

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### 1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi masa kini menuntun manusia untuk memahami dan memaksa mengikuti perkembangan yang telah berubah. Salah satu perkembangan teknologi adalah munculnya perubahan digital. Perubahan digital mendorong berkembangnya inovasi dan produktivitas yang menciptakan perubahan efisiensi pelayanan di sektor publik. Adanya perubahan digital tersebut dimanfaatkan dengan terbuktinya banyak negara yang menggunakan teknologi untuk mencapai efisiensi. Digitalisasi ini membuat adanya peningkatan kreatifitas dan menumbuhkan inovasi dalam pemberian pelayanan publik di berbagai organisasi.

Menurut Subarsono dalam Dwiyanto pelayanan publik adalah hasil dari kegiatan keterlibatan sipil publik yang secara bebas dilakukan oleh warga negara faktor ini dapat digambarkan berbagai jenis kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan rakyat. Pelayanan publik tidak hanya mencakup aktivitas birokrasi tetapi juga mencakup kebutuhan dasar bagi negara yang secara langsung dirasakan oleh masyarakat yang dilayani. Pelayanan yang baik dan berkualitas memberikan implikasi kepuasan masyarakat karena masyarakat secara langsung menilai terhadap kinerja pelayanan yang diberikan<sup>1</sup>.

Penyelenggaraan pelayanan publik menjadi prioritas utama yang perkembangannya perlu diperhatikan. Salah satu bentuk pelayanan publik yang

---

<sup>1</sup> Sri Maulidiah, *Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*, Bandung, Penerbit Cv. Indra Prahasta, 2014) hlm.18

berkaitan dengan pelaksanaan dan tugas umum pemerintahan adalah pelayanan di bidang administrasi kependudukan<sup>2</sup>.

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang sangat berperan dalam pembangunan dimana dari sistem administrasi dapat diketahui data-data penduduk<sup>3</sup>. Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan, Pencatatan Sipil merupakan pencatatan peristiwa penting kejadian yang dialami oleh seseorang dengan berbagai karakteristik, termasuk kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, pengakuan, pengesahan, pengangkatan, nama perubahan, dan perubahan status kewarganegaraan individu.

Berdasarkan data BPS jumlah pertumbuhan penduduk di Indonesia dari tahun ke tahun selalu mengalami peningkatan, Seperti diketahui pada tahun 2019, penduduk Indonesia berjumlah 266,9 juta jiwa, sedangkan pada tahun 2023 telah mencapai 278,8 juta jiwa, ini menunjukkan peningkatan yang cukup signifikan. Peningkatan ini terjadi karena meledaknya angka kelahiran, rendahnya angka kematian dan banyaknya imigran yang masuk ke Indonesia.

Tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas, prosedur yang jelas dan cepat merupakan suatu kesadaran bahwa warga

---

<sup>2</sup> Santaya Elpaskah Lunny, Efektivitas Anjungan Dukcapil Mandiri Sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Publik Di Bidang Administrasi Kependudukan Di Disdukcapil Kabupaten Magetan, Skripsi Universitas Sebelas Maret, 2021

<sup>3</sup> Luh Surya Desyani, Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Program Perjanjian Kerjasama (Pks) Desa Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng, Skripsi Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali, 2022

negara mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas. Pemerintah kabupaten/kota di Indonesia wajib untuk terus melakukan inovasi guna meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat.

Pertumbuhan penduduk yang terus meningkat dan tuntutan masyarakat untuk mendapat pelayanan publik yang berkualitas, tentu akan menjadi permasalahan yang menuntut pemerintah untuk memperkuat sistem administrasi kependudukan guna menyediakan data yang akurat dan terkini serta membenahi sistem pelayanan publik<sup>4</sup>. Sebagaimana terlihat dari data tahun 2019 hingga tahun 2023, menuntut efisiensi dalam pengelolaan informasi tentang kelahiran, kematian, dan imigran. Akan tetapi pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan masih mengalami berbagai masalah, permasalahan tersebut antara lain prosedur pelayanan yang rumit dan memakan waktu hingga ketidakpastian waktu pencetakan<sup>5</sup>.

Banyaknya masalah dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan yang belum memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat, mendorong pemerintah untuk menerapkan kebijakan PERMEN PAN- RB RI No. 5 Tahun 2019 mengenai kompetisi inovasi pelayanan publik di lingkungan kementerian/lembaga pemerintah daerah, BUMN, BUMD. Tujuan dari kebijakan ini adalah untuk mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan inovasi dan profesionalisme mereka dalam menyediakan layanan publik, serta untuk meningkatkan citra pelayanan publik.

---

<sup>4</sup> <https://Ombudsman.Go.Id/Artikel/R/Artikel--Layanan-Publik-Dan-Kepuasan-Masyarakat-> Diakses Pada Hari Minggu, 20 April 2024, Pukul 14.00

<sup>5</sup> *Opcit.* 2

Berdasarkan hal tersebut, maka pemerintah menetapkan peraturan yang dapat dijadikan pedoman pelaksanaan Permendagri No. 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara daring, dijelaskan bahwa pelayanan secara daring merupakan layanan langsung penerbitan dokumen kependudukan. Hal ini dapat dilakukan dengan menggunakan media elektronik yang berbasis web dan menggunakan sumber daya teknologi.

