, dan sebagainya. Walaupun demikian, tetapi bisa diamati dari hasil penelitian. Jika organisasi tidak bisa menyesuaikan diri, maka kelangsungan hidup bisa terancam.

e. Perkembangan (development)

Perkembangan merupakan suatu fase setelah kelangsungan hidup terus (survive) dalam jangka panjang. Untuk itu organisasi harus bisa memperluas kemampuannya, sehingga

bisa berkembang dengan baik dan sekaligus akan dapat melewati fase kelangsungan hidupnya. Usaha pengembangan kemampuan tersebut seperti program pelatihan bagi karyawan. Dari pengembangan kemampuan organisasi diharapkan dapat mengembangkan organisasinya dengan baik untuk sekarang maupun yang akan datang.

Selain itu terdapat beberapa pengukuran efektivitas kebijakan publik. Bryant dan White dalam Samudra Wibawa, dkk (1994:65) mengusulkan beberapa kriteria selain tujuan dan target untuk dapat mengukur efektivitas implementasi program sebagai berikut :

- a) Waktu Pencapaian.
- b) Tingkat pengaruh yang digunakan.
- c) Perubahan perilaku manusia.
- d) Pelajaran yang diperoleh dari pelaksanaan proyek.
- e) Tingkat kesadaran manusia akan kemampuan dirinya.

Selanjutnya Steers dalam Sutrisno (2010 : 133), mengemukakan pendapat bahwa hal terbaik dalam meneliti efektivitas ialah memperhatikan secara serempak tiga buah konsep yang saling berkaitan, yaitu :

- a. Optimalisasi Tujuan Dengan rancangan optimalisasi tujuan-tujuan memungkinkan dikenalnya bermacam-macam tujuan, meskipun tampaknya saling bertentangan. Dalam kaitannya dengan optimalisasi tujuan efektivitas itu dinilai menurut ukuran seberapa jauh organisasi berhasil mencapai tujuan-tujuan yang layak dicapai yang satu sama lain saling berkaitan.
- b. Perspektif sistem. Menggunakan sistem terbuka maka perhatian lebih diarahkan pada persoalan-persoalan mengenai saling hubungan, struktur, dan saling ketergantungan satu sama lain. Dalam sistem ini mencakup 3 komponen utama yaitu input, output, dan proses. Sebagai sistem, suatu organisasi menerima input dari lingkungannya kemudian memprosesnya, dan

kemudian memberikan output pada lingkungannya. Tanpa adanya input dari lingkungannya maka tidak akan ada output kepada lingkungannya dan otomatis maka suatu organisasi akan mati.

- c. Tekanan pada segi perilaku manusia dalam susunan organisasi  
Perilaku manusia dalam organisasi di gunakan karena atas dasar ralitasnya bahwa tiap-tiap organisasi dalam mencapai tujuannya selalu menggunakan perilaku manusia sebagai alatnya karena faktor manusia itulah suatu organisasi dapat efektif atau biasa menjadi tidak efektif.

Program yang efektif adalah program yang menyelaraskan upaya atau tindakan yang dilakukan dengan hasil yang diharapkan. (Anis et al., 2021) efektivitas program dapat dinilai dengan memeriksa sejauh mana tujuan program telah ditetapkan. Efektivitas program mengacu pada evaluasi atau penilaian sejauh mana kegiatan program telah dirancang dan dilaksanakan untuk mencapai tujuan program. Penilaian efektivitas ini berfungsi sebagai hasil akhir dari kelanjutan program, khususnya dalam mengevaluasi tingkat keberhasilannya. Menurut Riant Nugroho (2011), ada tiga faktor yang harus dipenuhi untuk mencapai efektivitas program:

- a. Tepat Program

Ketepatan program ini akan melihat sejauh mana tepat program mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan Program Pecel Desa di Kabupaten Rokan Hulu. Ketepatan program ini dimulai dari sejauh mana program saat ini secara efektif mengatasi masalah yang hendak dicapai. Selanjutnya, penting untuk menentukan apakah program telah dirancang sesuai dengan sifat masalah yang harus dipecahkan. Selain itu, apakah program ini dikembangkan oleh lembaga yang memiliki otoritas yang diperlukan (misi kelembagaan) yang selaras dengan sifat program.

