BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sebagai salah satu negara berkembang, jumlah penduduk Indonesia terus bertambah setiap tahunnya dan latar belakang yang beragam. Setiap tahunnya pertumbuhan penduduk memberikan beban yang sangat besar bagi pemerintah untuk memfasilitasi atau memberikan pelayanan kepada masyarakat. Maka dari itu, perhatian khusus harus diberikan dalam penyelesaian permasalahan kependudukan.

Salah satu contoh pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan pemerintah adalah pengelolaan kependudukan yang meliputi publikasi dan penyelenggaraan administrasi kependudukan melalui pengelolaan informasi, pengelolaan kependudukan, pencatatan sipil, pencatatan kependudukan, dan memanfaatkan hasil pembangunan pada sektor lain serta pelayanan publik.

Aparat negara memegang peranan yang sangat penting dalam memastikan pemerintahan berjalan secara efektif dan efisien. Aparat negara yang profesional diperlukan dan diharapkan dapat menjadi teladan bagi warga negara. Untuk memperoleh profesionalitas, diperlukan sumber daya dengan kualitas tinggi yang memenuhi

kebutuhan organisasi. Namun pada pelaksanaan pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur negara masih terdapat banyak kekurangannya dan belum dapat menyempuranakan kualitas yang diharapkan oleh masyarakat. Peranan penting pemerintah adalah melayani warga negara, maka pemerintah harus terus bekerja keras untuk memaksimalkan mutu pelayanan. Upaya merealisasikan penyelenggaraan pemerintahan yang baik, termasuk pengelolaan pelayanan publik, membutuhkan unsur-unsur penting, antara lain profesionalisme para penyelenggara dan pengelola pemerintahan. Pengabaian profesionalisme institusi negara dalam melaksanakan tugas dan fungsinya tentu berpengaruh pada menlemahnya mutu pelaksanaan pemerintahan dan layanan publik. Oleh karena itu, bdituntut mempunyai kapabilitas dan keterampilan untuk memahami keinginan dan kepentingan warga negara dengan diwujudukan dalam kegiatan dan pelayanan.

Prinsip-prinsip *good governance* sudah seharusnya diterapkan dalam praktik penyelenggaraan pemerintahan daerah. Salah satu cara untuk menerapkan prinsip-prinsip tata kelola adalah dengan menyediakan layanan terkait kependudukan kepada warga negara. Adanya program jaminan identitas masyarakat bebas pengecualian yang dilaksanakan pemerintah mampu menciptakan tertib tata kelola kependudukan. Upaya tersebut bertujuan untuk melaksanakan tugas resmi pemerintah dengan tetap menghormati hak-haknya, sehingga

dapat tercapai keadilan dan kesejahteraan umum sesuai dengan cita-cita sosial bangsa Indonesia yang tertcantum pada alinea keempat Pembukaan UUD 1945.

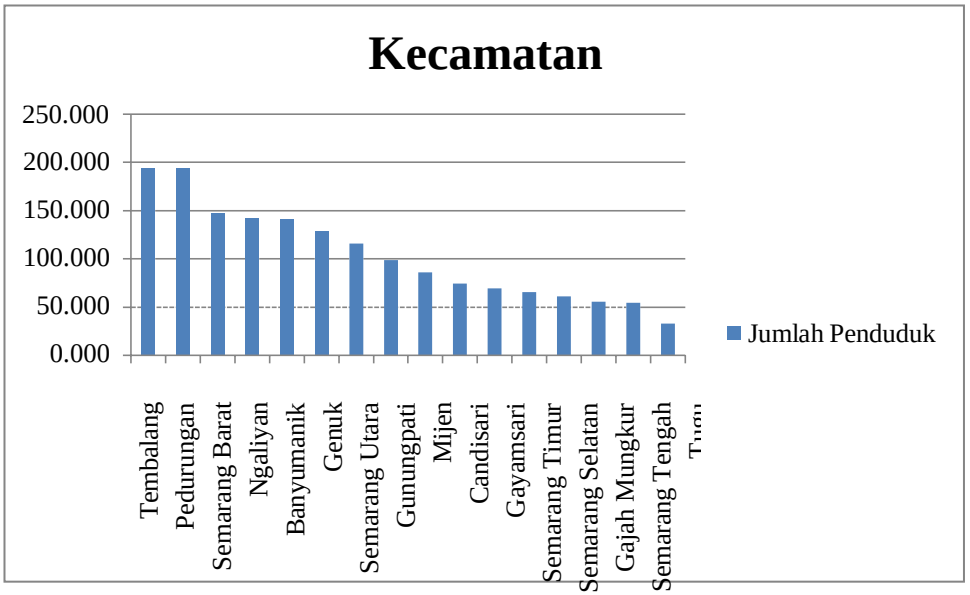
Organisasi yang memiliki wewenang untuk mengontrol negara disebut pemerintah. Pemerintah harus melindungi rakyatnya dalam setiap keadaan. Masyarakat mengalami kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, pengakuan anak, pertimbangan anak, pergantian nama, dan perubahan kewarganegaraan. Selain itu, pemerintah harus memberikan identitas kependudukan kepada setiap warga negara untuk melengkapi hak mereka sebagai warga negara. Identitas individu yang tinggal di daerah tersebut dapat diidentifikasi Kartu Tanda Penduduk.

Melindungi dan memelihara kehormatan, harkat, dan harga diri secara adil dan proporsional dalam hukum, ekonomi, politik, sosial, dan budaya, tanpa memandang agama, ras, atau kelas sosial, dan memastikan hak hidup anak, kelahiran jasmani, rohani, dan sosial hanya membuktikan sahnya kelahiran anak oleh orang tuanya dan sebagai warga negara hal ini diatur dalam Undang-undang Tahun 1945. Hal ini menyebabkan pemerintah mengeluarkan peraturan untuk anak, khususnya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 mengenai Kartu Identitas Anak di bawah umur dengan tujuan untuk umeningkatkan pendataan, perlindungan, dan

pelaksanaan hak konstitusional warga negara, terutama anak di bawah 17 (tujuh belas) tahun yang belum menikah.

Kota Semarang merupakan kota strategis di Jawa Tengah yang tidak hanya sebagai pusat pemerintahan dan juga salah satu sentral perekonomian. Jumlah penduduk Kota Semarang mencapai 1.659.975 jiwa pada tahun 2022.

Grafik 1.1 Persebaran Penduduk Kota Semarang Per Kecamatan Tahun 2022



Sumber : Badan Pusat Statistik, 2022

Seperti terlihat pada Grafik 1.1, pada masing-masing kecamatan jumlah penduduk terbesar terdapat di Kecamatan Tembalang sebanyak 193.480 jiwa dan Kecamatan Pedurungan sebanyak 193.125 jiwa. Beberapa kecamatan yang jumlah penduduknya relatif lebih kecil antara lain Kecamatan Tugu,

Kecamatan Semarang Tengah, dan Kecamatan Gajahmungkur.

Menindaklanjuti penerapan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 tentang KIA, Pemerintah Kota Semarang menerbitkan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pengelolaan Kependudukan yang dilaksakan pada tahun 2017. Pemerintah Kota Semarang telah melaksanakan berbagai macam cara untuk memaksimalkan pelaksanaan Kartu Tanda Penduduk (KIA) yaitu penyiapan pelatihan operasional, dan penerapan Peraturan Walikota sebagai Peraturan Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan

KIA dikeluarkan oleh Dispendukcapil Kabupaten/Kota KIA juga digunakan sebagai identitas resmi untuk anak-anak yang berusia kurang dari 17 tahun dan belum menikah. Kartu identitas untuk anak-anak berusia 0 hingga 5 tahun dan untuk anak-anak berusia 5 hingga 17 tahun terdiri dari dua jenis. Data anak terhubung langsung ke e-KTP, yang dapat digunakan sebagai dasar untuk penerbitan e-KTP.

Gambar 1.1

Bentuk KIA

KIA memiliki kesamaan dengan KTP, namun lingkup kepemilikannya dimiliki oleh anak-anak dan tercantum nomor KK, Nomor Akta Kelahiran, Nama Kepala Keluarga, dan *QR Qode*. Selain sebagai tanda pengenal bagi anak, KIA direncanakan untuk kelengkapan persyaratan administrasi saat mendaftar sekolah, keanggotaan BPJS, dokumen imigrasi, pembukaan buku tabungan, mencegah adanya pemalsuan identitas dan mempermudah berobat di rumah sakit maupun fasilitas kesehatan lainnya.

Statistik kepemilikan KIA akan otomatis terekam di Sistem Informasi Manajemen Kependudukan (SIAK) yang terhubung dengan pemerintah pusat untuk digunakan dalam kondisi mendesak. SIAK ialah sistem informasi yang berbasis rancangan dan disusun bersumber pada teknologi informasi dan komunikasi, yang dirancang untuk menjalankan sistem manajemen kependudukan di Indonesia. SIAK dapat memecahkan persoalan kependudukan yang ada. Melalui manajemen data online, kekurangan penyusunan data konvensional

mampu dikurangi. SIAK memiliki banyak manfaat, termasuk hasil kalkulasi dan manajemen data statistik. Hasil-hasil ini dapat digunakan untuk membangun dan menyempurnakan kebijakan, strategi, dan program, serta untuk melaksanakan pembangunan dalam hal kualitas, kuantitas, dan perpindahan penduduk, antara kepentingan pembangunan lainnya (Munarja, 2014).

