

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

World Health Organization (WHO) mendefinisikan Kesehatan sebagai kondisi sejahtera secara fisik, mental, dan sosial secara menyeluruh, bukan hanya sebatas terbebas dari penyakit maupun kelemahan. Definisi ini menegaskan bahwa WHO melihat kesehatan secara lebih luas, tidak hanya pada aspek tubuh, tetapi juga meliputi keseimbangan mental serta kualitas interaksi sosial, Artinya, seseorang yang tampak tidak sakit sekalipun belum bisa disebut sehat sepenuhnya apabila masih mengalami gangguan psikologis atau hambatan dalam kehidupan sosialnya (WHO, 1948).

Menurut Rakasiwi (2021), kondisi kesehatan seseorang memiliki pengaruh langsung terhadap peningkatan hasil kerja. Peningkatan hasil ini dapat dimaknai sebagai bertambahnya produktivitas individu tersebut. Hal ini diperkuat oleh temuan dari *Commonwealth Fund Biennial Health Insurance Survey* yang mengungkapkan bahwa penurunan produktivitas disebabkan oleh tiga hal utama yaitu individu yang tidak dapat bekerja karena kondisi kesehatan yang buruk atau disabilitas, pekerja yang kehilangan waktu kerja akibat masalah kesehatan, serta pekerja yang tidak dapat bekerja secara optimal karena terganggu oleh kondisi kesehatannya sendiri

Kesehatan merupakan faktor yang sangat penting dalam kehidupan manusia. Dengan memiliki kondisi kesehatan yang baik, seseorang dapat hidup dengan produktif dan menghasilkan sesuatu yang bermanfaat bagi kehidupannya. Oleh karena itu, kesehatan merupakan kebutuhan yang sangat penting dan tidak dapat disangsikan. Kesehatan juga sebagai salah satu unsur penting dalam mencapai kesejahteraan umum dan tercantum dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang menekankan pada peningkatan kesejahteraan umum. Oleh karena itu, kesehatan dianggap sebagai kebutuhan dasar dan hak bagi setiap individu. (Putong, 2023). Untuk mewujudkan hak tersebut, dibutuhkan sistem pelayanan yang lebih efisien, salah satunya melalui fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama.

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang bertugas melaksanakan dan mengoordinasikan layanan kesehatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, serta paliatif, dengan fokus utama pada upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya.

Menurut Permenkes Nomor 43 Tahun 2019, Puskesmas atau Pusat Kesehatan Masyarakat merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang melaksanakan upaya kesehatan masyarakat dan pelayanan kesehatan individu tingkat dasar, dengan penekanan utama pada tindakan promotif dan preventif, guna mewujudkan tingkat kesehatan optimal di wilayah kerjanya. Adapun

tujuan Puskesmas adalah mendukung tercapainya pembangunan kesehatan nasional melalui peningkatan kesadaran, kemauan dan kemampuan nasional masyarakat di wilayah kerjanya untuk hidup sehat, sehingga derajat kesehatan yang merata dapat terwujud.

Puskesmas merupakan institusi pelayanan kesehatan yang berperan aktif serta menjalin kolaborasi dengan berbagai pihak terkait di masyarakat untuk memberikan layanan yang terjangkau, menyeluruh, dan saling terhubung, berlandaskan prinsip-prinsip pelayanan kesehatan primer, guna menangani permasalahan kesehatan yang ada sekaligus mengatasi faktor-faktor utama penyebab buruknya derajat kesehatan pada individu, keluarga, dan masyarakat (Nagel *et al*, 2021)

Pelayanan yang baik kepada masyarakat perlu didukung oleh pegawai yang profesional. Kompeten, mampu memahami, serta dapat menjalankan tugas dan fungsi utamanya sesuai dengan bidang tanggung jawab yang diberikan. Selain itu, para pegawai juga harus memiliki komitmen serta tanggung jawab moral terhadap masyarakat. Masyarakat sendiri tentu mengharapkan pelayanan berkualitas dari pemerintah. Pelayanan yang berkualitas, atau sering disebut pelayanan prima, merupakan bentuk pelayanan terbaik yang telah memenuhi standar mutu pelayanan (Febrianti *et al*, 2021). Menurut Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 dimana Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) merupakan pegawai negeri sipil maupun pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh pejabat yang berwenang dalam bidang kepegawaian, serta diberi tanggung jawab untuk menjalankan jabatan pemerintahan atau tugas kenegaraan lainnya, dan menerima gaji sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Secara global, kinerja pegawai mengalami penurunan yang cukup signifikan, khususnya sejak munculnya pandemi COVID-19. Laporan *State of the Global Workplace 2024* yang dirilis oleh Gallup mencatat bahwa tingkat keterlibatan pegawai dunia pada 2023 hanya bertahan di angka 23%. Artinya, sebanyak 77% pegawai tidak memiliki keterlibatan optimal, bahkan sebagian di antaranya benar-benar tidak terlibat dalam pekerjaannya. Kondisi ini memperlihatkan adanya hubungan erat antara rendahnya engagement dengan menurunnya produktivitas serta kepuasan kerja, yang kemudian berkontribusi pada fenomena tingginya pengunduran diri maupun tren quiet quitting (Gallup, 2024).