Ketepatan program menunjukkan bahwa berfungsinya program Pecel Desa secara efektif. Selain itu, tujuan program untuk memfasilitasi individu yang tinggal pada jarak yang cukup jauh dari Kantor Disdukcapil. Program Pecel Desa menawarkan solusi untuk mengatasi masalah yang menyangkut penyediaan layanan administrasi kepada masyarakat. Dengan mendekatkan layanan kepada masyarakat di daerah terpencil, program ini memfasilitasi akses layanan administrasi bagi individu yang berada di wilayah tersebut.

b. Tepat Pelaksana

Aktor pelaksana kebijakan program tidak hanya pemerintah saja. Ada tiga lembaga yang berperan sebagai pelaksana, yaitu pemerintah, kerja sama antar pemerintah, dan kemitraan antara pemerintah dengan dunia usaha atau pemerintah dengan masyarakat. Pemerintah harus mengembangkan kebijakan program yang bersifat monopoli. Pemerintah perlu berkolaborasi dengan masyarakat untuk menyusun kebijakan program yang memungkinkan terjadinya pemberdayaan masyarakat. Pengorganisasian kebijakan program yang ditujukan untuk memandu kegiatan masyarakat sebaiknya dilakukan oleh masyarakat itu sendiri.

Pelaksana Program Pecel Desa merupakan pihak-pihak yang memiliki kewenangan dibidang pelayanan. Individu yang terlibat dalam tahap perencanaan program meliputi Kepala Dinas dan seluruh bidang di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu. Sementara itu, tim pelaksana program terdiri dari seluruh bidang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, yang secara bergantian melaksanakan tanggung jawabnya.

Pembagian kerja SDM yang jelas terlihat ketika setiap pihak yang terlibat sudah menjalankan dan memahami tugas

pokok dan fungsi (tupoksi) masing-masing dalam pelaksanaan program. Kontribusi yang diberikan dalam pelaksanaan program patut diapresiasi, karena masing-masing mitra telah berkontribusi aktif dalam pelaksanaan pelayanan dalam program Pecel Desa.

c. Tepat Target

Ketepatan dalam konteks ini berkaitan dengan tiga faktor. Target sesuai dengan tujuan yang direncanakan, tidak tumpang tindih dengan intervensi lain, dan sejalan dengan intervensi kebijakan program. Lebih lanjut, target saat ini dipersiapkan untuk diintervensi, atau mungkin tidak memerlukan intervensi sama sekali. Lebih lanjut, intervensi implementasi kebijakan merupakan hal yang baru atau berfungsi untuk meningkatkan implementasi kebijakan yang sudah ada.

Menjelaskan evaluasi ketepatan target, yaitu menentukan apakah target sesuai dengan rencana yang diinginkan. Program Pecel Desa bertujuan untuk melayani masyarakat yang tinggal di Kabupaten Rokan Hulu yang secara geografis jauh dari Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan membutuhkan pelayanan dari dinas terkait.

Dari berbagai macam indikator efektivitas implementasi program yang diungkapkan oleh para pakar di atas, peneliti memilih untuk menggunakan pendapat yang dikemukakan oleh Nugroho (2012). Peneliti memilih menggunakan teori tentang pengukuran efektivitas program yang dikemukakan oleh Nugroho tersebut karena dipandang sesuai, lebih tepat dan lebih mampu mengukur Efektivitas Program PECCEL DESA KTP-el di Desa Rokan Koto Ruang Kabupaten Rokan Hulu.

