

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Hampir semua orang terlibat dengan organisasi. Perkembangan teknologi yang melesat dan kompleksitas organisasi memaksa mereka yang terlibat dalam organisasi menilai dirinya sendiri serta keharusan menyesuaikannya dengan teknologi dan lingkungannya. Keberhasilan organisasi (perusahaan) tidak hanya diukur dari laba yang diperolehnya, tetapi terutama antisipasi yang taat dan kesinambungan, berikut harmoni dengan pekerja, lingkungan serta hari depan yang dinamis.

Kantor Kelurahan Yabansai Distrik Heram Kota Jayapura merupakan salah satu lembaga pemerintahan yang bergerak dalam bidang pelayanan kepada masyarakat, sehingga lembaga pemerintah yang bergerak dalam bidang pemerintahan diharapkan adanya aparatur yang handal, berkualitas, mempunyai dedikasi yang tinggi serta efektif dalam melaksanakan tugas pelayanan, sehingga akan menjamin penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan yang efektif pula di Kantor Kelurahan Yabansai Distrik Heram Kota Jayapura guna meningkatkan kehidupan masyarakat secara adil dan merata.

Dalam melaksanakan tugas-tugas di kantor, seorang aparatur pemerintahan dituntut agar mampu melaksanakan tugas-tugas tersebut secara bertanggung jawab dan tepat waktu. Keterlambatan penyelesaian suatu pekerjaan turut mempengaruhi sistem kerja yang lain, sehingga tujuan

organisasi pemerintahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat menjadi terganggu dan terkesan lamban dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan.

Dewasa ini sering terjadi debat publik yang mempersoalkan efektifitas kerja aparatur pada Kantor Kelurahan Yabansai Distrik Heram Kota Jayapura sebagai abdi masyarakat, negara dan bangsa, sebab kenyataan menunjukkan bahwa tingkat efektifitas pemerintah pada lembaga tersebut sebagai pelayan publik sering tidak sesuai dengan harapan masyarakat. Berbagai penyelenggaraan tugas-tugas maupun pelayanan publik sering terlambat. Tugas-tugas pelayanan yang sebenarnya harus dilaksanakan sehari menjadi tiga hari bahkan dapat mencapai satu minggu atau lebih. Selain itu efektifitas kerja aparatur sering disoroti karena tingkat disiplin kerja pegawai yang rendah pula, sehingga turut menghambat pelaksanaan tugas pegawai sebagai abdi masyarakat.

Berdasarkan latar pemikiran yang telah diuraikan maka, penulis tertarik untuk meneliti hal ini, mengingat efektifitas kerja pegawai sangat mempengaruhi totalitas organisasi dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat.

B. Masalah dan Pembatasan Masalah

1. Masalah

Masalah akan selalu timbul dalam setiap organisasi, maupun dalam bentuk dan karakter yang sesuai dengan organisasinya. Seperti yang dikemukakan oleh *Surakhmad (1980:34)* bahwa masalah adalah : Setiap kesulitan yang menggerakkan manusia untuk memecahkannya. Sedangkan

menurut *Sugiyono (2006:53)* bahwa masalah adalah : Sebagai penyimpangan antara yang sebenarnya dengan apa yang benar-benar terjadi.

Dari kedua pendapat di atas penulis menarik kesimpulan bahwa masalah tidak lain adalah kenyataan yang tidak sesuai dengan apa yang dicapai, sehingga perlu untuk diadakan penelitian guna mencari pemecahannya.

Pelaksanaan tugas-tugas pemerintah di Kantor Kelurahan Yabansai Distrik Heram Kota Jayapura ternyata terdapat kesenjangan antara tujuan yang hendak dicapai dengan kenyataan yang terjadi dimana adanya tugas-tugas pemerintah yang belum berjalan sesuai dengan harapan terutama dalam pengawasan melekat.

Dengan demikian permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut : *“Bagaimana efektifitas kerja pegawai pada Kantor Kelurahan Yabansai Distrik Heram Kota Jayapura?”*.