Kinerja pegawai menjadi hal yang sangat penting dalam menentukan kemampuan sebuah organisasi untuk meraih tujuannya. Tingkat keberhasilan suatu organisasi atau lembaga sangat berdampak pada situasi kerja para karyawannya. Mencapai kesuksesan bagi suatu instansi atau perusahaan bukanlah hal yang mudah, justru dibutuhkan banyak pertimbangan untuk mencapainya. Kemajuan teknologi saat ini pun tidak selalu dapat menjamin keberhasilan kinerja yang didukung oleh teknologi di sebuah perusahaan. Hal ini menunjukkan betapa pentingnya peningkatan kualitas sumber daya manusia dalam suatu instansi atau perusahaan. (Alfian dan Guswinta, 2023).

Kemajuan dan perkembangan suatu organisasi tidak terlepas dari kualitas kinerja para pegawainya. Kinerja merupakan aspek penting yang tak dapat dipisahkan dalam pelaksanaan tugas, baik di instansi pemerintah maupun di sektor swasta. Kinerja pegawai mengacu pada hasil kerja yang dicapai dalam menyelesaikan tanggung jawab dan tugas yang telah diberikan dalam jangka waktu tertentu. Kinerja pegawai mencerminkan tingkat keberhasilan dalam pelaksanaan suatu program atau kebijakan guna mencapai sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang telah dirancang dalam perencanaan strategis. Hasil kerja pegawai memiliki kaitan erat dengan pencapaian tujuan strategis organisasi, kepuasan pelanggan, serta kontribusi terhadap aspek ekonomi. Secara umum, kinerja dapat diartikan sebagai hasil yang dicapai oleh organisasi, baik yang berorientasi pada keuntungan maupun tidak, dalam satu periode waktu tertentu. Kinerja pegawai juga berkaitan dengan bagaimana suatu pekerjaan dilaksanakan dan sejauh mana hasil dari pekerjaan tersebut tercapai. Kinerja dapat dievaluasi dan diukur apabila terdapat indikator atau standar pencapaian tertentu yang telah ditentukan sebelumnya. Dengan demikian, kinerja pegawai mencerminkan tingkat efisiensi dan efektivitas dalam pelaksanaan tugas sehari-hari dalam suatu organisasi selama periode tertentu (Novriansya *et al.*, 2022).

Kinerja pegawai dalam suatu organisasi memberikan dampak positif terhadap tercapainya visi dan misi organisasi tersebut. Kinerja seorang karyawan sangat penting karena berkaitan langsung dengan hasil serta keberhasilan organisasi. Menurut teori yang dikemukakan oleh Gibson, faktor-faktor yang memengaruhi kinerja terbagi menjadi tiga kategori, yaitu faktor individu yang meliputi umur, jenis kelamin, dan pengalaman kerja. Selanjutnya, ada faktor psikologis yang mencakup sikap, disiplin, dan motivasi. Terakhir, faktor organisasi yang terdiri dari kepemimpinan, penghargaan, struktur organisasi, serta supervisi. Faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pegawai meliputi kemampuan individu, dukungan dari organisasi, motivasi, dan proses evaluasi pegawai (Wulansari dan wahyono, 2022).

Adapun teori menurut *Balanced Scorecard* yaitu “*balanced*” yang berarti seimbang, dan “*scorecard*” yang berarti kartu penilaian. Kartu penilaian ini berfungsi untuk mencatat hasil kinerja sekaligus menjadi dasar dalam menetapkan sasaran kinerja di masa depan. Melalui kartu tersebut, pencapaian kinerja aktual dapat dibandingkan dengan target yang telah ditetapkan, sehingga hasilnya dapat digunakan untuk mengevaluasi kinerja individu atau organisasi. Istilah “seimbang” menegaskan bahwa pengukuran kinerja tidak hanya berfokus pada aspek keuangan, tetapi juga mencakup aspek nonkeuangan, baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang, serta memperhatikan perspektif internal dan eksternal (Sundoro dkk, 2024). *Balanced scorecard* adalah metode penilaian kinerja manajerial yang menggunakan ukuran secara menyeluruh melalui empat sudut pandang utama, yaitu perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pertumbuhan dan pembelajaran (Afriyanti, 2024).

Setiap lembaga, baik yang dikelola oleh pemerintah maupun sektor swasta, tentu mempunyai sasaran yang ingin diraih, baik dalam waktu dekat maupun untuk masa mendatang, melalui berbagai kegiatan yang dijalankan. Salah satu cara untuk memastikan tercapainya sasaran tersebut adalah dengan melakukan perencanaan serta pengelolaan pegawai yang optimal. Keberadaan pegawai dalam suatu lembaga merupakan aset yang sangat bernilai dan harus dipelihara dengan baik, sebab pegawai menjadi salah satu faktor kunci dalam sebuah organisasi untuk mewujudkan tujuannya. Target organisasi dapat tercapai apabila pegawai yang dimiliki memiliki mutu yang baik (Faizi *et al.*, 2022).

Berdasarkan Perpen No. 23 tahun 2004 telah dibentuk Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP) yang merupakan badan independen dan bertanggung jawab langsung kepada Presiden dengan tugas menyelenggarakan sertifikasi profesi melalui uji kompetensi. Pembukaan BNSP juga sesuai dengan UU No.13 tahun 2003 tentang ketenagakerjaan, pasal 18 ayat 4 dan ayat 5. Keputusan Menteri Pegawai dan Transmigrasi Kep 195/MEN/IV/2007 tentang Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) sektor jasa perusahaan sub sektor jasa perusahaan lainnya bidang jasa administrasi perkantoran. Perpen, undang-undang dan Keputusan Menteri di atas juga sebagai pendorong tersedianya Sumber Daya Manusia yang berkompeten di bidangnya dan sebagai faktor pendorong pengukuran kinerja berdasarkan kompetensi.