## 2.2.2 KTP-elektronik

### 1. Konsep KTP-el

Elektronik 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 25 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

## 2. Keunggulan KTP-el

Kartu tanda penduduk elektronik (E-KTP) yang diterapkan di Indonesia memiliki keunggulan dibandingkan dengan E-KTP yang diterapkan di China dan India. E-KTP di Indonesia lebih komprehensif. Itu tidak menggunakan biometric untuk identifikasi elektronik (e-IC) atau pendaftaran sidik jari di Cina. Disana, e-IC dilengkapi dengan chip yang hanya menyimpan data pribadi terbatas. Di India sistem pengelolaan data kependudukan menggunakan sistem UID (Unique Identifiable Data) sedangkan di Indonesia dikenal dengan NIK (Number Identifier Number). UID diterbitkan melalui pendaftaran di 68 titik layanan, sedangkan program E-KTP dilaksanakan di lebih dari 6.214 subwilayah di Indonesia. E-KTP buatan Indonesia ini menggabungkan e-ID RRC dan UID India karena E-KTP dilengkapi dengan biometrik dalam satu 28 chip. E-KTP juga memiliki keunggulan dibandingkan KTP biasa atau KTP nasional, keunggulan tersebut antara lain:

- 1) Identitas jati diri tunggal
- 2) Tidak dapat dipalsukan
- 3) Dapat digandakan
- 4) Dapat digunakan sebagai kartu suara dalam pemilihan umum atau Pilkada (pemungutan suara elektronik). Selain itu, jumlah jari yang ditangkap untuk setiap E-KTP yang diperlukan adalah semua jari (total sepuluh), tetapi hanya dua jari pada chip yang merupakan jari telunjuk dari ibu jari yang sebenarnya. Injeksi jari dipilih sebagai autentikasi untuk E-KTP karena keunggulannya lebih murah dan lebih ekonomis dibandingkan jenis biometrik lainnya.

- 5) Bentuk dapat dijaga tidak berubah karena gurat-gurat sidik jari akan kembali ke bentuk semula walaupun kulit tergores
- 6) Unik, tidak ada kemungkinan sama walaupun orang kembar.

### **2.2.3 Program Pecel Desa**

Program Pecel Desa adalah layanan yang disediakan oleh Disdukcapil Kabupaten Rokan Hulu. Layanan ini dilakukan dengan cara mendatangi masyarakat dan bermitra dengan pihak berwenang setempat seperti Kelurahan atau Desa, Sekolah, Rumah Sakit, dan Puskesmas untuk memberikan layanan di tempat. Layanan Pecel Desa disediakan oleh Tim Pecel Desa, yang berkeliling ke berbagai lokasi termasuk kecamatan, desa, penjara, dan area penting lainnya. Layanan ini merupakan produk luar biasa yang dilaksanakan secara rutin dan mendapat dukungan penuh dari Pemerintah Daerah.

Layanan Pecel Desa meliputi hal-hal berikut ini:

- a. Pencetakan Kartu Keluarga (KK)
- b. Perekaman KTP-el
- c. Pencetakan KTP-el
- d. Pencetakan Kartu Identitas Anak (KIA)
- e. Pencetakan Akta Pencatatan Sipil
- f. Penerbitan Surat Pindah
- g. Pelayanan Pecel Desa Terpadu, meliputi seluruh layanan Pecel Desa

#### **1) Proses Pelayanan Program Pecel Desa**

Proses pelaksanaan program Pecel Desa di Kabupaten Rokan Hulu melibatkan beberapa langkah. Pertama, perlu adanya koordinasi dengan Kepala Desa, yang kemudian mengajukan permohonan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk meminta izin pelaksanaan program Pecel Desa. Setelah menyelesaikan tahap perizinan, langkah selanjutnya yang dilakukan oleh tim Pecel Desa adalah langsung menuju lokasi yang telah ditentukan, yaitu Aula Kantor Desa, dengan membawa



peralatan yang dibutuhkan untuk pembuatan akta kependudukan. Hal ini dilakukan di bawah bimbingan petugas penerbit akta kependudukan, yang mengawasi penyediaan berbagai layanan, termasuk penerbitan kartu tanda penduduk elektronik (KTP-el), kartu keluarga (KK), kartu identitas anak (KIA), akta kelahiran, akta kematian, dan surat pindah. Sebagai bagian dari pelaksanaan program Pecel Desa, dokumen kependudukan dapat langsung jadi pada hari yang sama, sehingga warga tidak perlu menunggu lama.

#### 2.2.4 Kerangka Berfikir

Berdasarkan uraian sebelumnya yang telah dipaparkan pada latar belakang dan kajian pustaka tersebut, maka disusunlah kerangka berfikir seperti berikut:

