

BAB II

TELAAH PUSTAKA

A. Kerangka Teori

1. Pengertian Efektivitas

Pengertian efektivitas secara umum menunjukkan sampai seberapa jauh tercapainya suatu tujuan yang terlebih dahulu ditentukan. Hal tersebut sesuai dengan pengertian yang menjelaskan bahwa efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) telah tercapai.

Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana, dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti makin tinggi efektivitasnya

Poerwadarminta (2006:238) mengemukakan kata efektif berasal dari Bahasa Inggris, yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Umumnya efektivitas menjadi unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program. Efektivitas selalu dikaitkan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang sesungguhnya dicapai.

Menurut Dunn (2003:429) menyatakan efektivitas merupakan pengukuran dari suatu alternatif dapat mencapai hasil (akibat) yang

diharapkan atau mencapai tujuan dari diadakannya tindakan. Adapun Mahmudi (2005:92) menyatakan efektivitas adalah hubungan antara output dengan tujuan, semakin besar kontribusi output terhadap pencapaian, maka semakin efektif organisasi, program, atau kegiatan.

Effendy (2010:14) mengemukakan efektivitas adalah komunikasi yang prosesnya mencapai tujuan yang direncanakan sesuai dengan biaya yang dianggarkan, waktu yang ditetapkan dan jumlah personil yang ditentukan.

Menurut Siagian (2001:21) efektivitas adalah pemanfaatan pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dilakukan. Efektivitas merupakan suatu ukuran yang dapat menunjukkan suatu program tersebut berhasil atau tidak. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan.

Sedangkan Kurniawan (2005:109) menyatakan efektivitas adalah sebagai kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan, program atau misi) suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya.

Menurut Beni (2016:69) efektivitas adalah hubungan antara output dan tujuan atau dapat juga dikatakan merupakan ukuran seberapa jauh tingkat output, kebijakan dan prosedur dari organisasi. Efektivitas adalah suatu keadaan yang menunjukkan sejauh mana rencana dapat tercapai,

semakin banyak rencana yang dapat dicapai, semakin efektif pula kegiatan tersebut.

Menurut Gie (2007:2) efektivitas adalah terjadinya efek atau akibat yang dikehendaki. Jadi, perbuatan seseorang yang efektif ialah perbuatan yang menimbulkan akibat sebagaimana dikehendaki oleh orang itu. Setiap pekerjaan yang efisien tentu berarti juga efektif, karena dilihat dari segi usaha hasil yang dikehendaki telah dicapai dan bahkan dengan penggunaan unsur minimal.

Sehubungan dengan hal tersebut, maka efektifitas adalah menggambarkan seluruh siklus input, proses, dan output yang mengacu pada hasil guna dari pada suatu organisasi, program atau kegiatan yang menyatakan sejauh mana tujuan (Kualitas, kuantitas dan waktu) telah tercapai, serta ukuran berhasil tidaknya suatu organisasi mencapai tujuannya dan mencapai target-targetnya. Hal ini berarti, bahwa pengertian efektifitas yang dipentingkan semata – mata hasil tujuan yang dikehendaki.

Jadi dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah suatu konsep yang dapat dipakai sebagai sarana untuk mengukur keberhasilan suatu organisasi yang dapat diwujudkan dengan tetap memperhatikan faktor biaya, tenaga, waktu, sarana dan prasarana dengan tetap memperhatikan resiko dan keadaan yang dihadapi.