Tabel 1.1

Daftar Kabupaten/Kota Pelaksana KIA di Pulau Jawa

Provinsi	No.	Kabupaten/Kota	Provinsi	No.	Kabupaten/Kota
Jawa Barat	1.	Bogor		16.	Pekalongan
	2.	Sukabumi		17.	Pemalang
	3.	Bandung Barat		18.	Brebes
	4.	Bekasi	Jawa Timur	19.	Surabaya
	5.	Pangandaran		20.	Tulung Agung
	6.	Karawang		21.	Jember
Jawa Tengah	7.	Karang Anyar		22.	Ponorogo
	8.	Rembang		23.	Situ Bondo
	9.	Purbalingga		24.	Tuban
	10.	Klaten		25.	Kediri
	11.	Pati		26.	Ngawi
	12.	Kudus		27.	Magetan
	13.	Kota Semarang		28.	Madiun
	14.	Demak		29.	Pacitan
	15.	Batang			

Sumber : Keputusan menteri dalam negeri nomor 471.13-257-Dukcapil Tahun-2018

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia telah memutuskan beberapa kabupaten/kota telah mengadopsi Dokumen Identitas Anak (KIA) untuk Pulau Jawa, 6 (enam) diantaranya berada di Provinsi Bagian Barat. 12 (dua belas)

berada di Provinsi Jawa Tengah dan 11 (dua belas) berada diProvinsi Jawa Timur. Di antara ketiga provinsi tersebut, Provinsi Jawa Tengah merupakan provinsi dengan jumlah penduduk anak terbesar kedua setelah Provinsi Jawa Barat. Provinsi Jawa Timur kini menjadi provinsi dengan kelompok anak usia prima terbesar dari total jumlah penduduknya, setelah Jawa Tengah dan Jawa Barat.

Anak-anak adalah warga negara yang belum menikah dan tidak melebihi usia 17 tahun. Pada awalnya, anak-anak tersebut tidak memiliki dokumen identitas yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi diri kecuali akta kelahiran dan KK, yang kurang fleksibel dan tidak dapat digunakan setiap hari. Dengan demikian, pemerintah mengeluarkan KIA untuk meningkatkan pendataan, perlindungan, dan layanan publik serta untuk memastikan hak konstitusional warga negara dilindungi. MKODi Semarang, target kepemilikan KIA pada tahun 2023 sebesar 71% dan yang tercapai sebesar 66,45%. Ini karena masyarakat tidak menyadari pentingnya KIA dan banyaknya manfaat yang dapat diperoleh dengan memilikinya. Akibatnya, banyak orang masih percaya bahwa KIA pada anak-anak tidak penting karena mereka tidak banyak melakukan aktivitas secara mandiri.

Tabel 1.2

Kepemilikan KIA Per Kecamatan Tahun 2023

No.	WILAYAH	PENDUDUK USIA KIA	KEPEMILIKAN KIA	%
1.	SEMARANG TENGAH	11.750	7.342	62,49
2.	SEMARANG UTARA	28.460	18.163	63,82
3.	SEMARANG TIMUR	14.994	10.415	69,46
4.	GAYARSARI	18.071	12.518	69,27
5.	GENUK	35.117	23.094	65,76
6.	PEDURUNGAN	48.524	36.136	74,47
7.	SEMARANG SELATAN	14.693	9.300	63,30
8.	CANDIRSARI	18.036	10.723	59,45
9.	GAJAH MUNGKUR	13.599	9.665	71,07
10.	TEMBALANG	49.422	32.693	66,15
11	BANYUMANIK	34.832	21.729	62,40
12.	GUNUNGPATI	25.633	18.563	72,42
13.	SEMARANG BARAT	35.434	23.652	66,75
14.	MIJEN	21.425	11.551	53,91
15.	NGALIYAN	35.475	23.412	66,00
16.	TUGU	8.513	6.121	71,90
Jumlah		**413.969**	**275.077**	**66,45**

Sumber: LKJIP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarng Tahun 2023

Dari tabel 1.2 di atas, proporsi kepemilikan KIA per kecamatan pada tahun 2023 adalah sebesar 66,45%. Jumlah anak dengan kepemilikan pada tahun 2023 sebanyak 275.077 anak atau mewakili 66,45% dari total penduduk usia KIA atau sebanyak 413.969 anak. Akuisisi KIA pada tahun 2023 tidak mencapai target yang diharapkan sebesar 71%.Faktanya, jumlah anak usia wajib KIA mengalami peningkatan dibandingkan tahun lalu dan banyak anak pemilik KIA yang telah berusia di atas 17 tahun, sehingga tidak diperhitungkan lagi untuk mencapai usia kepemilikan KIA.

KIA diharapkan akan memberikan identitas kepada anak dengan meningkatkan pendataan, perlindungan, dan pelayanan publik untuk memberikan hak terbaik bagi anak. Untuk meningkatkan kepemilikan KIA di Kota Semarang, dilakukan dengan:

1. Meningkatkan nilai manfaat KIA: Permendagri Nomor 2 Tahun 2016 tentang KIA menetapkan bahwa kabupaten atau kota dapat bekerjasama kemitraan dengan pihak ketiga sebagai mitra usaha untuk meningkatkan penggunaan KIA dan mencapai target. Kawasan ini meliputi taman bermain, restoran, ruang baca, toko buku, tempat rekreasi lainnya. Terkait hal tersebut, Dispendukcapil Kota Semarang bekerjasama dengan 10 mitra KIA untuk memberikan diskon serta fasilitas lainnya bagi anak-anak KIA. Mitra tersebut yaitu, Gramedia, Merbabu *Bookstore*, Toha Putra *Bookstore*, *English First*, Halmahera Music, Klub Merby, *Jungle Toon*, *Water Park*, Agung *Bookstore*, dan BRT Trans Semarang.

2. Penerapan sistem layanan atau paket terpadu yang disebut Paket Inovasi 3 in 1. Pelayanan akta kelahiran akan mencakup KK dan KIA secara bersamaan, sehingga pendaftaran akta kelahiran juga akan meningkatkan kepemilikan KIA di Kota

Semarang.

Efektivitas menurut Ravianto (dalam Masruri, 2014;11), menjelaskan bagaimana suatu pekerjaan dilakukan dengan perencanaan yang baik untuk kualitas, biaya, dan waktu sehingga menghasilkan hasil yang diharapkan. Menurut Ditjen Bitlantas (dalam Indrayani, 2014:4), efektivitas adalah cara untuk mengetahui seberapa sesuai program dengan target yang telah ditentukan. Menilai efektivitas program bertujuan untuk mengevaluasi hubungan antara tujuan program dan output atau hasilnya.

Efektivitas memiliki beberapa kriteria pengukuran untuk melihat keberhasilan dari suatu program. Adapun hal yang dilakukan dengan membandingkan antara rencana awal dan realisasi pelaksanaannya. Ada beberapa hal yang mempengaruhi program KIA di Kota Semarang belum mencapai target yang diharapkan. Ini karena ketika program ini dimulai, tidak ada urgensi untuk membuat KIA dan tidak banyak digunakan. Akibatnya, masyarakat, terutama anak dengan usia dibawah 17 tahun, masih enggan membuat KIA.

Untuk mencapai tujuan, Dispendukcapil bekerja sama dengan beberapa mitra untuk meningkatkan kepemilikan akta kelahiran karena program *3 in 1* di Kota Semarang mengharuskan semua orang mempunyai akta kelahiran. Persentase Kepemilikan Akta Kelahiran bagi anak usia 0 hingga 18 Tahun pada tahun 2023 yaitu mencapai

98,25%. Capaian ini dapat mencapai target yang ditetapkan yaitu sebesar 97,20%. Capaian ini juga meningkat dari tahun sebelumnya atau Tahun 2022 yang mencapai sebesar 97,85%. Dengan demikian, tujuan kemitraan KIA di Kota Semarang untuk meningkatkan pemanfaatan KIA masih jauh dari yang diharapkan.

Sasaran kepemilikan KIA di Kota Semarang pada tahun 2023 mencapai 66,45%, tetapi capaian belum memenuhi target yang ditetapkan, yaitu 71%. Jumlah anak yang memiliki KIA pada tahun 2023 sebanyak 275.077 anak, atau 66,45% dari jumlah penduduk usia KIA 413.969 anak, dan ini disebabkan oleh belum dihitungnya peningkatan kuantitas anak usia wajib KIA dari tahun sebelumnya.

Selain itu, program KIA belum memberikan informasi yang cukup tentang manfaat memiliki Kartu Identitas Anak. Akibatnya, orang-orang percaya bahwa anak-anak belum memerlukan kartu identitas karena belum dewasa. Oleh karena itu, perlu ada lebih banyak promosi program dan inovasi dalam layanan jemput bola, seperti siswa dapat mendaftar KIA di sekolah mereka. Penyebaran informasi tentang pelayanan administrasi kependudukan, khususnya terkait program KIA, dilakukan melalui berbagai media, termasuk semua media sosial dinas, situs web dinas, serta leaflet, brosur, dan baliho.

Tanggung jawab untuk meningkatkan pencapaian kepemilikan\KIA melalui inovasi layanan yang beragam berada di

tangan Dispendukcapil Kota Semarang, karena perbedaan antara jumlah anak dengan dan tanpa KIA tetap signifikan. Sangat penting untuk meningkatkan kesadaran publik mengenai pentingnya pendaftaran penduduk untuk anak-anak, dengan tujuan akhir mencapai tingkat pendaftaran 100%. Penyelenggaraan program KIA di Kota Semarang yang belum sesuai target menjadikan peneliti ingin meneliti penelitian yang berjudul –Efektivitas Pelaksanaan Program Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang‖.

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana efektivitas pelaksanaan program KIA di Dinas Kependudukan dan Pencatan Sipil Kota Semarang ?
2. Bagaimana faktor penghambat efektivitas pelaksanaan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang ?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Mengkaji efektivitas pelaksanaan program KIA di Dinas Kependudukan dan Pencatan Sipil Kota Semarang
2. Mengidentifikasi faktor yang menjadi penghambat efektivitas pelaksanaan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang

1.4. Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan Kami berharap penelitian ini dapat memberikan wawasan mengenai perkembangan penelitian administrasi publik terhadap efektivitas implementasi agenda kebijakan pada sektor instansi pemerintah.