Sumber daya manusia menjadi salah satu aspek penting dalam sebuah organisasi atau perusahaan untuk meraih visi dan target yang telah ditetapkan. Keberhasilan pencapaian tujuan banyak ditentukan oleh faktor sumber daya manusia. Dalam hal ini, yang dimaksud dengan sumber daya manusia adalah pegawai. Pegawai berperan sebagai perancang, pelaksana, sekaligus pengendali yang selalu aktif mendukung tercapainya target organisasi atau perusahaan. Signifikansi peran sumber daya manusia semakin meningkat seiring dinamika global yang sarat kompetisi antar organisasi maupun perusahaan. Salah satu upaya untuk menghadapi persaingan tersebut adalah dengan mengoptimalkan dan memaksimalkan potensi sumber daya manusia yang ada. Melihat kondisi demikian, organisasi atau perusahaan perlu menaruh perhatian lebih pada mutu para pegawainya, baik dari segi wawasan, keahlian, jenjang karir, maupun kesejahteraan, agar dapat mendorong peningkatan kinerja dan motivasi kerja pegawai untuk berkontribusi secara maksimal dalam meraih tujuan. Menyadari betapa pentingnya pengelolaan sumber daya manusia demi tercapainya sasaran organisasi atau perusahaan, maka pihak manajemen harus semakin peduli terhadap pegawai sebagai bentuk usaha untuk meningkatkan performa mereka. Hasil kerja pegawai sangat berpengaruh terhadap perkembangan perusahaan. Oleh sebab itu, pimpinan memiliki tanggung jawab untuk menciptakan lingkungan kerja yang mampu mendukung terwujudnya produktivitas pegawai yang optimal. Tingkat

kinerja pegawai bisa dipengaruhi oleh kesesuaian penempatan pegawai pada jabatan yang pas serta pemberian pelatihan yang relevan (Saputra *et al*, 2020)

Perencanaan sumber daya manusia dibuat agar kebutuhan organisasi atau perusahaan akan pegawai dapat dipenuhi secara efektif. Tahap ini merupakan salah satu fungsi awal yang wajib dijalankan dalam organisasi. Pengelolaan sumber daya manusia berbasis kompetensi menjadi salah satu pendekatan manajerial yang menghubungkan aktivitas pengelolaan pegawai dengan kompetensi inti yang ingin dikembangkan. Salah satu aspek penting dalam manajemen sumber daya manusia adalah proses penerimaan pegawai baru atau rekrutmen.

Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan syarat utama untuk meraih kinerja yang optimal. Setiap individu dituntut untuk terus mengasah kualitas dirinya agar mampu mendukung pencapaian tujuan organisasi. Peningkatan mutu SDM adalah bentuk investasi jangka panjang pada manusia, karena untuk mencapainya diperlukan proses pendidikan yang tidak serta merta membuat seseorang menjadi berkualitas. Masih diperlukan pengalaman kerja dan penerapannya di lapangan agar dapat berkembang ke tingkat keahlian yang lebih tinggi dan berkualitas. Sumber daya manusia adalah salah satu komponen penting dalam sebuah organisasi, selain elemen lain seperti modal, bahan baku, peralatan, dan teknologi. Saat ini, semakin banyak pihak yang menyadari bahwa manusia memegang peran sentral dalam menggerakkan jalannya organisasi. Hal ini disebabkan karena manusia bertugas mengatur dan memanfaatkan berbagai sumber daya tersebut agar memberikan hasil yang optimal. Tanpa kehadiran sumber daya manusia, berbagai sumber daya lain akan kehilangan fungsi dan nilainya. (Faizi *et al*, 2022).

Riwayat pendidikan menjadi salah satu aspek penting yang dinilai organisasi dalam menyeleksi calon pegawai. Apabila latar belakang pendidikan yang dimiliki sesuai dengan bidang pekerjaan yang akan dijalankan, maka individu tersebut memiliki peluang lebih besar untuk mengembangkan potensi diri sekaligus melaksanakan tugas serta tanggung jawab secara optimal. Tingkat pendidikan juga berpengaruh terhadap cara berpikir, sikap, maupun perilaku seseorang dalam lingkungan kerja. Oleh karena itu, pendidikan dipandang sebagai faktor penting yang mampu memberikan kontribusi signifikan bagi pegawai dalam melaksanakan pekerjaan dan mengelola berbagai aktivitas organisasi (Simarmata *et al.*, 2023)

Selain faktor pendidikan, aspek psikologis juga dapat mempengaruhi kinerja, salah satunya adalah sikap. Menurut Yanthi *et al* (2021), sikap memegang peranan penting dalam mempengaruhi perilaku seseorang saat bekerja. Sikap sendiri merupakan penilaian, perasaan, serta kecenderungan yang relatif stabil yang dimiliki seseorang terhadap suatu objek. Dengan kata lain, sikap adalah perasaan yang muncul pada diri individu terhadap sesuatu, baik sebelum maupun sesudah melihat objek tersebut. Sikap menjadi salah satu aspek

penting dalam kinerja, jika tenaga kesehatan memiliki sikap yang positif, maka kualitas kinerjanya juga akan baik. Sebaliknya, jika sikap yang ditunjukkan kurang baik, maka mutu kinerja pun akan menurun. Sikap kerja yang positif akan menciptakan hubungan yang baik terhadap hasil kinerja seseorang, dan sikap profesional juga menjadi salah satu unsur penting dalam kinerja seseorang dalam menyelesaikan suatu masalah (Pratiwi *et al*, 2018). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Pratiwi *et al*, 2016) menyatakan bahwa Sikap memiliki hubungan yang signifikan terhadap performa tim mahasiswa S1 pendidikan kedokteran dalam pelaksanaan interprofessional education. Mahasiswa yang tergabung dalam tim dengan sikap kerja positif menunjukkan hasil kinerja yang lebih unggul dibandingkan tim dengan sikap kerja yang kurang baik.