2. Pembatasan Masalah

Mengingat masalah efektifitas kerja pegawai sangat luas meliputi struktur organisasi, kebijaksanaan, rencana kerja, prosedur kerja, pencatatan dan pelaporan serta pembinaan personil serta diperlukan faktor-faktor penunjang yang cukup luas pula. Disamping itu, mengingat keterbatasan waktu, biaya serta tenaga, maka penulis perlu untuk membatasi permasalahan mengenai efektifitas kerja pegawai pada Kantor Kelurahan Yabansai Distrik Heram Kota Jayapura.

Adapun pembatasan masalah dalam penelitian ini, antara lain :

1. Semangat kerja
2. Kepuasan kerja
3. Motivasi kerja

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui tingkat efektifitas kerja pegawai dalam melaksanakan berbagai tugas yang dibebankan kepadanya.
- b. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat efektifitas kerja pegawai.

2. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan akan diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Sebagai bahan referensi (sumber acuan) bagi peneliti lain guna melakukan penelitian lanjutan di waktu yang akan datang.
- b. Merupakan sumbangan pikiran bagi Lurah Kantor Kelurahan Yabansai Distrik Heram Kota Jayapura untuk mengambil kebijakan secara efektif.

D. Tinjauan Pustaka

1. Efektifitas Kerja

Efektifitas merupakan tujuan dari setiap aktivitas dalam lingkungan suatu organisasi. Menurut *Rosidi (1975 : 28)* efektifitas kerja biasanya digunakan untuk menyebutkan bahwa sesuatu telah berhasil

dilaksanakan secara sempurna, cepat dan sesuai dengan target yang ditetapkan telah tercapai.

Sedangkan *Weratra dalam Steer (1985 : 27)* yang menyebutkan bahwa efektifitas kerja adalah suatu keadaan atau akibat yang dikehendaki, maka orang itu dikatakan efektif kalau menimbulkan atau mempunyai maksud sebagaimana dikehendaki.

Menurut *The Liang Gie (1972 : 133)* yang dimaksud dengan efektifitas adalah : Suatu keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek dan akibat yang dikehendaki. Artinya bahwa kalau seseorang melakukan perbuatan dengan maksud tertentu dan menimbulkan akibat atau mencapai maksud yang dikehendakinya maka perbuatan orang tersebut dikatakan efektif.

Menurut *The Liang Gie (1979 : 189)* bekerja adalah keseluruhan pelaksanaan-pelaksanaan aktivitas jasmaniah dan rohaniah yang dilakukan oleh manusia untuk mencapai tujuan tertentu, terutama yang berkaitan dengan kelangsungan hidup.

Efektifitas berarti mengharapkan agar apa yang dikerjakan dapat menghasilkan akibat yang dikehendaki. Dengan demikian dapat diartikan sebagai kemampuan untuk melaksanakan tugas atau pekerjaan sesuai dengan beban dan waktu yang direncanakan.

Kerja menurut *Siagian (1989 : 51)* adalah : Penyelesaian pekerjaan tepat waktu yang telah ditetapkan. Artinya apakah pelaksanaan suatu tugas dinilai baik atau tidak sangat tergantung pada bilamana tugas itu diselesaikan dan bagaimana cara menyelesaikannya dan berapa besar

yang dikeluarkan untuk itu. Dari beberapa pendapat di atas dapatlah ditarik kesimpulan bahwa yang dimaksud dengan efektifitas kerja adalah sejauhmana sebuah organisasi dapat menyelesaikan seluruh tugas pokoknya dan sejauhmana pekerjaan tersebut dapat diselesaikan dengan baik.

Efektifitas adalah sejauhmana organisasi melaksanakan tugas pokoknya atau mencapai semua sasaran, sedangkan efisiensi adalah nisbah yang mencerminkan perbandingan beberapa aspek prestasi kerja terhadap biaya untuk menghasilkan prestasi tersebut.