1.4.2 Kegunaan Praktis

a. Bagi Akademik

Diharap penelitian ini dapat memberikan pengetahuan kepada pembaca khususnya di bidang administrasi publik, dan menghasilkan ide-ide baru untuk penelitian selanjutnya terkait pelayanan publik.

b. Bagi Instansi

Peneliti berharap penelitian ini dapat menjadi rekomendasi atau penilaian bagi otoritas terkait agar dapat melakukan perbaikan, peningkatkan dan penyempurnaan terhadap program tersebut.

c. Bagi Universitas

Diharapkan dapat menambah kumpulan hasil penelitian ilmiah yang dapatmenjadi acuan penelitian ilmiah di masa depan.

d. Bagi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan mengisi kesenjangan yang ada serta memberikan saran dan pedoman mengenai langkah- langkah untuk meningkatkan fungsi program Kartu Tanda Penduduk (KIA) di Kota Semarang.

e. Bagi masyarakat

Diharapkan Penelitian efektivitas Program Identitas Anak Negara (KIA) khususnya di Kota Semarang dapat memberikan pengetahuan dan manfaat bagi masyarakat untuk mendorong pendataan dan perlindungan yang lebih baik, pelayanan publik dan permasalahan kependudukan khususnya pada anak.

1.5. Kajian Teori

1.5.1 Penelitian Terdahulu

Tabel 1.3

Penelitian Terdahulu

NO	PENELITI/TAHUN	TUJUAN PENELITIAN	LANDASAN TEORI	METODE	HASIL PENELITIAN
1.	Riyan Hafrienda1; Candradewini & M.D. Enjat Munajat/ 2023	Untuk mengetahui seberapa efektif Program Indonesia Pintar di Bukittinggi	Teori yang digunakan adalah (Edy Sutrisno, 2018, p. 125) : Pengembangan program, pencapaian tujuan, tepat waktu, dan perubahan nyata	Studi dokumentasi dan observasi digunakan untuk seluruh sekolah di Kota Bukittinggi.	Hasil penelitian efektivitas Program Indonesia Pintar (PIP) tingkat SMA di Kota Bukittinggi menunjukkan bahwa program tersebut berjalan baik di sekolah menengah di Kota Bukittinggi karena menunjukkan pemahaman pelaksana . yaitu Dinas Pendidikan Daerah Divisi I Sumbar, dan upaya pihak sekolah dalam meningkatkan akses pendidikan bagi siswa kurang mampu.

2.	Norhalidah; Asmui ,Rahma Yuliani/2023	Menggambarkan seberapa efektif layanan E-KTP dalam program Pelanduk Cerdas dan faktor-faktor yang menghambat program.	Empat kriteria yang digunakan untuk mengukur efektivitas: Penetapan sasaran, Tujuan program, dan Pemantauan dan sosialisasi (Budiani (2009), yang dikutip oleh Primanda (2017))	Penelitian kualitatif yang menggunakan tiga pendekatan pengumpulan data: wawancara, observasi, dan dokumentasi.	Sasaran program jebol pelanduk cerdas tepat, sosialisasi dan tujuan program sudah tepat, dan program berjalan dengan lancar sesuai dengan tujuan. Namun, kurangnya pemantauan menyebabkan kendala program di tempat-tempat yang rentan tidak terselesaikan saat program berjalan. Faktor-faktor dalam program layanan Jebol Pelanduk Cerdas termasuk layanan yang tidak sistematis, percetakan tidak dapat dilakukan di mana-mana, petugas Jebol Pelanduk Cerdas berbeda-beda, dan akses internet yang buruk.

3.	Tesalonika Syela, Maleke Masje Pangkey, Deysi Tampongango / 2022	Kampung Keluarga Berencana (KB) di Desa Temboan Kecamatan Maesaan Kabupaten Minahasa Selatan.	Ada tiga ukuran efektivitas: Pencapaian Tujuan, Integrasi, dan Adaptasi.	Studi ini bersifat penjelasan, mengadopsi kerangka penelitian kualitatif. Peneliti menggunakan metodologi kualitatif untuk mengukur, mengamati, dan menggambarkan tingkat kemanjuran yang berkaitan dengan Program.	Program Kampung KB telah ditunjukkan berhasil, tetapi masih ada beberapa hambatan yang menghambat pelaksanaannya. Beberapa di antaranya adalah kekurangan SDM, yang menyebabkan pemahaman yang salah tentang program, proses sosialisasi yang belum matang, dan kebutuhan akan lebih banyak sarana dan prasarana.
4.	Arini Sulistyowati & Mahdian Noor/ 2022	Menentukan efektivitas sosial lembaga Organisasi PKK didalam pemberdayaan perempuan dan masyarakat di Kecamatan Gubeng Kota Surabaya.	Keberhasilan akhir organisasi dipengaruhi oleh empat (empat) komponen, menurut Steers (1995:8): atribut organisasi, atribut lingkungan, atribut pekerja, dan kebijakan dan praktik manajemen.	Metode kualitatif digunakan untuk menganalisis data dari observasi, dokumentasi, dan wawancara mendalam.	Masyarakat memiliki kesadaran untuk berubah ketika mereka mengikuti program. Di Kecamatan Gubeng, Surabaya, lembaga PKK akan melakukan upaya pemberdayaan masyarakat dan perempuan, tetapi masyarakat kurang terlibat dalam proses tersebut. Kelembagaan PKK tidak efektif dalam pemberdayaan Perempuan dan masyarakat di Kecamatan Gubeng Surabaya karena tokoh masyarakat sebagai penggerak PKK terlibat dalam pengambilan keputusan program kegiatan. Akibatnya, masyarakat belum mampu mengambil peran dalam pengambilan keputusan.

5.	Abid Arrijal, Dadang Mashur/2021	Untuk menganalisis efektivitas pelayanan online yang dilakukan Dispendukcapil Kota Pekanbaru	Menurut teori Mahmudi (2019), peneliti menggunakan teori efektivitas, yang mengacu pada peristiwa dan hubungan antara keluaran dan tujuan, yaitu Input, Proses, Output, Hasil, dan Efek.	Studi ini adalah penelitian kualitatif yang menggunakan studi kasus deskriptif.	Dispendukcapil Kota Pekanbaru telah menyediakan layanan melalui internet dengan baik, tetapi karena tidak dapat memberikan layanan sesuai dengan SOP. Kesiapan dinas untuk menerapkan layanan online tidak cukup baik dalam hal edukasi dan mengenalkan layanan online, sehingga banyak masyarakat masih memilih untuk menerima layanan offline.
6.	Odi Prawira Husain, Zuchri Abdussamad, Ismet Sulila/2021	Menganalisis dan mendeskripsikan efektivitas kartu keluarga dan akta kelahiran	Indicator efektivitas adalah sebagai berikut: keberhasilan program, akurasi sasaran, kepuasan pengguna program, tingkat masukan dan keluaran, dan pencapaian tujuan secara keseluruhan.	Penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif.	Temuan penelitian membuktikan efektivitas administrasi kependudukan pengirimanlayanan dokumen ,yang dalam hal ini adalah dokumen kartu keluarga dan kelahiran sertifikat , berdasarkan skala efektivitas oleh JP. Campbell, - Target keberhasilan tidak efektif karena pencapaian kartu keluarga tidak sesuai target telah ditentukan sebelumnya - Seluruh program dianggap efektif, berdasarkan semua layanan yang disampaikan dan terdaftar di SIAK, Terkait kepuasan masyarakat, sebagian besar Masyarakat memberikan tanggapan positif namun dengan beberapa catatan untuk meningkatkan pelayanan, - Tingkat input dan output melalui penyampaian layanan prosedur, jadwal dan biaya pemberian layanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi aparatur tidak efektif,

7.	Nurul Najidah/2019	Menganalisis efektivitas Program dan faktor penghambat Keluarga Harapan (PKH) di Kelurahan Rowosari Kecamatan Tembalang Kota Semarang	Teori efektivitas yang dikemukakan oleh Makmur (2011:7) yang menjadi tolak ukur atau indikatornya yaitu : Ketepatan berpikir, Ketepatan biaya, Ketepatan tujuan, Ketepatan sasaran	Menggunakan pendekatan kualitatif dengan mengumpulkan data melalui analisis data yang mencakup reduksi, visualisasi, dan inferensi (verifikasi).	Studi menunjukkan bahwa Program PKH belum sepenuhnya efektif dalam hal ketepatan sasaran, tujuan, dan biayanya karena masih ada masalah dalam pelaksanaannya, meskipun program ini sudah berjalan dengan baik dalam ketepatan berpikir. Selain itu, ada sejumlah masalah yang menghambat kinerja program PKH, seperti kurangnya koordinasi antar *stakeholder*, tidak ada target yang jelas untuk dicapai, dan tingkat partisipasi masyarakat dalam sosialisasi masih rendah.
8.	Sri Novelinda , Novliza Eka Patrisia1, Juim Thaap /2019	Menentukan kefektifan dan hambatanprogram finger print pada Badan Kepegawaian Daerah Pemerintah Provinsi Bengkulu	Indikator yang digunakan adalah sebagai berikut : Pencapaian target , Kemampuan untuk menyesuaikan, dan Kepuasan dengan pekerjaan yang diberikan.	Penelitian deskriptif kualitatif merupakan jenis penelitian yang bertujuan untuk mengungkap masalah, situasi, atau peristiwa sebagaimana adanya. Penelitian ini hanya berfungsi sebagai pencari fakta.	Hasilnya menunjukkan bahwa pegawai masih melakukan pelanggaran pelangaran, seperti yang ditunjukkan oleh keterlambatan pagi, siang, dan pulang cepat. Untuk menjalankan program absensi jari kelingking di Badan Kepegawaian Daerah Pemerintah Provinsi Bengkulu, ada beberapa masalah yang dihadapi. Pertama, ada masalah jaringan sistem atau error jaringan; kedua, mesin absensi jari kelingking terkadang tidak berfungsi dengan baik; ketiga, ada kesalahan dalam proses identifikasi yang menghambat proses rekaman jari kelingking.