Untuk mewujudkan inovasi layanan publik yang mendukung pelaksanaan Permendagri No. 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara daring, maka permendagri memberikan bantuan penyerahan Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) kepada Pemerintah Provinsi Jambi. Menurut Zudan Arif Fakrullah yang merupakan Direktur Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil, mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) diberikan sebagai apresiasi kepada kepala daerah atas dukungan dalam pelayanan administrasi kependudukan<sup>6</sup>. Dengan adanya mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM), diharapkan dapat menjawab permasalahan dalam pelayanan administrasi kependudukan. Untuk mendukung pelaksanaan permendagri tersebut, maka Direktur Jendral Dukcapi Kemendagri menganjurkan tiap daerah untuk menganggarkan pembelian mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) menggunakan dana APBD.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tebo merupakan instansi pemerintah yang berwenang mengurus segala administrasi kependudukan di Kabupaten Tebo. Dalam pelaksanaannya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tebo juga turut mendukung peraturan permendagri No.7 Tahun 2019

---

<sup>6</sup> Kemendagri.Go.Id Dengan 353 ADM Layanan Adminduk Digital Makin Optimal, Ducapil, <https://Dukcapil.Kemendagri.Go.Id/Phln/Read/Dengan-353-Adm-Layanan-Adminduk-Digital-Makin-Optimal> diakses Pada 24 Oktober 2023

Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara daring dan menjadi dinas pertama yang menerapkan inovasi ADM. Hal ini karena DUKCAPIL Kabupaten Tebo memiliki kualitas pelayanan publik terbaik dari 11 kabupaten dan kota di Provinsi Jambi dengan nilai 92,50% dan meraih posisi di 10 besar terbaik pada tingkat kabupaten/kota yang ada di Indonesia<sup>7</sup>. Oleh sebab itu, Kabupaten Tebo menjadi contoh bagi kabupaten/kota lainnya di Provinsi Jambi untuk dapat menerapkan inovasi pelayanan publik menggunakan mesin ADM.

Rimbo Bujang adalah kecamatan dengan jumlah penduduk terbanyak di Kabupaten Tebo. Oleh sebab itu, pemerintah Kabupaten Tebo menetapkan Kecamatan Rimbo Bujang untuk menjadi tempat percontohan penerapan inovasi layanan publik menggunakan mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM). Rimbo Bujang merupakan lokasi transmigrasi yang berhasil paling maju di wilayah Kabupaten Tebo, yang kini menjadi kawasan paling padat dengan jumlah penduduk paling tinggi dibanding kecamatan lainnya di Kabupaten Tebo<sup>8</sup>. Dimana jumlah penduduknya mencapai 65.650 jiwa. Jumlah penduduk di Kecamatan Rimbo Bujang dapat dilihat dari tabel berikut:

---

<sup>7</sup>Parawira Jambi.Com, Mantap Tebo Kabupaten Terbaik Pelayanan Publik Di Provinsi Jambi, Peringkat 10 Tingkat Nasional, <https://www.pariwarajambi.com/2023/01/mantap-tebo-kabupaten-terbaik-pelayanan-publik-di-provinsi-jambi-peringkat-10-tingkat-nasional.html> Diakses 27 Desember 2023

<sup>8</sup>Rimbo Bujang, <https://rimbobujang.tebokab.go.id/tebo> Diakses Pada Tanggal 27 Desember 2023 Pukul 23.19

**Tabel 1. 1 Data Jumlah Penduduk Kecamatan Rimbo Bujang  
(Tahun 2020-2022)**

No	Tahun	Jumlahpenduduk (Jiwa)
1	2020	62 692
2	2021	63 320
3	2022	64 640
4	2023	65 650

Sumber: *Sensus penduduk dan proyeksi penduduk Kabupaten Tebo, (2023)*

Hal ini juga terlihat bahwa setiap tahunnya jumlah penduduk yang ada di Kecamatan Rimbo Bujang mengalami peningkatan, Seperti terlihat pada tahun 2020 jumlah penduduk di Kecamatan Rimbo Bujang mencapai 62.690 jiwa, dan pada tahun 2023 telah mencapai 65.650 jiwa, hal ini menunjukkan peningkatan yang signifikan. Peningkatan ini membawa tantangan jika tidak diatasi seperti ketidaksiapan masyarakat dalam transformasi digital dan kurangnya sosialisasi langsung terhadap pihak terkait<sup>9</sup>. Untuk mengatasi hal tersebut kantor camat Rimbo Bujang memperkenalkan Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri.

Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) yang ada di Kecamatan Rimbo Bujang merupakan salah satu bentuk layanan untuk mendekatkan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Mesin ADM ini diperoleh dari hibah kemendagri kepada Muara Bungo, namun karena tidak di gunakan dengan baik maka di pindahkan ke kecamatan Rimbo Bujang. Mesin ADM ini mulai dioperasikan pada 24 April tahun 2022, penggunaan mesin ADM bertujuan untuk dapat mempercepat proses administrasi kependudukan dengan memanfaatkan teknologi.

---

<sup>9</sup>Lova Hadi Reksa, Efektivitas Administrasi Kependudukan Berbasis Mesin Anjungan Dukcapil Kabupaten Lombok Utara, Skripsi Administrasi Publik Konsentrasi Administrasi Pembangunan, Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik, Universitas Muhammadiyah Mataram, 2023

Pengoperasian mesin ADM itu sendiri dilakukan oleh masyarakat dengan pengawasan petugas operator, Langkah yang akan ditempuh masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan antara lain; masyarakat melakukan registrasi dan permohonan pembuatan dokumen, kemudian menerima PIN, QR kode, dan sidik jari melalui ponsel, selanjutnya mengakses dan mengurus dokumen kependudukan dengan cara Pilih menu PIN / QR Code di layar ADM, Masukkan PIN yang didapat dari email SIAK Pusat atau Scan QR Code yang ada di email, Dokumen yang akan dicetak akan terlihat di layar; Jika sudah benar dokumennya, pilih tombol CETAK, lalu tekan tombol OK, Dokumen yang dipilih akan langsung ke luar dari mesin ADM, Dokumen kependudukan dapat disimpan dan digunakan sesuai dengan kebutuhan. Kemudahan pengurusan data kependudukan dapat diperoleh dengan mudah tanpa harus mengunjungi kantor dukcapil, menghemat waktu, dan mengurangi risiko antrian panjang serta menghindari pungli karena adanya mesin ADM.