2. Ukuran Efektivitas

Steers (2005:51) menjelaskan pengukuran efektivitas digolongkan dalam 3 (tiga) model, yaitu:

- a. Model optimasi tujuan. Penggunaan model optimasi bertujuan terhadap efektivitas organisasi memungkinkan diakuinya bahwa organisasi yang berbeda mengejar tujuan yang berbeda pula. Dengan demikian nilai keberhasilan atau kegagalan relative dari organisasi tertentu harus ditentukan dengan membandingkan hasil-hasil dengan tujuan organisasi.
- b. Perspektif sistem, memusatkan perhatiannya pada hubungan antara komponen-komponen baik yang berbeda didalam maupun yang berada diluar organisasi. Sementara komponen ini secara Bersama-sama mempengaruhi keberhasilan atau keberhasilan organisasi. Jadi model ini memusatkan perhatiannya pada hubungan sosial organisasi lingkungan.
- c. Tekanan pada perilaku, dalam model ini efektivitas organisasi dilihat dari hubungan antara apa yang diinginkan organisasi. Jika keduanya relative homogen, kemungkinan untuk meningkatkan prestasi keseluruhan organisasi sangat besar.

Menurut Martani dan Lubis (1987:55) menyatakan pengukuran efektivitas suatu organisasi ada 3 pendekatan yang dapat digunakan yaitu:

- a. Pendekatan sumber (*resource approach*) yakni mengukur efektivitas dari input. Pendekatan mengutamakan adanya keberhasilan

organisasi untuk memperoleh sumber daya, baik fisik maupun nonfisik yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.

- b. Pendekatan proses (*process approach*) adalah untuk melihat sejauhmana efektifitas pelaksanaan program dari semua kegiatan proses internal atau mekanisme organisasi.
- c. Pendekatan sasaran (*goal approach*) dimana pusat perhatian pada output, mengukur keberhasilan organisasi untuk mencapai hasil (output) yang sesuai dengan rencana.

Steers dalam Tangkilisan (2005:141) mengemukakan 5 (lima) kriteria dalam pengukuran efektivitas, yaitu:

- a. Produktivitas
- b. Kemampuan adaptasi kerja
- c. Kepuasan kerja
- d. Kemampuan ber laba
- e. Pencarian sumber daya

Duncan dalam Steers (2012:53) mengemukakan ukuran efektifitas dalam pengukuran efektivitas program, baik program yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah maupun swasta terdiri dari 3 aspek yang antara lain:

- a. Pencapaian tujuan, yaitu keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti

pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun penahapan dalam arti periodisasinya.

- b. Integrasi, yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk melakukan kegiatan dari program kerja yang telah disepakati dan mengadakan sosialisasi dengan pihak lain.
- c. Adaptasi, merupakan kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya.

Menurut Siagian (2011:77) menjelaskan kriteria mengenai pencapaian tujuan yang efektif atau tidak antara lain:

- a. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, hal ini dimaksudkan supaya pegawai atau karyawan dalam pelaksanaan tugas mencapai sasaran yang teraraj dan tujuan organisasi dapat tercapai.
- b. Kejelasan strategi pencapain tujuan, telah diketahui bahwa strategi adalah pada “pada jalan” yang diikuti dalam melakukan berbagai upaya dalam mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan agar para implementer tidak tersesat dalam mecapai tujuan organisasi.
- c. Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap, berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan artinya kebijakan harus mampu menjembatani tujuan-tujuan dengan usaha-usaha pelaksanaan kegiatan operasional.
- d. Perencanaan yang matang, pada hakekatnya berarti memutuskan sekarang apa yang dikerjakan oleh organisasi dimasa depan.

- e. Penyusunan program yang tepat suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan dalam program-program pelaksanaan yang tepat sebab apabila tidak, para pelaksana akan kurang memiliki pedoman bertindak dan bekerja.
- f. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, salah satu indikator efektivitas organisasi adalah kemampuan bekerja secara produktif. Dengan sarana dan prasarana yang tersedia dan mungkin disediakan oleh organisasi.
- g. Pelaksanaan yang efektif dan efisien, bagaimanapun baiknya suatu program apabila tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka organisasi tersebut tidak akan mencapai sasarannya, karena dengan pelaksanaan organisasi semakin didekatkan pada tujuannya.
- h. Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik mengingatkan sifat manusia yang tidak sempurna maka efektivitas organisasi menuntut terdapatnya sistem pengawasan dan pengendalian.