9.	Urika Tri Astari dan Argo Pambudi/2018	Menguraikan dan menganalisis PKH pemerintah untuk mengetahui seberapa efektif program tersebut untuk mengurangi kemiskinan di Kecamatan Pandak.	Sutrisno (2007:125) menetapkan indikator berikut: pemahaman program, ketepatan sasaran, ketepatan waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata.	Menggunakan pendekatan deskriptif dan kualitatif yang didasarkan pada wawancara dan observasi langsung dengan lembaga penelitian.	Studi ini menemukan bahwa Menurut indikator yang disebutkan oleh Sutrisno, Program Keluarga Harapan tidak efektif dalam memerangi kemiskinan di Kecamatan Pandak. Empat faktor yang penghambat keberhasilan program ini adalah sebagai berikut: jumlah pendamping yang terbatas, kurangnya dana untuk menyediakan fasilitas dan prasarana untuk pelaksana PKH, dan tidak adanya aturan atau prosedur yang mengwajibkan untuk melapor penggunaan dana bantuan
10	Hadiyanti Arini*1), Badarrudin2) & Kariono/2018	Mengetahui Bagaimana Inkubator Bisnis Berhasil Membangun UMKM Dengan Program UKM Tenant.	Dengan menggunakan teori Streers (1985), penelitian ini mengemukakan lima ukuran efektivitas organisasi: Produktivitas, Fleksibilitas atau Adaptabilitas, Kepuasan Kerja, Kemampuan untuk menghasilkan laba dan Pencarian sumber daya.	Dalam penelitian ini, subjek memberikan uraian dan ringkasan dari berbagai situasi atau variabel yang berkaitan dengan kondisi, situasi, atau variabel yang ada di Pusat Inkubator Bisnis Cikal USU. Pendekatan penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif.	Hasil dari dua pendekatan penelitian (indikator kemampuan berlaba, pencarian sumber daya, dan pendekatan proses produktivitas) menunjukkan bahwa Cikal USU melaksanakan program UKM Tenant dengan efektif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Cikal USU melaksanakan program UKM Tenant dengan efektif, dan bahwa kepuasan kerja dan kemampuan adaptasi atau flek

Sumber : diolah dari berbagai sumber, 2023

Penelitian pertama dengan judul "Efektivitas Program Indonesia Pintar Pada Jenjang SMA Negeri Di Kota Bukittinggi" ditulis oleh Riyan Hafrienda, Candradewini, dan M.D. Enjat Munajat (2023). Fokus penelitian ini adalah seberapa efektif Program Pintar Indonesia di Kota Bukittinggi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PIP telah berjalan dengan baik di sekolah menengah atas Kota Bukittinggi dan telah menghadirkan keuntungan yang signifikan untuk mengurangi beban orang tua siswa.

Penelitian kedua yang ditulis oleh Norhalidah, Asmui, dan Rahma Yuliani (2023) berjudul –*The Effectiveness Of Online Service An Intelligent Look-Up Program In The Occupation And Civic Service Of Tabalong Regency"*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sosialisasi dan tujuan program Jebol pelanduk cerdas sudah tepat dan tercapai berkat layanan E-KTP yang tepat. Namun, kurangnya pemantauan menyebabkan hambatan program di lokasi yang rentan tidak diatasi selama program berlangsung.

Penelitian ketiga yang ditulis oleh Tesalonika Syela, Malekemasje Pangkey, dan Deysi Tampongangoy (2022) melihat bagaimana Efektivitas Program Kampung Keluarga Berencana (KB) di Desa Temboan Kecamatan Maesaan Kabupaten Minahasa Selatan. Hasil penelitian ada sejumlah tantangan yang menghambat Program Kampung KB, termasuk kekurangan SDM, yang menyebabkan

pemahaman yang salah tentang program, proses sosialisasi yang belum matang, dan kebutuhan akan sarana dan prasarana tambahan.

Penelitian keempat yang judul "*The Effectiveness Model Of Pkk Institutional Empowerment In Women And Community Empowerment In Gubeng District, Surabaya City*" Dalam karya Arini Sulistyowati (2022), Untuk mencapai tujuan ini, mereka menggunakan metode analisis data kualitatif. Hasilnya menunjukkan bahwa mengikuti program menunjukkan kesadaran masyarakat untuk berubah. Di Kecamatan Gubeng, Surabaya, lembaga PKK akan melakukan upaya pemberdayaan masyarakat dan perempuan, tetapi masyarakat kurang terlibat dalam proses tersebut.

Penelitian kelima dengan judul –*The Effectiveness of Online Services at The Population and Civil Registration Services of Pekanbaru City*' yang ditulis oleh Abid Arrijal dan Dadang Mashur (2021) Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan melalui internet yang diberikan oleh Dispendukcapil Kota Pekanbaru telah dilaksanakan dengan baik, tetapi analisis lebih lanjut menunjukkan bahwa layanan tersebut belum efektif karena gagal memberikan layanan sesuai dengan SOP yang dimiliki.

Penelitian keenam ditulis oleh Odi Prawira Husain, Zuchri Abdussamad, dan Ismet Sulila dengan judul *''The Effectiveness Of Population Administrative Document Service Delivery (Family Cards And Birth Certificates) In The Gorontalo City Department Of*

Population And Civil Registration" (2021) mencari tahu seberapa baik Dispendukcapil Kota Gorontalo memberikan layanan KK dan akta kelahiran, serta faktor-faktor yang memengaruhinya. Untuk mendapatkan dokumen kependudukan, masyarakat dapat menghubungi Dispendukcapil Kota Gorontalo.

Penelitian ketujuh ditulis oleh Nurul Najidah dan Dra. Hesti Lestari, MS (2019) menyelidiki seberapa efektif Program Keluarga Harapan (PKH) di Kelurahan Rowosari Kecamatan Tembalang Kota Semarang dan faktor-faktor yang dapat menghambat program tersebut. Hasilnya menunjukkan bahwa PKH di Kelurahan Rowosari tidak efektif dalam semua kriteria yang diteliti.

Penelitian kedelapan berjudul ‒Efektivitas Program Absen Finger Print Aparatur Sipil Negara (Studi Pada Badan Kepegawaian Daerah Pemerintah Provinsi Bengkulu)‖ ditulis oleh Sri Novelinda, Novliza Eka Patrisia, dan Juim Thaap (2019). Hasil penelitian menunjukkan *finger print* di Badan Kepegawaian Daerah Pemerintah Provinsi Bengkulu tidak berhasil meningkatkan disiplin pegawai dengan meningkatkan asbsensi pulang cepat dan keterlamabatan siang. Banyak karyawan masih masuk kerja terlambat dan pulang lebih awal dari jadwalnya. Selain itu, Badan Kepegawaian Daerah Pemerintah Provinsi Bengkulu menghadapi sejumlah tantangan dalam menerapkan program absensi finger print; keterbatasan akses internet

merupakan salah satunya.

Penelitian kesembilan berjudul "Efektivitas Program Keluarga Harapan Di Kecamatan Pandak Bantul" oleh Urika Tri Astari dan Argo Pambudi (2018). Program Keluarga Harapan tidak efektif dalam memerangi kemiskinan di Kecamatan Pandak, sesuai dengan indikator yang telah dijelaskan.

Penelitian kesepuluh dengan judul ‒*Effectiveness of Business Incubator in ImplementationGuidance Small Medium Enterprises*‖ yang ditulis oleh Hadiyanti Arini, Badarrudin dan Kariono (2018) menunjukkan betapa pentingnya inkubator bisnis dalam membangun UMKM melalui Program UKM Tenant. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk mendeskripsikannya. Hasilnya menunjukkan bahwa Cikal USU berhasil menjalankan program UKM Tenant. Dua pendekatan penelitian menunjukkan hal ini: pendekatan sasaran dengan indikator kemampuan berlaba, pendekatan pencarian sumber daya, dan pendekatan proses.

1.5.2 Administrasi Publik

Administrasi publik adalah studi tentang cara mengelola organisasi publik. Ini adalah bagian dari administrasi umum, dan administrasi umum memiliki bidang yang lebih luas, yaitu mempelajari harapan masyarakat terhadap pemerintah dan cara mendapatkankannya. (Anggara, 2016:134).

Administrasi, menurut Ahmad (2015), adalah proses kerja sama antara dua atau lebih individu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara logis berdasarkan pertimbangan lingkungan. Saat berurusan dengan kantor pemerintahan atau swasta, kata "administrasi" juga sering terdengar dalam kehidupan sehari-hari.

Menurut John M. Pffifner dan Robert Presthus (2017:7), dalam Modul "Theories and Concepts of Public Administration", administrasi publik adalah proses menyelesaikan tugas pemerintah dengan mengatur seluruh sumber daya organisasi sehingga tujuan dapat dicapai.

1.5.3 Paradigma Administrasi Publik

Perubahan atau pergeseran paradigma suatu disiplin ilmu dapat digunakan untuk melacak perkembangan disiplin tersebut. Kuhn (dalam Keban, 2014) mengatakan bahwa paradigma adalah pendekatan, nilai, prosedur, asas, atau cara pemecahan masalah yang dianut oleh komunitas ilmiah selama suatu periode waktu. Henry (anggara, 2016:360) menyatakan bahwa ilmu administrasi publik telah berkembang seperti berikut:

1. Paradigma Dikotomi Politik Administrasi (1900-1926)

   Wilson, Goodnow, dan Leonard D. White menciptakan paradigma dikotomi politik administrasi, yang menjelaskan

mengapa ada pemisahan antara administrasi dan politik karena kebijakan beralih dari kebutuhan umum ke fokus politik. Sebagai pembuat kebijakan pemerintahan dan administrasi, politik bertanggung jawab untuk melaksanakan kebiakan politik tersebut. Paradigma ini melihat administrasi sebagai entitas yang tidak memiliki nilai tertentu, dan tujuan utamanya adalah untuk mencapai nilai ekonomi dan efisien dari birokrasi pemerintahan.