Data Dukcapil 2023 menunjukkan bahwa pengunjung mesin ADM mengalami peningkatan dari tahun 2022 sampai tahun 2024. Berikut tabel jumlah pengunjung mesin ADM di Rimbo Bujang periode 2022-2024:

**Tabel 1. 2 Data Pengunjung Mesin ADM Rimbo Bujang Periode 2022-2024:**

No	Tahun	Jumlah (Jiwa)
1	2022	328
2	2023	368
3	S 2024	441

S

umber : *Kecamatan Rimbo Bujang, (Juni 2024)*

Data jumlah pengguna mesin ADM pada tahun 2022 sebesar 328 jiwa, pada tahun 2023 sebesar 368 jiwa dan pada tahun 2024 mengalami peningkatan sebesar 441 jiwa. Peningkatan ini terjadi karena masyarakat Rimbo Bujang sudah mulai diarahkan untuk menggunakan mesin ADM dalam pengurusan administrasi kepedudukannya, meskipun sosialisasi belum ada dilakukan secara langsung, dan masyarakat menengah kebawah masih banyak yang kurang paham teknologi. Adapun berkas-berkas administrasi yang di urus oleh masyarakat Rimbo Bujang menggunakan mesin ADM tersebut dapat dilihat pada tabel Data Penggunaan Mesin ADM berikut ini:

**Tabel 1. 3 Data Penggunaan Mesin ADM**

<b>No</b>	<b>Jenis Layanan</b>	<b>Jumlah Penggunan (Jiwa)</b>
1.	KK	769
2.	Akta Kelahiran	128
3.	Akta Kematian	24
4.	KIA	-
5.	KTP	9 (Uji Coba)

*Sumber: Dukcapil Tebo, (Juni 2024)*

Sesuai dengan tabel diatas sampai juni 2024 dapat dilihat bahwa pelayanan pembuatan KK menggunakan mesin ADM sebanyak 769 jiwa, pelayanan akta kelahiran sebanyak 128 jiwa dan pelayanan akta kematian sebesar 24 jiwa KTP hanya 9 dalam uji coba. Pelayanan pembuatan KIA dan KTP pada awalnya dapat dilakukan di mesin ADM, namun sekarang ada kebijakan baru bahwa pembuatan KIA dan KTP harus melalui kantor Dukcapil langsung.

**Tabel 1. 4 Data Layanan Manual**

No	Jenis Layanan	Jumlah rata-rata
1.	KK	1440
2.	Akta Kelahiran	720
3.	Akta Kematian	720
4.	KIA	27
5.	KTP	1080

Sumber: *Diolah dari Buku Register Rimbo Bujang (2023)*

Dari data diatas dapat dilihat bahwa setiap tahunnya ada yang membuat KK sebanyak 1440 orang, Akta kelahiran 720 orang, Akta Kematian 720 orang, KIA 27 dan KTP 1080 orang. Meskipun proses pengurusan administrasi kependudukan sudah menerapkan Anjungan Dukcapil Mandiri dan jumlah pengguna meningkat, Namun masih banyak masyarakat yang memilih mengantri mengurus layanan secara manual. Sementara itu layanan administrasi juga mengalami adanya perubahan sistem dari pusat seperti pembuatan KIA dan KTP harus datang langsung ke dukcapil atau layanan mesin Anjungan Dukcapil Mandiri ini masih belum berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan.

Penelitian ini merujuk pada penelitian terdahulu sebagai langkah untuk mencari perbandingan. Penelitian ini diperkuat oleh penelitian terdahulu yang berkaitan, memiliki persamaan dan perbedaan dengan yang sedang diteliti.

Pertama, Penelitian oleh Nurhalidah, Asmui, Rahma Yuliani berjudul “Efektivitas Pelayanan online progam pencarian cerdas di bidang perkerjaan dan pelayanan masyarakat kabupaten tabalong”. Jenis penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif, menggunakan teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan pelayanan E-KTP progam jebol pelanduk cerdas untuk ketetapan

sasaran, sosialisasi program dan tujuan program jebol pelanduk cerdas, pemantauan masih kurang dilakukan sehingga kendala program ditempat-tempat rentan tidak terselesaikan beberapa faktor lain pencetakan tidak semua dapat dilakukan dan kurangnya akses internet yang memadai<sup>10</sup>.

Kedua, Penelitian oleh Nona Vita Rahayu yang berjudul “Efektivitas Berkas Mlaku Dewe Terhadap Pelayanan Publik di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo”. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif menunjukkan bahwa aplikasi Berkas Mlaku Dewe berfokus pada masyarakat yang tinggal di kecamatan Sukodono dalam pengurusan surat-surat administrasi di kecamatan tersebut sangat efektif. Hal ini disebabkan karena penggunaan aplikasi tersebut dapat menghemat biaya transportasi bagi masyarakat, serta mempercepat proses pembuatan surat administrasi<sup>11</sup>.