Penilaian efektifitas organisasi hampir implisit dengan efektifitas kerja *Steer (1985:4)*, mengatakan bahwa ada 3 (tiga) hal yang sangat terkait dengan efektifitas organisasi, salah satu diantaranya adalah tekanan pada tingkah laku manusia (tingkah laku setiap pekerja) terhadap keberhasilan organisasi. Ancangan ini diambil karena kenyataan menunjukkan bahwa satu-satunya cara untuk mencapai tujuan lewat tingkah laku para anggota organisasi. Oleh karena itu efektifnya organisasi tergantung dari efektifnya setiap individu atau kelompok dalam melaksanakan kerjasama.

Karena apabila para anggota dalam melaksanakan kerjasama tingkat efektifitas kerja baik tentunya berdampak kepada efektifitas organisasi, sehingga beberapa efektifitas organisasi yang dikemukakan *Steer (1985 : 47-48)* secara langsung merupakan ukuran bagi efektifitas kerja anggota antara lain:

1. Semangat Kerja

Menurut *Kossen (1993 : 227)* semangat didefinisikan sebagai : Suasana yang ditimbulkan oleh setiap para anggota atau suatu organisasi. Sedangkan menurut *Alexander Leighen (dalam Moekijat, 1989:32)* bahwa yang dimaksud dengan semangat kerja adalah : Kemampuan sekelompok orang untuk bekerja sama dengan giat dan konsekuensi dalam mengejar tujuan bersama.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, disimpulkan bahwa semangat kerja merupakan kesanggupan seorang pegawai dalam menyelesaikan suatu pekerjaan karena adanya suatu dorongan dalam dirinya. Dorongan dalam dirinya akan tampak pada :

a. Keinginan untuk bekerja lebih giat

Disebabkan oleh banyak hal salah satu diantaranya adalah adanya keterkaitan antara pimpinan dapat berusaha membina hubungan ini dengan menempatkan para pekerja dalam situasi yang menimbulkan kesempatan bagi mereka dengan harapan bahwa seorang pimpinan akan benar-benar memperhatikan mereka.

b. Keinginan untuk menyelesaikan tugas tepat waktu

Dalam suatu organisasi terkadang pegawai dituntut untuk menyelesaikan pekerjaan berikutnya akan jauh lebih banyak lagi dan ini merupakan beban bagi para pegawai yang sifatnya cenderung santai.

c. Mempunyai inisiatif dalam bekerja

Artinya jika seorang pegawai sadar pada taraf inisiatif ini menunjukkan bahwa pegawai/individu tersebut merupakan ciri dari seorang pimpinan dimana harus memberi contoh yang baik kepada bawahannya.

2. Kepuasan Kerja

Menurut *Hasibuan (2001 : 161)* kepuasan karyawan adalah : Kepuasan yang diterima karyawan atas balas jasa hasil kerjanya. Juga menurut *Hasibuan (2001:160)* kerja adalah : Pengorbanan jasa jasmani dan pikiran untuk menghasilkan barang dan jasa dengan memperoleh imbalan jasa tertentu. Sedangkan menurut Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa (2001:902) kepuasan kerja adalah : Keadaan psikis yang menyenangkan yang dirasakan pekerja di suatu lingkungan pekerjaan karena terpenuhinya semua kebutuhan secara memadai.

Dari ketiga pendapat di atas, penulis dapat menarik kesimpulan bahwa kepuasan kerja merupakan tingkat kesenangan yang dirasakan seseorang atas peranan atau pekerjaan yang penuh tantangan, gaji yang layak dan pujian. Ini dapat terlihat pada:

a. Perasaan senang karena menyelesaikan pekerjaan

Artinya bahwa seorang pegawai terkadang merasa tantangan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan paling tidak dapat mengetahui bahwa dirinya memiliki kelebihan yang tidak dimiliki oleh pegawai

yang lainnya dan ini membuatnya merasa dihargai jika ia mampu menyelesaikan pekerjaan tersebut.

b. Perasaan senang karena mendapat imbalan yang setimpal

Artinya bahwa hal yang wajar apabila seseorang pegawai bekerja untuk mendapatkan imbalan sesuai dengan jasa atau pengorbanan yang ia berikan. Baik itu berupa penghargaan maupun materi karena ini juga merupakan bagian dari kebutuhan manusia.