2. Paradigma Prinsip - Prinsip Administrasi (1927-1937)

Wilioughby, Gullick, dan Urwick, serta pakar manajemen klasik seperti Taylor dan Fayol, menawarkan prinsip-prinsip administrasi ini. Paradigma ini memasukkan pemahaman tentang dasar-dasar pengelolaan administrasi. Ini menegaskan bahwa pengelolaan administrasi tidak boleh dibandingkan dengan yang lain. Pemerintah menolak gagasan dikotomi politik administrasi dan menyadari bahwa administrasi publik tidak bebas nilai, apolitis, atau bebas nilai; sebaliknya, ia memerlukan nilai administratif dibandingkan dengan politik.

3. Paradigma Administrasi Negara sebagai ilmu politik (1950-1970)

Perbedaan pendapat politik memengaruhi paradigma administrasi publik sebagai ilmu politik, bahkan para ahli

berusaha mengubah perspektif ini menjadi birokrasi pemerintahan. Namun, karena prinsip-prinsip administrasi belum memberikan solusi untuk administrasi publik.

4. Paradigma Administrasi Publik sebagai Ilmu Administrasi (1956-1970)

   Prinsip-prinsip pengelolaan ini dipelajari secara ilmiah dan mendasar. Paradigma ini mengajarkan ilmu manajemen seperti manajemen kepemimpinan, motivasi, komunikasi, anggaran, audit, penjualan, dll. Ini baru dalam bidang politik dan administrasi. Paradigma ini berfokus pada psikologi sosial dan kebijakan publik. Paradigma ini menganggap semua kepentingan terkait administrasi publik, sehingga tidak jelas letaknya.

5. Paradigma Administrasi Publik sebagai Administrasi Publik (1970- sekarang)

   Paradigma administrasi publik menekankan bahwa administrasi publik adalah ilmu yang mencakup berbagai konsep keilmuan dan terdiri dari isu dan kepentingan publik. Paradigma ini juga memiliki arah dan kedudukan yang jelas dan berfokus pada teori organisasi, pengelolaan, dan kebijakan publik.

6. Paradigma Governance (1990-sekarang)

Paradigma yang disebut sebagai "paradigma pemerintahan" merupakan paradigma terbaru dalam ilmu administrasi publik. Pemerintahan didefinisikan sebagai sistem kebijakan, nilai, dan kelembagaan yang mengelola masalah ekonomi, sosial, dan politik melalui kolaborasi antara sektor publik dan swasta (Keban 2014). Paradigma ini mengedepankan proses dan mekanisme, yang memungkinkan masyarakat dan kelompok menjalankan hak dan kewajibannya, memediasi perbedaan, dan mengkomunikasikan kepentingannya. Dalam hal ini, diharapkan bahwa pemerintah dapat berkontribusi pada pembentukan lingkungan politik dan hukum yang baik, sektor swasta dapat berkontribusi pada penciptaan lapangan kerja dan pendapatan, dan masyarakat dapat berkontribusi pada penyelenggaraan interaksi sosial politik yang sehat.

Selain itu, secara teoritis, paradigma pelayanan publik mengalami pergeseran dari model manajemen publik konvensional atau yang juga dikenal sebagai manajemen publik lama ke model manajemen publik yang lebih modern. Menurut Denhardt dan Denhardt (2018), ini adalah model baru:

a. *Old Public Administration* (OPA)

Wilson, Presiden Amerika Serikat sebagai Guru Besar Ilmu Politik, pertama kali menggambarkan Administrasi Publik Lama. Dengan kata lain, bidang

administrasi sama dengan bidang bisnis atau komersial. OPA muncul kemudian dengan tujuan melaksanakan kebijakan dan memberikan layanan secara profesional dan netral. Teori pilihan publik, model rasional Herbert Simon, dan paradigma dikotomi politik-administrasi membentuk paradigma OPA.

b. *New Public Management* (NPM)

Pada dasarnya, NPM adalah metode manajemen publik yang menggunakan informasi dan pengalaman dari manajemen bisnis dan disiplin ilmu lain untuk mengoptimalkan kinerja layanan publik yang diberikan oleh birokrasi modern sehingga menjadi efektif dan efisien. Manajemen Publik Baru (NPM), yang menjadi paradigma bar di tahun 1990-an, pertama kali diperkenalkan oleh administrasi publik dalam artikelnya "*All Public Management in All Seasons*" oleh C. Hood. NPM sering disebut sebagai paradigma pasca birokrasi dan reinventing government.

c. *New Public Service* (NPS)

Konsep *New Public Service* seperti yang

dikemukakan oleh J. Denhart dan R. B. Denhart dalam "*The New Public Service: Serving, not Steering*" bahwa dalam menyelenggarakan administrasi pemerintah tidak dapat disamakan dengan organisasi bisnis karena birokrasi seharusnya lebih mengutamakan kepentingan publik sebagai citizen, bukan customer. Pandangan dalam paradigma ini mengedepankan keterlibatan aktor-aktor baik aktor negara, sektor bisnis, maupun masyarakat sipil dalam menyelenggarakan urusan- urusan yang menjadi kepentingan publik adalah suatu hal penting.

Konsep NPS didasarkan pada prinsip-prinsip yang mendasari keberadaan sosial. Tanggung jawab utama pemerintah adalah untuk mengoordinasikan nilai-nilai masyarakat yang berlaku untuk memastikan kesesuaian mereka dengan kebutuhan masyarakat. Sistem nilai yang terus berkembang dalam masyarakat mengharuskan penyediaan layanan pemerintah yang efisien. Peran pemerintah dalam pelaksanaan manajemen administrasi meliputi ketentuan sebagai berikut:

1. Administrator publik menjadi pendengar dari sekedar berbicara, dan melayani lebih dari sekedar mengarahkan.
2. Berkolaborasi melalui jaringan kerja (*network*).

3. Akuntabilitas dan transparansi disertai dengan tanggung jawab pemerintah terhadap pelayanan publik.
4. Masyarakat berperan aktif merumuskan, melaksanakan dan mengawasi regulasi publik.
5. Pemerintah harus berkewajiban untuk melayani masyarakat.

Dalam penelitian ini, peneliti mengacu pada paradigma *New Public Service* (NPS). Penjelasan tentang paradigma administrasi publik memberikan gambaran tentang paradigma ini dan mengapa peneliti memilihnya. Paradigma New Public Service (NPS) dipilih karena memiliki hubungan yang kuat dengan pelayanan publik dan prioritas kepentingan publik. Dalam kasus ini, KIA digunakan sebagai bagian dari pendaftaran penduduk di bidang administrasi. Peneliti juga melihat seberapa efektif program untuk memastikan bahwa program. KIA mencapai tujuannya untuk memberikan hak anak dengan usia kurang dari 17 tahun untuk mendapatkan identitas resmi dan mendapatkan layanan publik.

1.5.4 Manajemen Publik

Manajemen adalah proses yang dilalui oleh organisasi untuk mencapai tujuan tertentu, mulai dari perencanaan hingga pemantauan

kegiatan untuk mencapai tujuan tersebut. Manajemen adalah seni dan ilmu yang mengatur cara menggunakan sumber lain (perancangan, pengorganisasian, klasifikasi, pengarahan, dan pengendalian) untuk mencapai tujuan yang diinginkan, menurut Hasibuan (Hariani, 2013:8).

Menurut definisi Koontz dan Donnel dalam buku mereka "Prinsip Manajemen" (Hariani, 2013), manajemen mengacu pada tugas orang lain untuk merencanakan, mengorganisasikan, memimpin, dan mengawasi anggota suatu organisasi. Di dalam hal in, "proses" merujuk pada metode yang digunakan untuk menyelesaikan suatu tugas secara terorganisir. Menurut Light (Hariani, 2013), manajemen biasanya berkaitan dengan perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, penataan, pembinaan, pemberian insentif, komunikasi, dan kegiatan. Setiap organisasi mengambil tindakan dalam mengatur segala sumber daya yang dimiliki perusahaan sehingga dapat menghasilkan produk atau layanan dengan cara yang efektif.

Dalam pengelolaan publik, barang dan jasa yang dibuat tidak dihasilkan sebagai keuntungan tetapi sebagai pelayanan publik. Berdasarkan perspektif di atas, penelitian ini menyimpulkan bahwa manajemen publik terdiri dari penetapan tujuan dan rencana untuk mencapai tujuan tersebut dengan mengoptimalkan sumber daya yang

ada. Penelitian ini berfokus pada hasil yang dicapai, yaitu tujuan organisasi. Berikut rincian fungsi manajemen yang disingkat POSDCORDB :

a. *Planning*: Proses pengambilan keputusan mengenai tindakan dan tujuan, serta menentukan tindakan yang diperlukan untuk mencapai tujuan. Proses ini terdiri dari dua komponen mendasar: menetapkan tujuan dan mengidentifikasi tugas-tugas yang akan dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut.
b. *Organizing*: Kegiatan penjabaran kewajiban yang dikombinasikan dengan desentralisasi (pelimpahan wewenang). Untuk memberikan laporan terkait ruang lingkup wewenang, organisasi membantu karyawannya untuk mengetahui siapa yang memimpin dan dari siapa perintah diberikan. Selain itu, organisasi memiliki kemampuan untuk meningkatkan komunikasi dan menggambarkan struktur organisasi saluran komunikasi antar anggota.
c. *Staffing*: Proses mendapatkan tenaga atau personel secara kuantitas dan kualitas sesuai dengan kepentingan organisasi.
d. *Directing*: posisi manajer yang terus menerus untuk mengambil tindakan dan mengaturnya sesuai dengan

peraturan dan pedoman khusus atau umum, serta bertindak sebagai kepala organisasi

e. *Coordinating*: Proses mengatur kegiatan, sasaran, dan tujuan satuan kerja suatu organisasi sehingga mereka dapat mencapai tujuan dengan lebih efisien. Jika tidak ada koordinasi, karyawan akan melakukan pekerjaannya ke arah yang berbeda dengan ritme yang berbeda pula. Sebaliknya, jika tidak ada koordinasi, setiap orang akan mengutamakan kepentingannya sendiri daripada kepentingan organisasi secara keseluruhan.

f. *Reporting:* tugas seorang administrator untuk memberi tahu atasannya tentang peristiwa yang telah terjadi dan untuk mempertahankan informasi melalui laporan, penelitian, dan inspeksi.

g. *Budgeting*: perkiraan dan perancangan anggaran kebutuhan.