Menurut Siagian (1997:60) Ada beberapa kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas kerja dari organisasi yang memberikan pelayanan antara lain:

- a. Faktor waktu

Faktor waktu di sini maksudnya adalah ketepatan waktu dan kecepatan waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Hanya saja penggunaan ukuran tentang tepat tidaknya

atau cepat tidaknya pelayanan yang diberikan berbeda dari satu orang ke orang lain. Terlepas dari penilaian subjektif yang demikian, yang jelas ialah faktor waktu dapat dijadikan sebagai salah satu ukuran efektivitas kerja.

b. Faktor kecermatan

Faktor kecermatan dapat dijadikan ukuran untuk menilai tingkat efektivitas kerja organisasi yang memberikan pelayanan. Faktor kecermatan disini adalah faktor ketelitian dari pemberi pelayanan kepada pelanggan. Pelanggan akan cenderung memberikan nilai yang tidak terlalu tinggi kepada pemberi pelayan, apabila terjadi banyak kesalahan dalam proses pelayanan, meskipun diberikan dalam waktu yang singkat.

c. Faktor gaya pemberian pelayanan

Gaya pemberian pelayanan merupakan salah satu ukuran lain yang dapat dan biasanya digunakan dalam mengukur efektivitas kerja. Yang dimaksud dengan gaya disini adalah cara dan kebiasaan pemberi pelayanan dalam memberikan jasa kepada pelanggan. Bisa saja si pelanggan merasa tidak sesuai dengan gaya pelanggan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Jika berbicara tentang sesuatu hal yang menyangkut kesesuaian, sesungguhnya apa yang dibicarakan termasuk hal yang tidak terlepas kaitannya dengan nilai-nilai sosial yang dianut oleh orang yang bersangkutan.

Menurut pendapat Tampubolon (2012:196) yang dikutip Nawawi dalam bukunya “Budaya Organisasi Kepemimpinan dan Kinerja” menyebutkan ukuran efektivitas organisasi, sebagai berikut:

- a. Produksi sebagai kriteria efektivitas mengacu pada ukuran keluaran utama organisasi. Ukuran produksi mencakup keuntungan, penjualan, pangsa pasar, dokumen yang diproses, rekanan yang dilayani dan sebagainya.
- b. Efisiensi sebagai kriteria efektivitas mengacu pada ukuran penggunaan sumber daya yang langka oleh organisasi.
- c. Kepuasan sebagai kriteria efektivitas mengacu kepada keberhasilan organisasi dalam memenuhi kebutuhan karyawan atau anggotanya.
- d. Keadaptasian sebagai kriteria efektivitas mengacu kepada tanggapan organisasi terhadap perubahan eksternal dan internal.
- e. Kelangsungan hidup sebagai kriteria efektivitas mengacu kepada tanggungjawab organisasi/perusahaan dalam memperbesar kapasitas dan potensinya untuk berkembang.

3. Pengertian Pelayanan Publik

Pemerintah memiliki tugas pokok atau fungsi dasar pemerintah yakni “pelayanan” dalam bentuk memberikan pelayanan umum kepada masyarakat secara keseluruhan, sehingga bagaimana bentuk institusi pemerintah baik di tingkat pemerintah maupun pada pemerintah daerah mengkondisikan bagaimana organisasi pemerintah itu dapat memberikan pelayanan publik yang lebih efisien dan efektif secara kelembagaan

kepada masyarakat sebagai unsur yang dilayani, sehingga masyarakat dapat terpenuhi kebutuhan dasar untuk hidupnya, karena pelayanan pada hakekatnya merupakan hak masyarakat.

Menurut Moenir (2002:26-27) mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.