Ketiga, penelitian oleh Dinda Ayundya Fitriameswari, yang berjudul “Efektivitas kebijakan Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) dalam penerbitan akta kelahiran di kota ambon”. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan metode deskriptif dan analisis, hasil penelitian menunjukkan bahwa penerbitan akta kelahiran dikota Ambon belum berjalan dengan baik, hambatan yang di hadapi seperti belum ada staff ahli, masalah

---

<sup>10</sup>Norhalidah, “ The Effectiveness Of Online Service An Intelligent Look-Up Program In The Occupation And Civic Service Of Tabalong Regency,” Pubis (Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Administrasi Publik Dan Administrasi Bisnis) Hal 35, Vol. 7, No. 1, 2023,[Http://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/pubbis](http://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/pubbis) DOI 10.35722/pubbis.V7i1.647

<sup>11</sup> Nona Vita Rahayu, Efektivitas Berkas Mlaku Dewe Terhadap Pelayanan Publik Di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo, Jurnal Ilmiah Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Volume 12 Nomor 2 (Desember 2022), Doi: [Https://10.33366/Rfr.V12i2.3708](https://10.33366/Rfr.V12i2.3708)

jaringan, dan kurangnya pemahaman masyarakat mengenai mesin anjungan dukcapil mandiri<sup>12</sup>.

Berdasarkan pemaparan penelitian terdahulu dapat dilihat bahwa lokasi penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya, namun fokus penelitiannya relatif sama. Dari latar belakang diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik khususnya administrasi kependudukan di kecamatan Rimbo Bujang masih banyak ditemukan kekurangan dalam hal efektifitas dan efisiensi dan saat ini telah diterapkn inovasi pelayanan menggunakan mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) maka peneliti tertarik untuk meneliti **“Efektivitas Penggunaan Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) Dalam Mempercepat Pelayanan Administrasi di Kantor Camat Rimbo Bujang”**

### 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang diatas, maka pertanyaan yang diangkat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana efektivitas penggunaan mesin Anjungan Dukcapil Mandiri dalam memperoleh layanan administrasi di Kantor Camat Rimbo Bujang ?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi efektivitas mesin Anjungan Dukcapil Mandiri dalam mempercepat pelayanan di Kantor Camat Rimbo Bujang ?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjawab pertanyaan pada rumusan masalah, yaitu:

---

<sup>12</sup> Dinda Ayundya Fitriameswari, “Efektivitas Kebijakan Pengadaan Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri Dalam Penerbitan Akta Kelahiran Di Kota Ambon,” [Http://Eprints.Ipdn.Ac.Id](http://Eprints.Ipdn.Ac.Id) NPP. 29.1637, Hal 1

1. Untuk mengetahui efektivitas penggunaan mesin ADM dalam memperoleh pelayanan administrasi di Kantor Camat Rimbo Bujang.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas mesinADM dalam mempercepat pelayanan diKantor Camat Rimbo Bujang.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini, diharapkan dapat menjadi salahsatu bahan acuan bagi pembaca yang dapat dimanfaatkan sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberi pemahaman mengenai bagaimana efektivitas mesin Anjungan Dukcapil Mandiri sebagai salah satu bentuk layanan digital, serta mekanisme terkait layanan mesin Mandiri Dukcapil di Kantor Camat Rimbo Bujang, yang disertai dengan teori yang relevan dalam pembahasannya dengan tujuan untuk menambah wawasan dan pengetahuan para akademisi serta dapat digunakan sebagai bahan dalam mengembangkan dan melakukan penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi peneliti dapat bermanfaat sebagai alat referensi yang penting untuk mengembangkan pengetahuan, memperluas pemahaman dengan pokok bahasan yang disampaikan. Serta menjadi pembelajaran tersendiri dan pengalaman berharga untuk mengekspresikan ilmu yang didapat dan dipelajari dalam perkuliahan.
- b. Menjadi pengetahuan bagi masyarakat mengenai sejauh mana perubahan digital terjadi pada pelayanan publik yang dilaksanakan di Kantor Camat

Rimbo Bujang telah memantapkan keberadaan Mesin ADM secara sistemik.

## 1.5 Landasan Teori

### 1.5.1 Teori Efektivitas

#### a. Pengertian efektivitas

Efektivitas menurut pakar yang di kutip oleh Padalong dalam tulisan Nurhalidah, Efektivitas berasal dari kata efek dan istilah ini sebagai hubungan sebab akibat. Efektivitas adalah tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai. Efektivitas adalah pencapaian sasaran dari upaya bersama, dalam mencapai sasaran. Efektivitas juga di pandang agar pelaksanaan administrasi lebih mencapai hasil seperti apa yang direncanakan<sup>13</sup>. Dari pengertian di atas, terdapat beberapa hal yang dapat ditarik kesimpulan dalam unsur efektivitas, yaitu :

1. Pencapaian tujuan, yaitu suatu kegiatan tertentu mencapai tujuan atau tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya telah efektif.
2. Ketepatan waktu, yaitu dikatakan efektif apabila suatu kegiatan penyelesaian tercapai sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.
3. Manfaat, yaitu suatu kegiatan dikatakan efektif apabila tujuan itu memberikan nilai kepada masyarakat dengan memenuhi kebutuhan mereka.
4. Hasil, yaitu suatu kegiatan dikatakan efektif jika menghasilkan kesuksesan<sup>14</sup>.

---

<sup>13</sup>Dinda Ayudya Fitriameswari, "Efektivitas Kebijakan Pengadaanmesin Anjungan Dukcapil Mandiri Dalam Penerbitan Akta Kelahiran Di Kota Ambon," [Http://Eprints.Ipdn.Ac.Id](http://Eprints.Ipdn.Ac.Id) NPP. 29.1637, Hal 1

<sup>14</sup> Triswadi Oben Parningotan Silaban, Efektivitas Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi Sumatera Utara, Skripsi Progam Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik, Universitas Medan Area, 2021

Efektivitas yaitu kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Atmosoeparto dalam Siti Faridah Efektivitas merupakan melakukan hal yang benar, sedangkan efisiensi adalah melakukan hal sebesar benar, atau efektivitas adalah sejauh mana kita mencapai sasaran dan efisiensi adalah bagaimana mencampur segala sumber daya secara cermat<sup>15</sup>.