Dalam penelitian ini, "manajemen publik" mengacu pada upaya untuk mengelola organisasi publik untuk mencapai tujuan. Dalam pengelolaan publik, efektivitas program diukur melalui evaluasi dan pengawasan kegiatan pemerintah, yang merupakan bagian dari fungsi manajemen terakhir, yaitu pengendalian atau pemerikasaan.

1.5.2 Efektivitas

"Efektif" berasal dari kata Inggris "effective", yang berarti keberhasilan atau sesuatu yang berhasil dicapai. Efek adalah kebenaran penggunaan, hasil yang bermanfaat, atau tujuan pendukung, menurut Kamus Sains Populer. Faktor penting dalam mencapai tujuan organisasi, kegiatan, atau program adalah efektifitas. Jika tujuan tercapai dengan cara yang disepakati, itu dianggap efektif.

Sebuah hasil, program, atau kegiatan dianggap efektif jika dapat mencapai tujuan yang diharapkan. Efektivitas adalah pencapaian tujuan yang disepakati melalui upaya bersama.Sejauh mana tujuan tercapai menunjukkan tingkat efektivitas, Menurut Chester I. Barnard. Pada hakikatnya efektivitas mengacu pada pencapaian tujuan yang ditetapkan oleh anggota suatu organisasi atau lembaga.Ada dua cara untuk menguji efektivitas.Salah satunya adalah pendekatan berorientasi tujuan dan yang lainnya adalah pendekatan teori sistem. Menurut pendekatan tujuan, organisasi didirikan untuk mencapai tujuan tertentu.

Dengan menggunakan teori sistem, efektivitas dapat didefinisikan sebagai manfaat bagi organisasi, baik itu bisnis, lembaga pemerintah, atau lembaga lainnya. Sehubungan dengan penelitian ini, pendekatan efisiensi yang dilakukan adalah pendekatan objektif. Kajian ini mengukur sejauh mana tujuan program telah tercapaidibandingkan dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

1.5.3 Efektivitas Program

Setiap organisasi memerlukan program untuk mencapai tujuannya. Pada hakikatnya program merupakan penjelasan atau rincian tujuan suatu organisasi. Hal ini juga dapat didefinisikan sebagai program kerangka dasar untuk implementasi suatu tindakan. Sebagaimana dikemukakan Siagian (dalam Mutiarin Dyah, Zainudin Arif, 2014:5),

Menurut Rini dan Indah (dalam Pradipta, 2017), efektivitas program adalah ukuran seberapa baik suatu program bekerja untuk mencapai tujuan. Apabila tujuan tercapai sesuai kesepakatan, itu dianggap efektif. Saat ini, umpan balik pelanggan dapat digunakan sebagai metrik untuk mengukur seberapa efektif program tersebut. Metode untuk mengukur seberapa efektif suatu program untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dikenal sebagai efektivitas program. Salah satu cara untuk mengetahui seberapa efektif suatu program adalah dengan menilai relevansinya.

1.5.4 Indikator Efektivitas Program

Dalam bukunya "Efektivitas Organisasi", Duncan menyatakan bahwa faktor berikut dapat digunakan untuk mengukur efektivitas:

1. Pencapaian tujuan.

   Pencapaian tujuan adalah semua cara untuk mencapai

tujuan yang terdiri dari beberapa faktor, seperti:

a. Ada tenggat waktu untuk mencapainya
b. Sasarannya jelas
c. Ada dasar hukum

2. Integrasi.

   Kemampuannya untuk berinteraksi, mencapai konsensus, dan berkomunikasi dengan organisasi lain dikenal sebagai integrasi. Beberapa faktor membentuk integrasi, seperti:

   a. Proses atau metode
   b. Mekanisme sosialisasi

3. Adaptasi

   Adaptasi adalah keahlian sebuah organisasi untuk mengubah atau menyelaraskan prosedur standar operasinya secara dinamis saat lingkungannya berubah.

Dalam mengukur efektivitas satu atau lebih kegiatan, beberapa sudut pandang dan teori efektivitas tela dijelaskan, dan beberapa indikator yang perlu diperhatikan (Sutrisno, 2007: 125-126) (dalam Jural Fani Arinta 2018), yaitu:

1. Pemahaman program, yaitu seberapa jauh kelompok sasaran memahami rencana yang dilaksanakan. Apabila kelompok

sasaran dapat memahami rencana atau kegiatan tersebut maka dapat dikatakan bahwa rencana atau kegiatan tersebut efektif, pemahaman tersebut dapat dilihat dari pengetahuan tentang tujuan rencana kelompok sasaran.

2. Tepat sasaran, yaitu menentukan tujuan yang benar, baik yang ditetapkan secara individual atau sebagai setting organisasi, akan sangat membuktikan kesuksesan kegiatan organisasi. Namun jika tujuan yang ditetapkan tidak tepat akan menghambat penyelenggaraan kegiatan yang ada.
3. Tepat waktu, ialah mengikuti perkembangan waktu dalam pelaksanaan program, terlepas dari apakah program tersebut memenuhi jadwal yang dirancang. Pada saat yang tepat, rencana tersebut akan menjadi lebih efektif.
4. Tercapainya tujuan, yaitu menilai hasil pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Dengan demikian, jika suatu program dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan, program tersebut dapat dianggap efektif.
5. Perubahan nyata, yaitu seberapa jauh program mempengaruhi kelompok sasaran dan perubahan yang telah terjadi. Apabila program atau kegiatan berjalan dengan baik maka dapat dikatakan program atau kegiatan tersebut efektif dan memberikan hasil yang nyata bagi kelompok sasaran.

Efektivitas biasanya didefinisikan sebagai tingkat kesanggupan organisasi atau lembaga untuk memenuhi semua tanggung jawab utamanya atau mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Parameter efektivitas yang paling sering digunakan sebagai berikut :

a. Keberhasilan program
b. Keberhasilan sasaran
c. Kepuasan terhadap program
d. Pencapaian tujuan menyeluruh.

Indikator berikut dapat digunakan untuk mengukur efektivitas program (Budiani dalam Khadafi dan Mutiarin (2017)):

a. Ketepatan sasaran program
b. Sosialisasi program
c. Tujuan program
d. Pemantuan program

Makmur dalam Nadjidah dkk (2019) menyebutkan beberapa indicator pengukurefektivitas, yaitu:

a. Ketepatan perhitungan biaya.

   Merupakan ketepatan perhitungan biaya atauanggaran secara rinci dengan pembagiansecara tepat pada setiap kegiatan atau usaha dengan mempertimbangkan biayayang ada atau dimiliki oleh organisasi.

b. Ketepatan berfikir.

Berhubungandengan cara berfikir yang rasional individu-individu yang terlibat didalamnya, baik tentang bagaimanastrategi, bagaimana pengolahan serta apatindakan yang harusnya di ambil

c. Ketepatan sasaran.

Berhubungan denganapa yang menjadi sasaran dibentuknyaprogram dalam hal ini baik orangataupun organisasi memastikan sasaranyang pas dan cocok dengan tujuan.

d. Ketepatan tujuan.

Organisasi yang efektif apabila organisasi tersebut mampu mencapai tujuan yang sudh di tetapkan.

1.5.5 Faktor Penghambat Efektivitas Program

Efektivitas pelaksanaan program mencakup komponen yang mempengaruhi program dan dapat mempengaruhi hasil akhir program. Menurut G. Shabbir Chema dan Dennis A. Rondinela (1983), hal-hal berikut yang menjadi faktor penghambat efektivitas program:

1 Kondisi lingkungan, sistem lingkungan yang dapat mempengaruhi keberhasilan program dari sudut pandang sosiokultural, serta peran dan penerima program.

2 Sumber daya adalah nilai organisasi yang diterapkan dalam

pelaksanaan program.

3 Karakteristik dan kemampuan agen pelaksana, keterlibatan sumber daya dalam pelaksanaan program, sehingga diperlukan keahlian dan kesanggupan dalam bidang tertentu untuk mencapai tujuan program.

Suharto (dalam jurnal Najidah, 2019) menyatakan bahwa elemen yang mempengaruhi tingkat keberhasilan program terdiri dari empat kriteria, yaitu:

1. Sasaran,
2. Koordinasi
3. Sosialisasi,
4. Jumlah bantuan

1.5.6 Kartu Identitas Anak (KIA)

KIA dikeluarkan oleh Dispendukcapil kabupaten/kota dan digunakan sebagai bukti identitas anak belum menikah yang kurang dari 17 tahun. Program pemerintah yang dikenal sebagai KIA bertujuan untuk memberi identitas resmi nasional anak-anak yang

dapat diintegrasikan ke dalam SIAK.

Berdasarkan Permendagri Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak (KIA), KIA adalah tanda pengenal sah anak yang dikeluarkan oleh Dispendukcapil kabupaten/kota dan digunakan sebagai identitas anak yang belum menikah dan kurang dari 17 tahun. KIA dirancang untuk memaksimalkan pendataan, perlindungan, dan layanan publik untuk menjaga semua anak di Indonesia. KIA membantu anak mengidentifikasi diri dan mendapatkan pelayanan terbaik.