Salah satu faktor yang terdapat pada faktor individu adalah masa kerja. Masa kerja dapat diukur dari seberapa panjang waktu seorang pekerja menjalankan tugasnya di suatu institusi, serta sejauh mana keterikatan antara pekerja dengan institusi tersebut. Muchdarsyah mengemukakan bahwa untuk menciptakan kerja sama yang lebih harmonis, setiap pihak perlu menumbuhkan rasa tanggung jawab, rasa memiliki, keberanian, serta kemampuan untuk mengevaluasi diri. Hal ini bertujuan agar kelangsungan perusahaan tetap terjaga dan pekerja dapat menjalankan tugasnya dengan nyaman, yang pada akhirnya berdampak pada meningkatnya produktivitas (Kurniawati, 2018).

Menurut (Firdani, 2020) masa kerja merupakan total waktu yang telah dijalani seseorang dalam menjalankan suatu profesi. Semakin lama seseorang bekerja, maka kemampuannya dalam melaksanakan tugas biasanya akan semakin terasah. Namun demikian, lamanya waktu bekerja juga berpotensi menimbulkan rasa jenuh dan kelelahan, serta meningkatkan risiko terpapar bahaya yang mungkin muncul dari lingkungan kerja.

Dalam faktor organisasi salah satunya ialah sistem penghargaan (*reward system*) Aspek awal yang memengaruhi efektivitas kinerja adalah penghargaan. Penghargaan dapat diartikan sebagai bentuk apresiasi dari perusahaan berupa imbalan. Pemberian penghargaan bertujuan untuk mendorong seseorang agar lebih aktif dalam menjalankan tanggung jawabnya, dengan anggapan bahwa imbalan atas hasil kerja akan memotivasi karyawan untuk bekerja secara optimal, sehingga meningkatkan kinerjanya. Karyawan yang menerima penghargaan cenderung mengalami peningkatan kepuasan kerja, yang merupakan hasil dari pencapaian kinerja mereka. Selain itu, riset telah menunjukkan bahwa penghargaan, baik yang bersifat finansial maupun non-finansial, memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan kerja karyawan. Kepuasan kerja adalah perasaan yang dirasakan karyawan saat menjalankan tugasnya, yang dapat menimbulkan perasaan menyenangkan dan memotivasi mereka dalam menyelesaikan pekerjaannya (Fahrezi dan Ferdian, 2024).

Pemberian penghargaan kepada karyawan memiliki dampak positif terhadap performa kerja mereka. Kebijakan yang tepat dalam memberikan penghargaan, baik dari segi waktu maupun kesesuaian dengan hasil kerja, dapat meningkatkan kinerja tenaga kesehatan. Tujuan dari pemberian penghargaan ini adalah untuk meningkatkan kepuasan kerja tenaga kesehatan, yang pada akhirnya akan membantu menjaga stabilitas karyawan itu sendiri.

Berbagai penelitian telah dilakukan untuk mengevaluasi faktor-faktor yang berhubungan kinerja pegawai. Salah satu penelitian oleh Wulansari dan Wahyono (2022) yang berfokus pada kinerja pegawai Puskesmas Sragen selama pandemi COVID-19 menemukan bahwa terdapat hubungan antara sikap kerja, motivasi, masa kerja, dan lingkungan kerja dengan kinerja pegawai di puskesmas tersebut.

Penelitian yang dilakukan oleh Pamundhi *et al*, (2018) menunjukkan adanya keterkaitan antara lamanya masa kerja dengan kinerja bidan dalam memberikan pelayanan pasca persalinan. Hasil penelitian tersebut mengindikasikan bahwa bidan yang memiliki masa kerja lebih panjang cenderung menunjukkan kinerja yang lebih baik, sedangkan mereka yang baru memulai masa kerjanya cenderung memiliki performa yang kurang optimal dalam pelayanan nifas. Selain itu, Tingkat pendidikan dan pengalaman kerja memiliki pengaruh terhadap performa karyawan dalam sebuah organisasi atau perusahaan. Bagi perusahaan, faktor ini dianggap penting karena mampu mendorong peningkatan kualitas kerja karyawan. Secara khusus, peningkatan jenjang pendidikan serta perhatian terhadap pengalaman kerja setiap karyawan dapat membantu perusahaan mencapai hasil kinerja yang lebih optimal (Deswanti *et al.*, 2023)

Penelitian yang dilakukan oleh Juliati (2018) menunjukkan adanya hubungan antara pemberian penghargaan dengan kinerja perawat. Hasil penelitian tersebut mengindikasikan bahwa penghargaan yang diberikan kepada perawat dapat meningkatkan perilaku kerja mereka, menimbulkan kepuasan kerja, serta memberikan dampak positif terhadap kemampuan rumah sakit dalam mencapai tujuan yang telah dirancang. Selain itu, penghargaan juga dapat membantu mempertahankan tenaga kesehatan yang memiliki kinerja tinggi.