3. Motivasi Kerja

Seorang manajer/pimpinan mempunyai tugas memotivasi bawahan agar bawahan bersedia melakukan sesuatu sesuai dengan yang diharapkan. Bila termotivasi untuk bekerja lebih keras lagi, maka efektifitas akan meningkat. *Mc Clelland (dalam Indrawijaya, 1999:78)* bahwa dalam diri manusia ada tiga (3) macam motif yang merupakan penurunan dari teori motivasi, yaitu keinginan untuk berprestasi dalam bekerja, keinginan untuk bekerja sama dan berkuasa atas orang lain. *Robins, dkk (dalam Winardi, 2002:2)* mengatakan bahwa motivasi merupakan : Hasil sejumlah proses, yang bersifat internal atau eksternal bagi setiap individu yang menyebabkan timbulnya sikap antusiasme dan persistensi, dalam hal melaksanakan kegiatan-kegiatan tertentu.

Dari pendapat tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa motivasi adalah keinginan untuk melaksanakan pekerjaan dengan harapan adanya imbalan berupa upah atau gaji dan penghargaan.

Dengan demikian pegawai akan lebih bersemangat dalam bekerja yang akan terlihat pada:

a. Keinginan untuk berprestasi

Artinya adalah bahwa para pekerja atau pegawai terutama manajer/pimpinan dan tenaga kerja, kunci inti menyukai, memikul tanggung jawab dalam bekerja, karena kemampuan melaksanakannya merupakan prestasi yang bersangkutan.

b. Keinginan untuk bekerjasama dengan orang lain

Artinya suatu organisasi tidak dapat berjalan jika hanya ada satu orang saja. Dan setiap orang tentunya memiliki kelebihan yang tidak dimiliki oleh orang lain sedangkan organisasi dapat berjalan jika ada banyak orang yang saling berinteraksi dengan yang lain agar tujuan organisasi tersebut dapat tercapai.

c. Keinginan untuk dihargai

Keinginan untuk dihargai merupakan kebutuhan bagi setiap manusia karena ini bukan hanya penting karena merupakan dorongan utama seseorang untuk berprestasi hingga bersemangat dan bergairah dalam bekerja.

E. Defenisi Variabel

1. Defenisi Konsep

Efektivitas kerja merupakan suatu keadaan atau akibat yang dikehendaki, maka orang itu dikatakan efektif kalau menimbulkan atau mempunyai maksud sebagaimana dikehendaki.

2. Defenisi Operasional

Efektivitas kerja merupakan suatu keadaan atau akibat yang dikehendaki pada Kantor Kelurahan Yabansai Distrik Heram Kota Jayapura dalam menyelesaikan pekerjaan yang ada secara tepat dan akurat.

Variabel efektivitas kerja pegawai dalam penelitian ini di ukur dengan indicator-indikator:

- a. Semangat kerja
- b. Kepuasan kerja
- c. Motivasi kerja

F. Metodologi Penelitian

1. Metode Penelitian

Adapun metode penelitian yang dipakai adalah penelitian ini adalah metode deskriptif. Penelitian deskriptif yaitu : Suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu obyek, suatu kondisi, suatu peristiwa pada masa sekarang (Nazir, 1985 : 63). Dikaitkan dengan penelitian ini, maka penelitian deskriptif dimaksudkan sebagai upaya untuk menggambarkan gejala yang terjadi terutama menyangkut peranan pengawasan melekat dalam meningkatkan efektifitas kerja pegawai.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Kelurahan Yabansai Distrik Heram Kota Jayapura. Alasan pemilihan lokasi ini adalah persoalan yang dikaji benar-benar nampak, tingkat efektifitas pegawai belum berjalan sebagaimana yang diharapkan.

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Menurut *Sugiyono (2000 : 57)* populasi adalah : Wilayah generalisasi yang terjadi atas obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan dan kemudian ditarik kesimpulan. Sedangkan menurut *Nazir (1985 : 327)* populasi adalah : Keseluruhan ciri dari suatu obyek yang diduga untuk diteliti. Dari kedua pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa populasi adalah semua obyek yang akan diamati yang mempunyai kuantitas dan karakteristik yang telah ditetapkan peneliti untuk kemudian disimpulkan.