Tabel 1.4

Persyaratan Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA)

No	Anak WNI	No	Anak WNA
1.	< 5 tahun :	1.	< 5 tahun :
	Pengisian Formulir KIA		Pengisian Formulir KIA
	Salinan Akte Kelahiran		Salinan paspor dan surat tinggal tetap
	Salinan KK orang tua/wali		Salinan KK orang tua/wali
	Salinan e-KTP orang tua/wali		Salinan KTP-el kdua orang tua/wali
2.	Usia 5 – 17 tahun (-) 1 hari :	2.	Usia 5 – 17 tahun (-) 1 hari :
	Pengisian Formulir KIA		Pengisian Formulir KIA
	Salinan kutipan Akte Kelahiran		Salinan paspor dan surat tinggal tetap
	Salinan KK orang tua/wali		Salinan KK orang tua/wali
	Salinan e-KTP orang tua/wali		Salinan e-KTP orang tua/wali
	Pas foto 2x3 berwarna (2lbr) dengan ketentuan background		Pas foto 2x3 berwarna (2lbr) dengan ketentuan background
3.	Masa berlaku :	3.	Masa berlaku :
	< 5 tahun untuk anak usia 0 - 5 tahun		Sejalan dengan visa orang tua
	>5 tahun untuk anak usia kurang dari 17 tahun		

Sumber : Dispendukcapil Kota Semarang

Proses penerbitan KIA sebagaimana diatur dalam Permendagri No. 2 Tahun 2016 tentang KIA, digambarkan dengan cara:

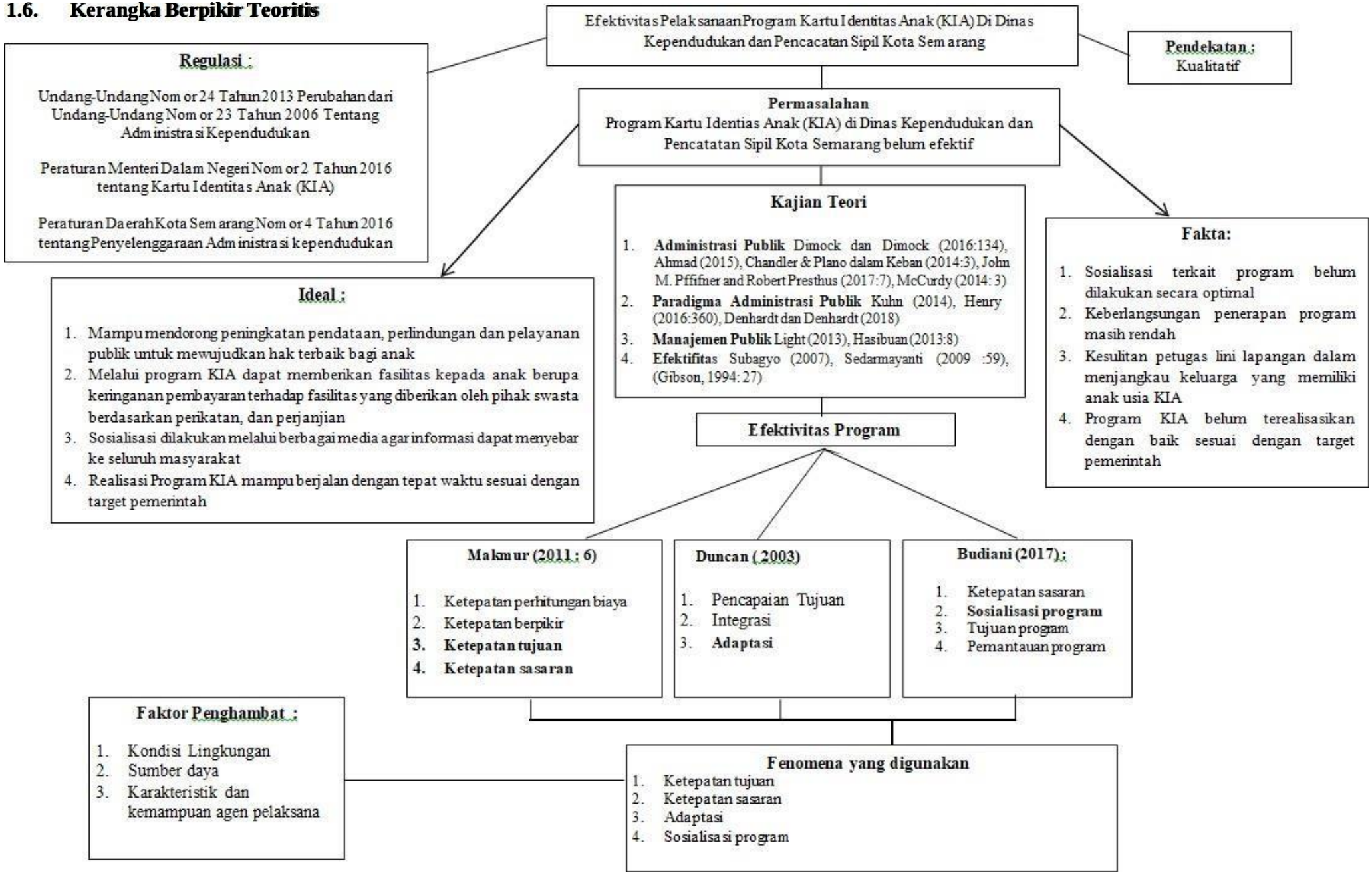
Tabel 1.5

Tata Cara Pembuatan KIA

No	WNI	No	WNA
1	Pengajuan harus disertakan dengan *file* persyaratan dan diserahkan ke Disdukcapil.	**1**	Orang tua harus melaporkan anak disertai dengan paspor ke Disdukcapil dengan menyerahkan *file* persyaratan.
2	Disdukcapil mengesahkan dan mencetak KIA	**2**	Disdukcapil mengesahkan dan mencetak KIA
3	Orang tua atau pemohon dapat menerima KIA di Kantor Disdukcapil, Kecamatan, Desa, atau Kelurahan.	**3**	Kantor Disdukcapil dapat memberikan KIA kepada pemohon atau orang tua pemohon.
4	Disdukcapil dapat mengeluarkan KIA di tempat seperti rumah sakit, taman bacaan, tempat rekreasi, dan jemput bola sekolah.	**4**	Disdukcapil dapat menerbitkan KIA di tempat seperti rumah sakit, taman bacaan, tempat rekreasi, dan jemput bola sekolah.

Sumber : Dispendukcapil Kota Semarang

1.6. Kerangka Berpikir Teoritis



1.7. Operasionalisasi Konsep

Efektivitas pelaksanaan program KIAadalah relevansi antara hasil penerapan dan tujuan program, yang mencakup ketepatan tujuan, ketepatan sasaran, adaptasi dan sosialisasi program. Adapun penjelasan fenomena-fenomena tersebut sebagai berikut :

1. Ketepatan tujuan, merupakan merupakan tingkat kesesuaian antara hasil program dan tujuan program.
2. Ketepatan sasaran, merupakan tingkat ketepatan sasaran program KIA yang dilihat dari kriteria sasaran yang ditetapkan.
3. Adaptasi, merupakan tingkat persiapan dan penyesuaian pada awal pelaksanaan program KIA.
4. Sosialisasi program, merupakan kesanggupan pelaksana program KIA dalam melaksanakan sosialisasi program KIA.

Peneliti menggunakan kriteria berikut untuk mengidentifikasi kendala yang menghambat keberhasilan Program KIA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang:

1. Kondisi Lingkungan

   Kondisi budaya, sosial ekonomi, hukum, dan geografis adalah beberapa faktor yang dapat mempengaruhi Program KIA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

2. Sumber daya

   Sumber daya manusia maupun sarana dan prasarana

yang disediakan oleh Dispendukcapil Kota Semarang yang mendukung pelakasanaan KIA.

3. Karakteristik dan kemampuan agen pelaksana

Tercapainya tujuan Program KIA di Dispendukacapil, bergantung pada kompetensi sumber daya pada bidang yang diperlukan.

Tabel 1.6
Operasional Konsep

Tujuan Penelitian	Fenomena	Gejala
Analisis Efektifitas Pelaksanaan Program Kartu Identitas Anak (KIA) di Kota Semarang	Ketepatan tujuan	- Tingkat relevansi antara hasil program dan tujuan yang telah ditentukan
	Ketepatan sasaran	- Tingkat ketepatan sasaran program dalam proses pelaksanaan kegiatan/program - Tingkat kesesuaian antara pengelola dan penerima KIA.
	Adaptasi	- Tingkat kemampuan penyesuaian pada awal program terlaksana - Tingkat kemampuan sarana dan prasarana dalam melaksanakan program KIA.
	Sosialisasi Program	- Tingkat persepsi terkait sosialisasi masyarakat penerima Kartu Identitas Anak (KIA) - Tingkat kemampuan penyelenggara program dalam melakukan sosialisasi
Faktor Penghambat Efektivitas Program Kartu Identitas Anak (KIA) di Kota Semarang	Kondisi Lingkungan	- Tingkat parisipasi dan respon masyarakat pemilik Kartu Identitas Anak (KIA) - Partisipasi masyarakat pada penerapan dan pengawasan program KIA
	Sumber Daya	- Tingkat kemampuan dan kompetensi pelaksan KIA dalam melaksanakan program KIA - Tingkat kemampuan Sumber daya dalam memberikan manfaat pada pelaksaan program KIA
	Karakteristik dan kemampuan agen pelaksana	- Tingkat karakteristik pelaksana program dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan

Sumber : Peneliti

1.8. Argumen Penelitian

Pelayanan publik selalu menjadi persoalan yang menyangkut dalam kehidupan bermasyarakat dengan keberagaman tujuan pada berbagai bidang. Meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan memberikan pemenuhan kebutuhan senantiasa dilakukan oleh institusi pelayanan publik dengan pemerintah sebagai aktor/pelaksananya. Pemerintah menyediakan pelayanan publik pada bidang administrasi kependudukan yang merupakan serangkaian atas kegiatan yang berhubungan dengan pencatatan sipil dan pendaftaran kependudukan. Salah satu program penataan kependudukan baru adalah KIA berupa bentuk kartu yang berisi informasi terkait identitas anak.