Dari hasil data awal yang didapatkan di Puskesmas Tamalanrea hampir seluruh program kerja sudah tercapai, dimana Pada tahun 2024, Puskesmas Tamalanrea menunjukkan kinerja yang baik dalam pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM), dengan capaian pada hampir seluruh indikator mencapai target yang ditetapkan. Dari 12 jenis pelayanan yang dilaporkan, sebagian besar seperti pelayanan kesehatan ibu bersalin (136,36%), bayi baru lahir (145,45%), balita (148,53%), usia pendidikan dasar (116,50%), usia produktif (130,70%), lansia (133,66%), hingga penderita penyakit tidak menular seperti hipertensi (140,87%) dan diabetes melitus (146,38%) melampaui 100% realisasi. Bahkan pelayanan pada kelompok khusus seperti

ODGJ berat (160,00%), orang terlantar (133,33%), dan ODHA (176,46%) tercapai jauh di atas sasaran. Sementara itu, pelayanan ibu hamil tercapai sebesar 91,03% dari target. Capaian ini mencerminkan program kerja pada Puskesmas Tamalanrea tercapai (Puskesmas Tamalanrea, 2024)

Puskesmas Tamalanrea memiliki total 47 pegawai yang terdiri Berdasarkan dari berbagai jenis tenaga kesehatan dan nonkesehatan yang mendukung pelaksanaan pelayanan. Tenaga dokter berjumlah 6 orang, tenaga perawat 12 orang, tenaga bidan 8 orang, tenaga nutrisisionis 3 orang, tenaga kefarmasian 2 orang, tenaga sanitarian 1 orang, tenaga penyuluh kesehatan masyarakat 1 orang, tenaga pranata laboratorium kesehatan 3 orang, tenaga perekam medis 2 orang, tenaga epidemiolog kesehatan 1 orang, tenaga terapis gigi 1 orang, serta tenaga administrasi perkantoran 6 orang. (Puskesmas Tamalanrea, 2024)

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu petugas kesehatan di Puskesmas Tamalanrea, diperoleh informasi bahwa pihak puskesmas tersebut telah menyediakan sarana berupa kotak saran yang difungsikan sebagai wadah untuk mengumpulkan opini, kritik, dan pandangan dari masyarakat. Sarana ini disediakan guna menghimpun umpan balik yang dapat dijadikan acuan dalam mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Namun demikian, dari hasil penelusuran pada berbagai situs ulasan daring, masih ditemukan sejumlah keluhan masyarakat terkait pelayanan yang diberikan oleh puskesmas tersebut. Beberapa tanggapan menyebutkan bahwa terdapat sikap kurang sopan dari pegawai, kurangnya keramahan dalam berbicara, serta penyampaian informasi pelayanan yang dianggap tidak jelas, baik oleh staf administrasi maupun petugas medis (Puskesmas Tamalanrea, 2025).

Situasi ini memperlihatkan adanya ketidaksesuaian antara standar layanan yang semestinya diterapkan dengan kondisi nyata yang dialami oleh masyarakat, yang pada akhirnya dapat memengaruhi kepercayaan dan kepuasan pengguna layanan kesehatan. Oleh karena itu, dibutuhkan penelitian secara sistematis untuk mengkaji faktor-faktor yang berhubungan dengan kinerja pegawai di Puskesmas Tamalanrea. Penelitian ini dianggap penting sebagai dasar dalam menyusun upaya strategis untuk meningkatkan kompetensi dan profesionalitas pegawai agar lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Berdasarkan penelusuran yang telah dilakukan, hingga saat ini belum ditemukan penelitian yang secara spesifik membahas faktor-faktor yang mempengaruhi terhadap kinerja pegawai di Puskesmas Tamalanrea.

Berdasarkan latar belakang diatas, terlihat adanya gap penelitian yang cukup jelas. Walaupun Puskesmas Tamalanrea berhasil mencapai program kerja dengan baik dan sebagian besar indikator Standar Pelayanan Minimal (SPM) melebihi target, masih ditemukan keluhan masyarakat mengenai sikap serta mutu pelayanan pegawai, misalnya kurang ramah, informasi yang disampaikan kurang jelas, hingga ketidakpuasan dalam interaksi dengan

tenaga kesehatan. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara capaian administratif dengan kualitas pelayanan yang benar-benar dirasakan oleh masyarakat. Selain itu, meskipun sejumlah penelitian sebelumnya telah menelaah faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pegawai puskesmas di wilayah lain, belum ada penelitian yang secara khusus melihat yang kondisi di Puskesmas Tamalanrea. Dengan demikian, penelitian ini penting dilakukan untuk menutup gap penelitian tersebut melalui analisis faktor pendidikan, sikap, masa kerja, serta sistem penghargaan yang berhubungan dengan kinerja pegawai, sehingga dapat dijadikan dasar untuk meningkatkan mutu pelayanan dan profesionalitas tenaga kesehatan di Puskesmas Tamalanrea.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti terkait "faktor yang berhubungan dengan kinerja pegawai di Puskesmas Tamalanrea Kota Makassar Tahun 2026".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka rumusan masalah pada penelitian ini ialah faktor apa saja yang berhubungan dengan kinerja pegawai di Puskesmas Tamalanrea Kota Makassar Tahun 2026

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum pada penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor yang berhubungan dengan kinerja pegawai di Puskesmas Tamalanrea Kota Makassar Tahun 2026