Bertolak dari pendapat-pendapat tersebut, maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai yang bekerja pada Kantor Kelurahan Yabansai Distrik Heram Kota Jayapura yaitu sebanyak 20 orang pegawai.

b. Sampel

Dalam suatu penelitian, apabila seluruh populasi diteliti akan memberikan kesimpulan yang dapat dipercaya, akan tetapi hal tersebut peluangnya sangat kecil untuk dilaksanakan, karena keterbatasan waktu, tenaga, biaya dan kemampuannya. Dengan demikian seorang peneliti dalam melakukan penelitian cukup mengambil sebagian dari populasi sebagai syarat, sifat dan karakteristiknya dapat mewakili populasi, sehingga informasi atau data yang diperoleh dapat terwakili. Dengan demikian penulis menggunakan teknik pengambilan sampelnya adalah purposive sampel dengan jumlah 8 orang sebagai sampel dalam

penelitian ini mengingat kondisi pandemic Covid-19 yang tidak memungkinkan penulis untuk melakukan penelitian secara normal atau berinteraksi secara bebas dengan para pegawai karena pembatasan social yang diberlakukan serta resiko yang dapat terjadi.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah suatu proses pengadaan data primer untuk keperluan penelitian. Jadi teknik pengumpulan data adalah prosedur atau cara yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan (*Nazir, 1988 : 211*).

Menurut sumber data yang diperoleh ada 2 (dua) sumber data, yaitu : sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer adalah sumber data yang diperoleh secara langsung, sumber data ini dibagi menjadi dua yaitu :

a. Studi kepustakaan

Pada teknik ini penulis memperoleh data dengan membaca buku-buku bacaan, karangan-karangan ilmiah atau diktat perkuliahan yang berkaitan dengan pokok permasalahan yang akan diteliti.

b. Studi Lapangan

Teknik pengumpulan data dimana peneliti memperoleh data secara langsung di lapangan atau lokasi penelitian sehingga memperoleh data yang akurat untuk memperoleh data di lapangan dilakukan beberapa cara, yaitu:

1. Teknik observasi (pengamatan)

Menurut *Hadi (1983 : 136)* pengamatan adalah pengamatan dan pencatatan dengan sistematis obyek yang diteliti, dengan tujuan mengecek kebenaran data atau informasi yang dikumpulkan. Dengan demikian yang dimaksud dengan pengamatan adalah peneliti mengadakan pengamatan terhadap obyek yang akan diteliti secara langsung tanpa perantara.

2. Teknik interview (wawancara)

Koentjaraningrat (1986 : 129) mengatakan wawancara adalah mencakup cara yang dipergunakan seseorang untuk tujuan suatu tugas tertentu, mencoba mendapatkan keterangan/pendirian secara lisan dari responden, dengan bercakap-cakap dan berhadapan muka dengan orang lain. Dapat disimpulkan bahwa wawancara adalah penulis langsung bertatap muka langsung dengan responden untuk mengajukan pertanyaan mengenai obyek yang akan diteliti.

3. Kuisisioner/angket

Angket adalah penyerahan atau mengirim daftar pertanyaan untuk diisi oleh responden (*Hasan, 2002 : 83*). Artinya angket yang telah disediakan dibagikan kepada responden untuk diisi dan kemudian dikembalikan atau ditarik kembali untuk diolah menjadi data.