Menurut Pasalong (2010:128) menyatakan bahwa pelayanan adalah sebagai aktivitas seseorang sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

Menurut Dwiyanto (2011:20) “pelayanan untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar warga merupakan pelayanan public, karena itu negara harus menjamin akses warganya terhadap pelayanan tersebut”. Penjelasan tersebut menunjukkan akses terhadap pelayanan merupakan jaminan yang diberikan oleh negara kepada warga negara yang melakukan pelayanan.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu usaha atau kegiatan yang diberikan pemerintah sebagai penyelenggara negara terhadap masyarakat guna memenuhi kebutuhan dari masyarakat itu sendiri dan memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pelaksanaan pelayanan melibatkan pihak

yang dilayani dan pihak yang melayani dengan memperhatikan proses layanan yang mampu memberikan kepuasan bagi pihak yang dilayani.

Menurut Sinambela (2010:5) pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Mahmudi (2010:223) pelayanan publik adalah segala kegiatan pelaksanaan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Winarsih dan Ratminto (2005:5) pelayanan publik atau pelayanan umum didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah dipusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau badan Usaha Milik Daerah dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Dwiyanto (2005:141) pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi warga pengguna. Menurut Hardiansyah (2011:11) pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah

atau pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Menurut penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala suatu kegiatan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, maupun pihak swasta atas nama pemerintah atau atas nama pihak swasta kepada masyarakat yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

4. Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el)

Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el) adalah suatu identitas resmi yang diterbitkan oleh instansi pelaksanaan yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI). Kartu ini wajib dimiliki oleh Warga Negara Indonesia (WNI) dan Warga Negara Asing (WNA) yang telah memiliki izin tetap tinggal di Indonesia yang sudah memasuki usia 17 tahun atau sudah menikah. Penduduk hanya diperbolehkan memiliki satu Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el) yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK).

Nomor Induk Kependudukan (NIK) adalah nomor identitas penduduk yang bersifat unik atau khas, tunggal dan melekat pada seseorang yang terdaftar sebagai penduduk Indonesia (Kementrian Dalam Negeri, 2010). Adapun tata cara penamaan dalam konfigurasi Nomor Induk Kependudukan (NIK) adalah:

- a. Enam digit pertama merupakan kode wilayah, yaitu: dua digit kode provinsi, dua digit kode kabupaten, dan dua digit kode kecamatan.
- b. Enam digit kedua merupakan tanggal lahir pemegang NIK, yaitu: dua digit tanggal lahir (bagi perempuan ditambah 40), dua digit bulan lahir dan dua digit tahun lahir.
- c. Empat digit terakhir merupakan nomor urut (seri) yang di kreasikan oleh system.

Menurut peraturan perundang-undangan yaitu Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan pasal 1 point 14 bahwa Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el) adalah kartu yang dilengkapi cip yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana. Dengan demikian menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el) diproses secara komputerisasi dan dilengkapi dengan cip yang berfungsi untuk menyimpan biodata, sidik jari, dan tanda tangan.

KTP-el yang sah harus mencantumkan gambar lambang Garuda Pancasila dan peta wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI), memuat elemen data penduduk seperti NIK, nama, tempat tanggal lahir, jenis kelamin, agama, status perkawinan, golongan darah, alamat, pekerjaan, kewarganegaraan, pas foto, masa berlaku, tempat dan tanggal dikeluarkan KTP-el dan tanda tangan pemilik KTP elektronik.

Beberapa fungsi dari Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el) antara lain:

- a. Sebagai identitas jati diri
- b. Berlaku nasional, sehingga tidak perlu lagi membuat KTP lokal untuk pengurusan izin, pembukaan rekening bank dan sebagainya
- c. Mencegah KTP ganda dan pemalsuan KTP, terciptanya keakuratan data penduduk.

B. Operasional Variabel Penelitian

Operasional variabel penelitian digunakan sebagai batasan kerangka teori yang diperlukan agar tidak terjadi kesalahan dalam penelitian ini. Mempermudah dalam melakukan pengukuran data yang diteliti yaitu mengenai Efektivitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai dalam Pelayanan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el).