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui hubungan masa kerja dengan kinerja pegawai di Puskesmas Tamalanrea Kota Makassar Tahun 2026
- b. Untuk mengetahui hubungan pendidikan dengan kinerja pegawai di puskesmas Tamalanrea Kota Makassar Tahun 2026
- c. Untuk mengetahui hubungan sikap dengan kinerja pegawai di puskesmas Tamalanrea Kota Makassar Tahun 2026
- d. Untuk mengetahui hubungan sistem penghargaan (*reward system*) dengan kinerja pegawai di puskesmas Tamalanrea Kota Makassar Tahun 2026
- e. Untuk mengetahui hubungan pertumbuhan dan pembelajaran dengan kinerja pegawai di puskesmas Tamalanrea Kota Makassar Tahun 2026
- f. Untuk mengetahui hubungan keuangan dengan kinerja pegawai di puskesmas Tamalanrea Kota Makassar Tahun 2026

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Ilmiah

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas pengetahuan, menjadi sumber informasi yang berguna serta dijadikan sebagai referensi dalam penelitian selanjutnya.

1.4.2 Manfaat Institusi

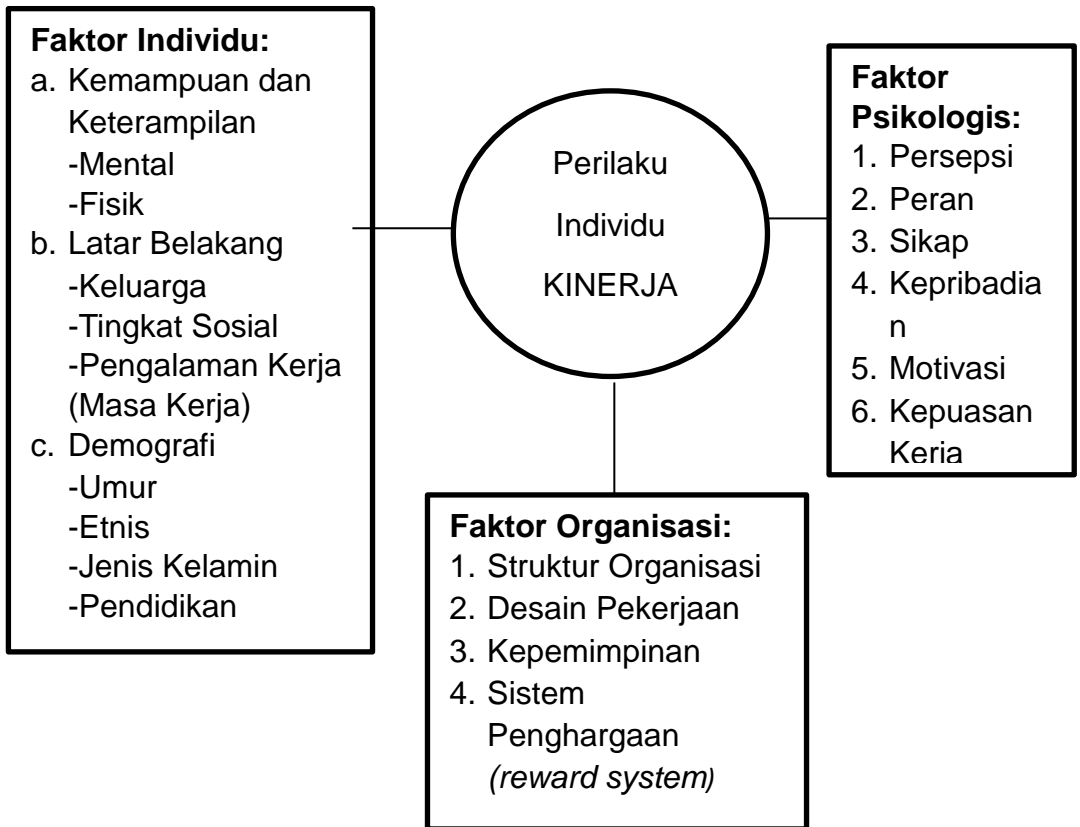
Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi atau kontribusi bagi instansi yang berwenang dalam upaya perbaikan dan pengembangan faktor-faktor yang memengaruhi kinerja Pegawai di Puskesmas Tamalanrea, Kota Makassar.

1.4.3 Manfaat Praktis

Penelitian ini memberikan pengalaman yang berharga bagi peneliti dalam menerapkan ilmu yang telah dipelajari serta menambah wawasan mengenai berbagai faktor yang berkaitan dengan kinerja pegawai di Puskesmas Tamalanrea Kota Makassar.