Penerbitan, pencetakan, dan pendistribusian KIA dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang, namun jika dilihat dari pelaksanaannya belum berjalan secara optimal karena hingga saat in angka kepemilikan KIA belum mencapai angka target yang telah ditentukan sehingga masih harus ditingkatkan kembali. Pada realisasinya, informasi tentang KIA juga belum banyak diterima masyarakat. Oleh sebab itu, untuk pelaksanaan KIA di Kota Semarang mengacu pada upaya-upaya Dispendukcapil dalam rangka menertilkan dan mencapai keefektifan KIA yang juga kurang optimalnya dapat dipengaruhi oleh faktor penghambat.

1.9. Metode Penelitian

1.9.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini diklasifikasikan sebagai penelitian deskriptif dan menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Sugiyono (2013) menyatakan bahwa peneliti adalah alat utama dalam penelitian ini, dan penelitian kualitatif digunakan untuk memeriksa kondisi objek alamiah. Metode pengumpulan datanya adalah triangulasi (kombinasi), dan analisis datanya adalah induktif/kualitatif. Hasil penelitian yang relevan lebih menekankan signifikansi daripada generalisasi.

Moleong (2011: 6) mengatakan, penelitian kualitatif untuk memberi pemahaman kondisi yang dihadapi oleh subjek penelitian secara komprehensif, seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dil, dan mendeskripsikannya melalui kata-kata dan bahasa. Penelitian kualitatif menjelaskan kondisi tersebut dengan mengumpulkan data secara mendalam. Studi ini tidak memprioritaskan ukuran populasi atau pengambilan sampel. Jika data yang dikumpulkan sudah bersitat mendalam dan telah member penjelasan kondisi yang diteliti, maka tidak perlu dilakukan pengambilan sampel.

1.9.2 Situs Penelitian

Menurut Moleong (2011:128), cara terbaik untuk menentukan

lokasi penelitian adalah dengan membiasakan diri dengan topik dan rumusan masalah penelitian, membandingkan kesesuaian realitas di lapangan, dan mempertimbangkan sifat masalahnya. Teori penelitian. Pusat penelitian adalah tempat berlangsungnya penelitian yang tujuannya untuk memperoleh berbagai data dan informasi yang berkaitan dengan topik penelitian. Pusat penelitian ini berlokasi di Dinas Kependudukan dan Registrasi Kependudukan Kota Semarang. Mengingat pelaksanaan program KIA yang berjalan sejak tahun 2018 belum berjalan sesuai harapan, maka diharapkan dapat diperoleh informasi lebih lanjut untuk mengetahui penyebab masalah-masalah ini.

1.9.3 Subjek Penelitian

Sugiyono (2013:300) berpendapat bahwa informan yang dituju harus memahami masalah yang akan diteliti dan memiliki hubungan dengannya sehingga peneliti dapat memperoleh data penting untuk penelitian dan menghasilkan hasil yang sesuai. Untuk memilih informan, menggunakan teknik *snowball sampling*. Untuk memilih informan berikutnya, mengikuti arahan dari informan penting yaitu Kepala Seksi Identitas Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dan Mitra Kerjasama yang dianggap memiliki otoritas dan pengetahuan luas tentang subjek penelitian. Selain itu, peneliti akan menggunakan metode dengan

teknik accidental sampling memilih informan yang dianggap dapat menjadi sumber data, seperti masyarakat sebagai orang tua atau wali dari anak yang memili KIA.

1.9.4 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah yang menganalisis data dan memperoleh informasi dengan melihat fenomena atau gejala sosial melalui pengembangan konsep teori yang telah ditentukan. Hasil penelitian ditulis dalam bentuk kalimat-kalimat dengan berbagai teknik pengumpulan data.

1.9.5 Sumber Data

Peneliti akan memanfaatkan sumber data berikut sebagai bagian dari penelitian ini:

1. *Primary Data*

   Sumber data utama berasal dari pendapat individu dan kelompok subjek penelitian serta hasil observasi pada lokus penelitian yang akan menjawab masalah penelitian. Sumber data utama ini diperoleh dari informan yang diwawancarai di Dinas Kependudukan dan Pencatan Sipil Kota Semarang.

2. *Secondary Data*

   Sumber data langsung berasal dari sumber perantara seperti studi kepustakaan, bukti dokumen, atau laporan historis yang

dipublikasikan atau tidak dipublikasikan. Sumber data sekunder berasal dari dokumen dan data lainnya yang tersedia di lokasi penelitian.

1.9.6 Teknik Pengumpulan Data

Sugiyono (2018:104-105) menjelaskan bahwa dalam penelitian kualitatif, data dapat dikumpulkan dalam kondisi berbeda, termasuk metode eksperimen dan partisipasi responden; penggunaan berbagai sumber, termasuk sumber data primer dan sekunder; observasi, kuesioner, dokumentasi, wawancara, dan kombinasi keempat teknik pengumpulan data. Beberapa teknik yang digunakan dalam pengumpulan data penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. *Interview*

   Wawancara adalah suatu proses mendalam yang melibatkan perolehan informasi tertentu untuk menjawab pertanyaan tentang suatu topik dengan cara mewawancarai dan menjawab informan secara tatap muka atau tidak tatap muka untuk memperoleh sudut pandang dan sudut pandang yang berbeda terhadap pokok bahasan yang diteliti. Pihak-pihak yang akan peneliti wawancarai adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dan pemerintah kota, dengan mengajukan pertanyaan yang berbeda-beda tergantung tujuan penelitian.

2. *Documentation*

Dokumentasi merupakan data sekunder berupa referensi berupa buku-buku yang berkaitan dengan penelitian atau seperangkat kaidah yang digunakan untuk menganalisis permasalahan. Dalam penelitian ini peneliti memperoleh bahan pendukung penelitian melalui dokumentasi hasil lapangan.

3. *Literature Review*

Tinjauan pustaka merupakan sesuatu yang dilakukan peneliti untuk memperluas pengetahuannya, yang berfungsi sebagai landasan atau pedoman terhadap konsep-konsep yang digunakan dalam proses penelitian. Tinjauan literatur yang akan peneliti gunakan akan diambil dari sumber data sekunder dari jurnal akademik sebelumnya, artikel dan website instansi yang terkait dengan penelitian.

1.9.7 Analisis dan Interpretasi Data

Miles dan Huberman (dikutip dalam Sugiyono, 2018:133) berbicara tentang analisis data kualitatif, yang dapat dicapai melalui interaksi yang berkelanjutan sehingga data dapat dianalisis secara mendalam dan jenuh. Fase yang berbeda memberikan referensi bagi peneliti:

1. *Data Reduction*

Hasil lapangan telah menghasilkan sejumlah besar data yang perlu diuraikan secara menyeluruh dan rinci untuk mendukung temuan penelitian yang sebenarnya. Menyeleksi, membuat rangkuman singkat, dan mentranskrip penelitian adalah beberapa metode yang dapat digunakan untuk mengurangi jumlah data yang dikumpulkan. Metode ini juga dapat digunakan untuk mengorganisasikan data secara akurat dengan menghilangkan data yang tidak relevan untuk mendukung kesimpulan yang relevan dengan masalah yang dibahas dalam penelitian. Peneliti akan memilih dan menganalisis data untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana upaya pencapaian program KIA.

2. *Data Display*

Dalam proses ini, penyediaan data bertujuan untuk memudahkan peneliti untuk mempelajari, memahami, dan memahami secara keseluruhan atau sebagian bagaimana informasi yang diberikan akan berdampak pada pengambilan kesimpulan. Namun, susunan informasi yang diberikan memungkinkan pengambilan tindakan dan pengambilan kesimpulan. Dengan menggunakan susunan kalimat naratif, gambar, dan tabel sebagai data pendukung penelitian, peneliti akan menjelaskan bagaimana program KIA dilaksanakan dan

mengapa target kepemilikan KIA di Kota Semarang belum tercapai. Tujuannya adalah untuk membuat kebijakan pelaksanaan program KIA lebih mudah dipahami.

3. *Verification/Conclusion*

   Tahap berikutnya adalah penarikan kesimpulan, di mana hasil penelitian akan divalidasi. Ini perlu untuk menganalisis pola, ide, dan hubungan antara apa yang ditulis dalam tulisan. Setelah semua dijelaskan, kesimpulan dibuat tentang subjek penelitian dan hasilnya memungkinkan untuk menjawab masalah penelitian.

1.9.8 Kualitas Data

Untuk memastikan bahwa data yang telah dikumpulkan benar dan dapat dipertanggungjawabkan oleh penelit, Moleong (2011/24) menyatakan bahwa pemeriksaan data dan kriteria penelitian harus dilakukan.

William Wiersma (dalam Sugiyono, 2013.372-374) memberikan pengertian triangulasi adalah cara yang pengujian data dengan mengecek perbandingan data yang didapatkan dari sumber lainnya yang dikelompokkan dalam 3 (tiga) jenis :

1. Triangulasi Sumber, melakukan perbandingan derajat kepercayaan dari beberapa sumber

2. Triangulasi Teknik, melakukan pengecekan data dengan teknik pengumpulan data yang berbeda kepada sumber yang sama.
3. Triangulasi Waktu, uji kualitas data pada situasi dan waktu yang berbeda dengan sumber yang sama. Menguji kebenaran data pada penelitian ini menggunakan triangulasi teknik untuk memastikan data yang dianggap paling benar dengan wawancara, dokumen. dan studi kepustakaan.