#### **b. Ukuran Efektivitas**

Menurut Robbins Efektivitas dalam Arni Eka Susantri keberhasilan sebuah organisasi dalam mencapai tujuan jangka pendek atau jangka panjang tergantung pada ukurannya. A.F. Stoner menyatakan bahwa efektivitas adalah kemampuan untuk mengidentifikasi hasil yang diinginkan. Komaruddin memberikan definisi efektivitas sejauh mana tindakan dalam manajerial berhasil atau kegagalan kegiatan tercermin dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Dengan demikian, efektivitas dapat diukur dengan seberapa baik organisasi atau kegiatan manajemen berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan, baik dalam periode waktu yang singkat maupun panjang<sup>16</sup>.

Teori Ukuran Efektivitas oleh Campbell J.P dalam Septiana pengukuran efektivitas secara umum dan yang paling menonjol adalah:

---

<sup>15</sup>Siti Faridah, Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Rangka Pembuatan Akta Kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan, Skripsi Program Studi Ilmu Administrasi Negara Konsentrasi Administrasi Pembangunan, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan, 2017

<sup>16</sup>Arni Eka Susantri, "Efektivitas Pelaksanaan Program Pelayanan Publik Plus di Kecamatan Kuranji Kota Padang," *JESS (Journal of Education on Social Science)* 2, no. 1 (27 April 2018): 1, <https://doi.org/10.24036/jess/vol2-iss1/52> hal 3

1. Keberhasilan program, yaitu kemampuan organisasi untuk menerapkan program yang direncanakan dalam mencapai tujuannya dapat diukur dengan proses dan hasil yang diinginkan.
2. Keberhasilan sasaran, yaitu pengukuran efektivitas ditinjau dari tujuan harus mempertimbangkan organisasi dan mekanisme mempertahankan sasaran tetapi juga mempertahankan sasaran.
3. Kepuasan terhadap program, yaitu kriteria efektivitas mengevaluasi keberhasilan program dengan memenuhi kebutuhan pengguna, memastikan kepuasan dari pengguna.
4. Kesesuaian input dan output, yaitu efektivitas tingkat input dan output ditentukan oleh hubungan antara output dan input dengan output yang lebih besar. Jika output lebih besar menunjukkan efektivitas dan jika input lebih besar dari output maka dapat dikatakan tidak efisien.
5. Pencapaian secara menyeluruh, yaitu sejauh mana organisasi mencapai tugasnya dan menghasilkan penilaian secara umum efektivitas organisasi.

Efektif atau tidaknya suatu Program yang dibuat oleh pemerintah tidak terlepas dari tujuan program itu sendiri. Jika tujuan yang telah dirumuskan efektif maka efektivitas program akan lebih mudah untuk diukur<sup>17</sup>.

Berdasarkan uraian yang disebutkan di atas, dapat disimpulkan bahwa jelas bahwa ketika tujuan dicapai sesuai dengan perencanaan sebelumnya yaitu efektif.

---

<sup>17</sup>Dinda Septiana, Hayat, Dan Langgeng Rachmatullah Putra, "Inovasi Program Anjungan Dukcapil Mandiri Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan: (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang)," *Journal Publicuho* 5, No. 4 (25 Januari 2023): 1343–54, <https://doi.org/10.35817/publicuho.v5i4.76>.

Jika tujuan atau saran tidak sesuai dengan kerangka waktu yang telah ditetapkan, itu tidak akan efektif.

### **c. Kriteria Efektivitas**

Menurut Gibson ada tiga kategori utama kriteria efektivitas: produksi yang melibatkan organisasi untuk menghasilkan kuantitas, kualitas oleh lingkungan atau masyarakat, dan efisiensi yang mengacu pada penggunaan sumber daya terbatas. Empat unsur utama efektivitas adalah pencapaian tujuan, ketepatan waktu, manfaat, dan hasil, jika tujuan tercapai dalam waktu, memberikan manfaat dan menghasilkan sesuatu<sup>18</sup>.

---

<sup>18</sup> Siti Afrida, Efektivitas Pelayanan Administrasi Dalam Rangka Pembuatan Akta Kelahiran Di Kabupaten Asahan, Skripsi Progam Studi Ilmu Administrasi Negara, 2017

## 1.5.2 Anjungan Dukcapil Mandiri

### a. Pengertian Anjungan Dukcapil Mandiri

Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) adalah mesin swalyan mesin untuk pencetakan dokumen kependudukan dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) Kementerian Dalam Negeri. ADM menyediakan layanan alternatif administrasi kependudukan kepada penduduk yang sudah terdaftar dalam database kependudukan, diluar dari unit pelayanan utama pada dinas dan unit pelaksana teknis dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat<sup>19</sup>. Keberadaan mesin Anjungan Dukcapil Mandiri merupakan salah satu bentuk inovasi dari reformasi birokrasi dalam pengurusan dokumen kependudukan secara elektronik dan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses dan mengurus seluruh dokumen kependudukan yang dibutuhkan.

Landasan hukum penerapan mesin anjungan dukcapil mandiri yaitu Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 pasal 3 Tentang Formular dan Buku disebutkan sebagai berikut:

Ayat (1) berbunyi : “Pelayanan Adminduk Daring dilakukan Melalui SIAK sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-Undangan.”

Ayat (2) berbunyi : “Selain melalui SIAK sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Pelayanan Adminduk Daring dilakukan melalui sistem pendukung layanan SIAK.”