1.5 Kerangka Teori

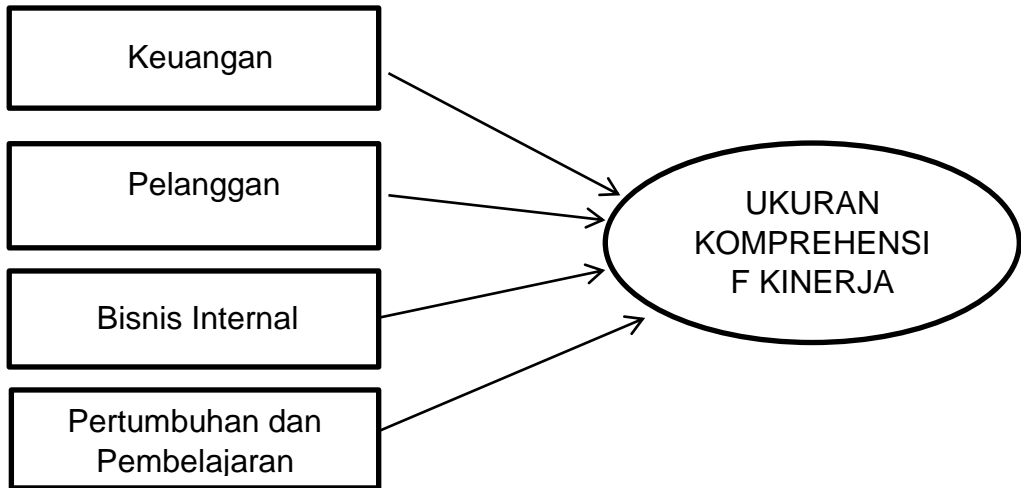
A. Teori Gibson



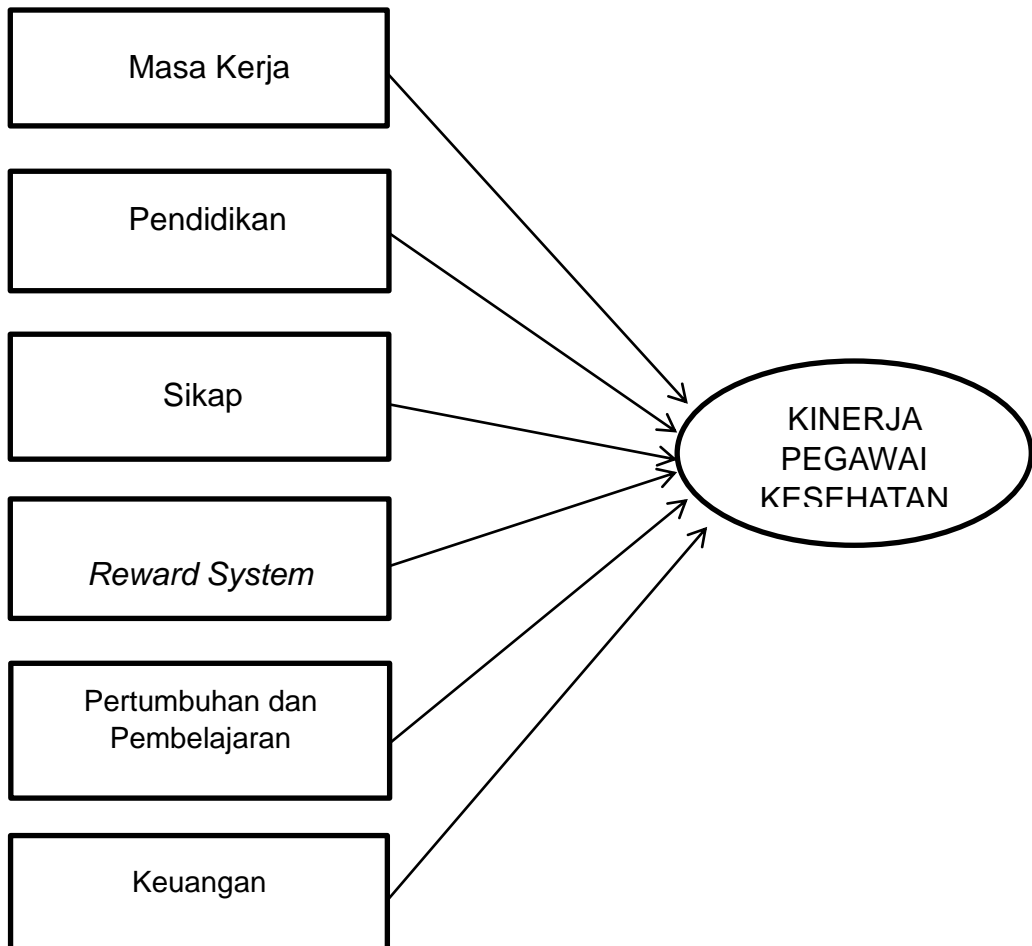
Gambar 1. 1 Kerangka Teori

Sumber : Gibson (1987) dalam Sarina & Mardalena 2017

B. Teori *Balanced scorecard*



1.6 Kerangka Konsep

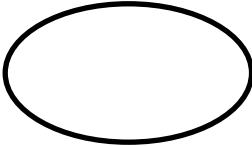


Gambar 1. 2 Kerangka Konsep

Keterangan:



: Variabel Independen



: Variabel Dependen



: Arah Hubungan

1.7 Dasar Pemikiran Variabel

Kinerja merupakan penampilan hasil karya individu, baik dari segi kuantitas maupun kualitas, dalam konteks suatu organisasi. Istilah ini diambil dari konsep Job Performance (prestasi kerja) atau actual performance (prestasi sesungguhnya yang diraih oleh seseorang). Kinerja menjadi faktor penting yang perlu diperhatikan oleh perusahaan, karena kemajuan atau kemunduran perusahaan dapat dilihat dari kinerja para karyawan dan organisasi itu sendiri. Banyak ahli yang memberikan berbagai batasan mengenai istilah kinerja, masing-masing dengan definisi yang berbeda-beda (Tanjung *et al*, 2022).