5. Teknik Pengolahan Data

Menurut *Rintuh (1994 : 33)*, mengatakan bahwa seperangkat pengetahuan tentang pembuatan kode dan pembuatan tabel-tabel. Pengelompokan data dapat dikerjakan dengan tangan dan dapat pula dengan mesin.

a. Pengecekan (*editing*)

Editing adalah pengecekan data yang dikumpulkan karena kemungkinan data yang masuk tidak logis dan meragukan. Tujuan editing adalah untuk menghilangkan kesalahan-kesalahan yang terdapat pada pencatatan di lapangan yang bersifat koreksi.

b. Pembuatan kode (*coding*)

Yang dimaksud dengan pembuatan kode adalah menciptakan kode-kode atas data yang dikumpulkan atau jawaban yang masuk. Kode adalah isyarat yang dibuat dalam bentuk angka-angka yang memberikan petunjuk, sehingga merupakan jawaban kearah pembuatan tabel atau tabulasi.

Pemberian kode dapat dilakukan dengan melihat jenis pertanyaan, jawaban atau pertanyaan. Jadi peneliti menggunakan model jawaban pertanyaan tertutup. Jawaban pertanyaan tertutup adalah jawaban yang sudah disediakan lebih dahulu, dan responden hanya tinggal mencek (✓) saja jawaban-jawaban tersebut dengan instruksi. Adapun kategori yang dipakai sebagai berikut : 1. ya, 2. kadang-kadang dan 3. tidak tahu (*Nazir, 1988 : 407*).

c. Membuat tabel (*tabulating*)

Tabulasi adalah membuat tabel-tabel serta memasukkan jawaban yang masuk dalam bentuk kode-kode ke dalam tabel-tabel. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan tabel tabulasi dalam bentuk tabel pemindahan. Menurut *Rintuh (1994 : 37)* tabel pemindahan/transfer adalah tabel tempat pemindahan kode-kode dari kuisioner atau pencatatan pengamatan. Fungsi tabel pemindahan adalah sebagai dokumen arsip.

Setelah kode selesai dikerjakan, penulis akan memperoleh data jawaban yang seluruhnya dalam keadaan terdistribusi ke dalam kategori-kategori. Intinya setiap kategori telah menampung dan memuat data dalam jumlah (frekuensi) tertentu. Pada tahap kondisi inilah penulis akan memperoleh distribusi data dalam frekuensi tertentu pada masing-masing kategori yang ada.

Koentjaraninggrat (1997:278), mengatakan menurut cara ini setiap kasus jawaban yang telah berkode akan diambil dan dimasukkan ke dalam kategori yang bersangkutan. Tanda yang coret disebut tally (turus). dan biasanya berbentuk garis miring. Setiap kali data dihitung masuk, setiap kali itu pula sebuah garis miring dicoretkan. Garis-garis tally itu dibuat miring kekanan, kecuali garis tally pemasukan kelima. Dengan menghitung jumlah garis tally pada setiap kolom, maka dapat langsung menemukan frekuensi data pada setiap kategori.

Hasil perhitungan tersebut di atas disajikan dalam bentuk tabel, yaitu tabel distribusi frekuensi (tabel satu arah). *Rintuh (1994:40)*

mengatakan bahwa tabel satu arah hanya memberikan gambaran tentang kenyataan yang diteliti sehingga masih bersifat deskriptif. Menurutnya analisis menggunakan tabel satu arah masih bersifat sederhana. Sementara itu *Koentjaraningrat (1997:280)* menjelaskan bahwa pada tahap ini, data dapat dianggap selesai proses dan oleh karenanya harus segera dirumuskan dalam suatu pola formal yang telah terancang merupakan langkah yang penting artinya, yang dapat memaksa data untuk berbicara. Lewat tabulasi, data lapangan akan segera tampak ringkas dan bersifat merangkum dalam keadaan yang ringkas, dan terumus ke dalam suatu tabel yang baik, data dibaca dengan mudah dan maksudnya pun akan segera mudah pula dipahami.

Kemudian untuk menghitung besarnya persentase dari setiap kategori yang terdapat di dalam tabel frekuensi digunakan rumus *Faisal (2001:164-165)* berikut ini :

$$P = \frac{f}{n} \times 100\%$$

Dimana :

P = Persentase

f = Frekuensi (jumlah jawaban responden)

n = Jumlah responden

100% = Nilai konstan

6. Teknik Analisis Data

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis kualitatif yang dibantu dengan analisis berupa penyajian tabel distribusi frekuensi sederhana.