Ayat (3) berbunyi : “Sistem pendukung layanan SIAK sebagaimana dimaksud pada ayat (2), meliputi:

---

<sup>19</sup>Pasal 1 (Ayat 11), Permendagri Nomor 109 Tahun 2019 Tentang Formulir Dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan.

1. Penerapan Dokumen Elektronik dan TTE
2. Pelayanan kepada penduduk secara daring
3. Alih media dokumen cetak menjadi Dokumen Elektronik
4. Pendokumentasian Dokumen Elektronik
5. Pemeriksa keaslian Dokumen Elektronik
6. Monitoring dan evaluasi pelayanan Dokumen Elektronik
7. Penyelenggara sertifikasi elektronik
8. Pelayanan informasi dan sinkronisasi data kependudukan
9. Pelayanan tata naskah dinas berbasis elektronik.”

Ayat (4) berbunyi : “Sistem pendukung layanan SIAK sebagaimana dimaksud pada ayat (3), menjadi satu kesatuan dalam Pelayanan Adminduk Daring.

### 1.5.3 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan Publik merupakan aktivitas pemberian pelayanan yang disediakan dan diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat dalam berbagai bentuk layanan baik itu di bidang administratif, pelayanan jasa dan pelayanan barang /fasilitas serta pelayanan secara regulatif yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan dan rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pekerjaan publik sesuai dengan hukum masing-masing negara dan setiap warga negara dalam hal barang, jasa, dan informasi pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik<sup>20</sup>.

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara

---

<sup>20</sup> Pasal 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia<sup>21</sup>.

Sementara itu, istilah publik berasal dari Bahasa Inggris public yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai.

Ratminto menjelaskan bahwa pelayanan umum adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam barang publik dan jasa publik yang adalah instansi pemerintah di pusat, didaerah, dan Badan Usaha Milik Negara. dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan<sup>22</sup>.

Sedangkan menurut Sinambela Pelayanan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dalam kelompok dan item tertentu, memberikan manfaat kepada kelompok meskipun hasilnya tidak terkait jasa dalam arti fisik.

Selanjutnya dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 telah dijelaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai bentuk pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan kebutuhan peraturan perundang-undangan.

Sedangkan penyelenggaran pelayanan publik dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 dijelaskan bahwa Instansi Pemerintah sebagai sebutan kolektif yang meliputi Satuan Kerja/satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan

---

<sup>21</sup> Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2010, Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara

<sup>22</sup> Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, Menjadi penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan pengguna jasa pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima layanan dari instansi pemerintahan.

#### 1.5.4 Administrasi Kependudukan

Administrasi dalam arti sempit berasal dari kata *administratie*, yang meliputi kegiatan catat mencatat, surat menyurat, pembukuan ringan, ketik mengetik, agenda dan lain sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan<sup>23</sup>. Leonard D.White menguraikan administrasi adalah suatu proses yang, seumurnya, terdapat pada semua usaha kelompok, negara atau swasta, sipil atau militer, usaha yang besar dan melingkupi seluruh kegiatan dari pengaturan hingga pengurusan sekelompok orang yang memiliki pekerjaan untuk mencapai suatu bersama.

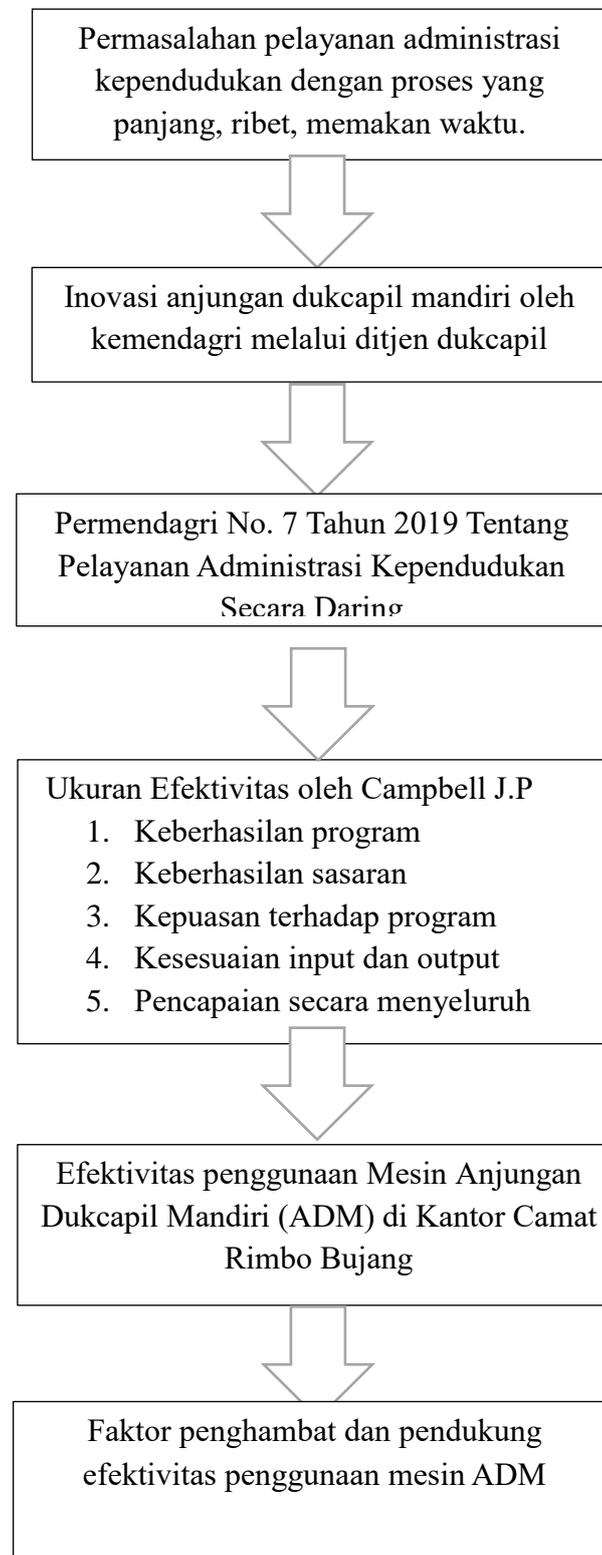
Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Setiap penduduk berkewajiban untuk memberikan keterangan secara lengkap dan benar yang diminta oleh pemerintah desa atau kelurahan dalam rangka pengisian administrasi penduduk<sup>24</sup>.