1. Efektivitas

Efektivitas yang dimaksud dalam penelitian ini adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh suatu organisasi (kuantitas, kualitas dan waktu) telah tercapai pada pelayanan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el) di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Dumai.

2. Pelayanan

Pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kegiatan yang dilakukan oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kepada masyarakat Kota Dumai terutama dalam pelayanan penerbitan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el).

3. Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el)

Kartu Tanda Penduduk Elektronik atau KTP-el adalah suatu identitas resmi yang diterbitkan oleh instansi pelaksanaan.

Efektivitas dapat terwujud jika indikator proses pelayanan dapat memberikan dampak positif. Oleh karena itu, penulis menggunakan teori efektivitas yang dikemukakan oleh Martani dan Lubis (1987:55). Adapun indikator dari penelitian ini adalah:

1. Pendekatan sumber (*resource approach*)

Pendekatan sumber (*resource approach*) dalam penelitian ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai mengukur efektivitas atau keberhasilan organisasi melalui keberhasilan organisasi dalam mendapatkan berbagai macam sumber daya yang dibutuhkannya. Organisasi dapat memperoleh berbagai macam sumber daya yang dibutuhkannya, dan juga memelihara keadaan sistem organisasi agar bisa menjadi efektif.

Pendekatan sumber (*resource approach*) dapat dilihat dari sub indikator berikut:

- a. Profesional pegawai pelaksana pelayanan KTP elektronik.
- b. Kecakapan pegawai pelaksana pelayanan KTP elektronik.

- c. Kompetensi pegawai yang mengoperasikan alat dalam proses pelayanan.
- d. Sarana dan prasarana yang digunakan untuk melakukan proses dalam penerbitan KTP elektronik.
- e. Perlengkapan pendukung lain (kertas, bolpoin, tinta, dan lain-lain).

2. Pendekatan proses (*process approach*)

Pendekatan proses (*process approach*) dalam penelitian ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai menekankan pada aspek internal organisasi publik, yaitu dengan melihat sejauh mana efektivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan proses internal atau mekanisme organisasi.

Pendekatan proses (*process approach*) dapat dilihat dari sub indikator berikut:

- a. Adanya sosialisasi pembuatan KTP elektronik dan proses perekaman bagi masyarakat.
- b. Persyaratan dalam proses penerbitan KTP elektronik.
- c. Mekanisme pelayanan KTP elektronik.
- d. Kepastian jangka waktu pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada.
- e. Adanya semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja.

3. Pendekatan sasaran (*goal approach*)

Pendekatan sasaran (*goal approach*) dalam penelitian ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai dalam

pengukuran efektivitas dimulai dengan identifikasi sasaran organisasi dan mengukur tingkat keberhasilan organisasi dalam mencapai sasaran tersebut. Dengan demikian pendekatan ini mencoba mengukur sejauh mana organisasi berhasil merealisasikan sasaran yang hendak dicapai.

Pendekatan sasaran (*goal approach*) dapat dilihat dari sub indikator berikut:

- a. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan.
- b. Ketepatan waktu penyelesaian penerbitan KTP elektronik.
- c. Terealisasinya target yang ada.
- d. Pelaksanaan sesuai dengan mekanisme dari sikap petugas pelayanan KTP elektronik sesuai dengan norma yang berlaku.
- e. Adanya keuntungan pelayanan, dimana keberhasilan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pembuatan KTP elektronik dan keuntungan masyarakat mempunyai identitas diri.

Berdasarkan kriteria-kriteria penilaian indikator dan sub-sub indikator di atas maka peneliti membuat pengukuran atas penilaian dari sub-sub indikator tersebut yaitu:

- Efektif (E) diberi skor : 3
- Cukup Efektif (CE) diberi skor : 2
- Tidak Efektif (TE) diberi skor : 1