---

<sup>23</sup> Handayaniingrat, Soewarno.1980. Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan. Manajemen. Jakarta: Cv Haji Masagung.

<sup>24</sup> A.W. Widjaja. 2003, Otonomi Desa. Jakarta : Pt Raja Grafindo Persada.

## 1.6 Kerangka Pikir



## 1.7 Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan cara ilmiah yang digunakan untuk mengumpulkan data dengan tujuan membuktikan, mendeskripsikan, mengembangkan, dan menemukan pengetahuan serta teori. Metode ini digunakan untuk memahami, memprediksi permasalahan yang muncul dalam kehidupan manusia<sup>25</sup>.

### 1.7.1 Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menerapkan metode pendekatan kualitatif dengan desain penelitian deskriptif. Pendekatan deskriptif, seperti yang dijelaskan oleh Hamid & Susilo dalam Dewi Rahmawati dengan menggabungkan metode deskriptif dan kualitatif, memberikan gambaran yang akurat tentang kondisi objek penelitian. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang fenomena yang diteliti melalui penjelasan dan deskripsi secara rinci<sup>26</sup>.

Dengan memberi gambaran mengenai situasi yang diteliti dalam bentuk uraian naratif permasalahan permasalahan yang mendalam dan memahami makna yang berasal dari masalah-masalah sosial atau kemanusiaan yang fokusnya pada Efektivitas Penggunaan Mesin ADM.

---

<sup>25</sup> Nofri Satriawan, Pengertian Metode Penelitian Dan Jenis-Jenis Metode Penelitian, Ranah Research, <https://Ranahresearch.Com/Metode-Penelitian-Dan-Jenis-Metode-Penelitian/>, 2018, Diakses Pada 22 Februari 2024.

<sup>26</sup> Dewi Rahmawati, Analisis Efektivitas Penggunaan Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Di Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang, Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Negara, 2023

### 1.7.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini mengambil lokasi di Kantor Camat Rimbo Bujang jalan Pahlawan Wirotho Agung alasan penulis tertarik mengambil lokasi di Rimbo Bujang didasarkan oleh alasan berikut:

1. Kecamatan yang menjadi tempat percontohan Eks Trasmigrasi paling maju dengan jumlah penduduk terbanyak di Kabupaten Tebo.
2. Terdapat beberapa permasalahan dalam penggunaan mesin ADM yaitu
  - a. Terdapat perubahan sistem dalam pusat, sehingga pembuatan KTP, KIA harus datang langsung ke dukcapil.
  - b. Jumlah pengguna meningkat namun, masih banyak masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan secara manual.
  - c. Kurangnya sosialisasi dari pihak camat langsung ke masyarakat.
  - d. Masyarakat yang kurang paham teknologi.

### 1.7.3 Fokus Penelitian

Dalam penelitian ini batasan masalah yang disebut, fokus penelitian. Fokus penelitian bertujuan untuk mengarahkan studi penelitian tentang Efektivitas Penggunaan Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri Dalam Mempercepat Pelayanan Administrasi Kependudukan.

### 1.7.4 Sumber Data

Dalam penelitian ini, jenis data yang digunakan adalah data primer dan data Sekunder dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Data Primer adalah data yang diperoleh dari sumber pertama baik dari individu atau perorangan berupa wawancara dengan informan yang sedang dijadikan sampel dalam penelitiannya<sup>27</sup>.
2. Data Sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari proses turun lapangan yang kemudian akan di kumpulkan dengan cara membaca arsip dokumentasi, melihat, mendengarkan, spanduk, surat-surat, hasil rekaman, sumber-sumber berita seperti jambi.com, kemendagri.do.id, rimbo bujang.do.id, kab tebo.do.id. Data dapat juga dapat diperoleh dari<sup>28</sup>.
  - 1) Dokumen atau Data arsip Dukcapil Tebo
  - 2) Dokumen yang relevan dengan penelitian

#### 1.7.5 Teknik Penentuan Informan

Penelitian selalu dihadapkan pada sumber informasi yang akan memberikan informasi yang sesuai dengan permasalahan dan fokus penelitian. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan *teknik purposive sampling*, teknik purposive sampling merupakan pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu. Misalnya memilih orang tersebut yang dianggap paling tahu atau menguasai topik yang diharapkan sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek/situasi sosial yang diteliti<sup>29</sup>. Dalam penelitian ini peneliti menentukan informan sebagai berikut:

1. Kepala Subbagian Umum Dan Kepegawaian Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Sigit Purwanto, S.IP., M.Si)

---

<sup>27</sup>Jonathan Sarwono, *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*, Yogyakarta, Penerbit Graha Ilmu, 2006, Hal 210

<sup>28</sup>*Ibid.*, Hal. 210.

<sup>29</sup>Zuchri Abdussamad, *Metode Penelitian Kualitatif*, Makassar: Penerbit Cv. Syakir Media Press, 2021, Hal 137.

2. Kasi Pemerintahan Rimbo Bujang (Abdul Aziz S.Pd)
3. Operator Mesin ADM Rimbo Bujang (Eko)
4. Masyarakat pengguna ADM

Dalam penelitian ini, tidak menutup kemungkinan peneliti juga menggunakan teknik snowball sampling untuk memperkuat informan. *Teknik snowball sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang digunakan untuk mengumpulkan sampel kecil dan acak untuk mendapatkan data yang lebih besar dan lebih rinci.<sup>30</sup>

#### 1.7.6 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini dilakukan dengan metode sebagai berikut:

##### 1. Wawancara

Wawancara atau interview adalah bentuk komunikasi verbal berupa percakapan antara peneliti dan objek yang diteliti untuk memperoleh informasi atau suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan tanya jawab antara peneliti dengan obyek yang diteliti. Peneliti akan mengakhiri pengajuan pertanyaan informasi yang diperoleh cukup untuk mencapai tujuan penelitian<sup>31</sup>.

##### 2. Observasi

Peneliti mengumpulkan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini dengan cara disengaja melalui pengamatan dan pencatatan terhadap gejala fenomena yang diselidiki, Peneliti dalam melakukan pengumpulan data menyatakan terus

---

<sup>30</sup> Didik Suharjito, “ *Pengantar Metodologi Penelitian*”, (Bandung: IPB Press, 2014), Hal. 45-52

<sup>31</sup> *Ibid.*, Hal. 137

terang kepada sumber data<sup>32</sup>. Berikut adalah beberapa aspek observasi dalam penelitian ini :

- a. Peneliti berada di dalam subjek yang diamati.
- b. Observasi dilakukan peneliti dengan melibatkan diri sebagai pemohon langsung ke lokasi penelitian.
- c. Observasi yang dilakukan peneliti berlokasi di Kantor Camat Rimbo Bujang untuk mengetahui secara langsung bagaimana proses pengoperasian Anjungan Dukcapil Mandiri oleh pemohon dan untuk mengetahui kendala atau hambatan apa saja yang dihadapi dalam pelaksanaannya.

### 3. Dokumentasi

Metode dokumentasi menurut Arikunto adalah proses mencari data yang melibatkan berbagai catatan seperti transkrip, buku, surat kabar, majalah kabar, majalah, notulen, raport, leger dan sebagainya. Peneliti mengumpulkan data yang diperlukan dengan cara mengumpulkan dan mempelajari dokumen-dokumen yang memiliki keterkaitan dengan topik penelitian, seperti buku, jurnal, surat kabar, website, dan lain sebagainya<sup>33</sup>. Studi dokumen dalam penelitian ini berupa data tertulis, gambar dan rekaman yang diperoleh di lokasi peneliti.

#### 1.7.7 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merujuk pada pendekatan yang digunakan untuk menganalisis data yang dikumpulkan. Analisis data penelitian ini menggunakan teknis analisis Miles. Mengacu pada hasil pendekatan data sekunder yang

---

<sup>32</sup>*Ibid.*, Hal. 147

<sup>33</sup>*Ibid.*, Hal. 150

digunakan untuk menetapkan fokus penelitian. Namun demikian fokus penelitian ini masih bersifat sementara, tahapan analisis data adalah sebagai berikut:

- a) Reduksi Data, adalah pengambilan data dilakukan secara terus menerus sepanjang penelitian dan akhir penelitian berlangsung, berbagai ringkasan dari catatan penelitian lapangan, baik dari catatan awal, perluasan, dan penambahan. Proses hasil dari reduksi data ini berupa ringkasan dari catatan.
- b) Penyajian Data, adalah penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sejenisnya
- c) Penarikan Kesimpulan, adalah proses mengumpulkan data yang relevan untuk berubah menjadi informasi yang dapat disimpulkan dan memiliki makna yang diinginkan. Dalam penelitian ini penulis memaparkan data hasil wawancara dalam bentuk narasi. Selain itu penulis juga menyajikan data hasil penelitian dalam bentuk tabel untuk memperjelas<sup>34</sup>.

#### 1.7.8 Keabsahan Data/Triangulasi

Proses pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian melibatkan serangkaian prosedur untuk memverifikasi kredibilitas penelitian menggunakan pendekatan triangulasi yang menggabungkan beberapa sumber data, teori penelitian, dan metode penelitian dalam konteks penelitian atau fenomena sosial. *Triangulasi* adalah teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti untuk menguji atau mengecek kebenaran data atau informasi yang diperoleh

---

<sup>34</sup>*Ibid.*, Hal. 161

berbagai sudut pandang yang berbeda, sehingga dengan triangulasi dapat lebih baik merepresentasikan realitas melalui:

- a) Triangulasi Data, adalah penggunaan beragam Sumber data dalam suatu penelitian
- b) Triangulasi Peneliti, adalah penggunaan beberapa peneliti yang berbeda disiplin ilmunya dalam suatu penelitian
- c) Triangulasi Teori, adalah penggunaan sejumlah perspektif dalam menafsir data
- d) Triangulasi Teknik Metodologi, adalah penggunaan sejumlah perspektif dalam menafsir data<sup>35</sup>.

Keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi data yaitu teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik dan lebih cepat dalam pengecekan validasi di penelitian ini dapat dicapai dengan jalan membandingkan hasil data pengamatan dengan hasil wawancara, membandingkan hasil wawancara dengan isi dokumen yang berkaitan.

---

<sup>35</sup> Feny Rita Fiantika Dkk, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Pt. Global Eksekutif Teknologi, 2022