Kinerja seringkali menjadi masalah yang dihadapi oleh berbagai organisasi, mempengaruhi kondisi organisasi tersebut, baik secara positif maupun negatif. Kinerja pegawai dipengaruhi oleh dua jenis faktor yaitu internal dan eksternal. Faktor internal mencakup sifat-sifat dan karakter individu, sedangkan faktor eksternal berkaitan dengan lingkungan kerja, termasuk sikap, perilaku, interaksi dengan rekan kerja, bawahan, dan atasan, serta fasilitas dan iklim yang ada dalam organisasi. Kinerja pegawai memiliki peran penting dalam pencapaian tujuan organisasi. Untuk mencapai kinerja yang optimal, organisasi perlu memperhatikan kondisi sumber daya manusianya. Seperti yang kita ketahui, tubuh manusia dirancang untuk menjalani aktivitas sehari-hari, dengan massa otot yang hampir setengah dari berat tubuh kita. Hal ini memungkinkan manusia untuk bergerak dan menyelesaikan pekerjaan (Novita *et al*, 2023).

Penelitian ini didasarkan pada pendekatan teori yang dikemukakan oleh Gibson. Menurut teori tersebut, terdapat tiga faktor utama yang memengaruhi kinerja, yaitu aspek individu, aspek psikologis, dan unsur organisasi. Tujuan dari studi ini adalah untuk mengevaluasi keterkaitan antara variabel bebas dan variabel terikat. Dalam hal ini, variabel bebas mencakup (pengalaman kerja) masa kerja, pendidikan, sikap, serta sistem penghargaan (*reward system*), sedangkan variabel terikatnya adalah kinerja petugas kesehatan.

1.8 Definisi Operasional dan Kriteria Objektif

1.8.1 Variabel : Kinerja

Definisi Operasional

Dalam penelitian ini, kinerja petugas kesehatan dinilai berdasarkan tingkat kehadiran, ketepatan waktu, serta kemampuan bekerja secara kolaboratif. Yang dimaksud dengan petugas kesehatan adalah Pegawai yang bertugas di Puskesmas Tamalanrea Kota Makassar yang berjumlah 47 petugas.

Alat Ukur : Kuesioner

Kriteria Objektif : Penilaian dilakukan dengan Skala Likert dengan range nilai pada kuesioner adalah:

- a. Sangat Setuju (SS) = 4
- b. Setuju (S) = 3
- c. Tidak Setuju (TS) = 2

d. Sangat Tidak Setuju (STS) = 1

Skoring:

Jumlah Pertanyaan = 7

Skala Pertanyaan = 4

Skala Tertinggi = Jumlah pertanyaan x Skor Tertinggi
= 7 x 4
= 28

Skor Terendah = Jumlah pertanyaan x skor terendah
= 7 x 1
= 7

Jumlah Pertanyaan x Jumlah Skala Penilaian
= 7 x 4
= 28
= 28 x 75%
= 21

Sehingga diperoleh hasil

a. Baik (Jika total skor responden ≥ 21)

b. Kurang (Jika total skor responden < 21)

Skala Pengukuran : Nominal

1.8.2 Variabel : Masa Kerja

Definisi Operasional

Masa Kerja merujuk pada rentang waktu tenaga kesehatan bertugas di Puskesmas Tamalanrea Kota Makassar sejak pertama kali bekerja hingga saat ini. Masa Kerja memiliki keterkaitan dengan tingkat pengalaman individu dalam menangani berbagai situasi di lingkungan kerja. Jangka waktu bekerja dapat membawa dampak yang bersifat baik maupun kurang menguntungkan. Dampak yang bermanfaat dapat terlihat ketika seseorang yang telah lama bekerja menjadi lebih terampil dan berpengalaman dalam menjalankan tugas-tugasnya. Tenaga kesehatan yang masih baru umumnya masih dalam tahap adaptasi terhadap lingkungan kerja serta potensi risiko yang mungkin timbul di tempat bertugas (Manabung *et al*, 2018)

Alat Ukur : Kuesioner

Kriteria Objektif : Penilaian dilakukan dengan Skala Likert dengan range nilai pada kuesioner adalah:

a. Sangat Setuju (SS) = 4

b. Setuju (S) = 3

c. Tidak Setuju (TS) = 2

d. Sangat Tidak Setuju (STS) = 1

Skoring:

Jumlah Pertanyaan	= 5
Skala Pertanyaan	= 4
Skala Tertinggi	= Jumlah pertanyaan x Skor Tertinggi
	= 5×4
	= 20
Skor Terendah	= Jumlah pertanyaan x skor terendah
	= 5×1
	= 5
Jumlah Pertanyaan x Jumlah Skala Penilaian	
	= 5×4
	= 20
	= $20 \times 80\%$
	= 16

Sehingga diperoleh hasil

- Baik (Jika total skor responden ≥ 16)
- Kurang (Jika total skor responden < 16)

Skala Pengukuran : Nominal

1.8.3 Variabel : Pendidikan

Definisi Operasional

Pendidikan yang dimaksud dalam penelitian adalah jenjang pendidikan formal terakhir yang pernah ditempuh oleh tenaga kesehatan di puskesmas Tamalanrea Kota Makassar. Diukur melalui wawancara responden dengan menggunakan kuesioner.

Alat Ukur : Kuesioner

Kriteria Objektif

- Tinggi : Apabila pendidikan terakhir yang ditamatkan pegawai kesehatan $\geq S1/DIV$
- Rendah : Apabila pendidikan terakhir yang ditamatkan pegawai kesehatan $< S1/DIV$

Skala Pengukuran : Nominal

1.8.4 Variabel : Sikap

Definisi Operasional

Sikap merupakan pandangan responden mengenai langkah yang akan ditempuh oleh tenaga kesehatan serta hal-hal yang perlu dilakukan tenaga tersebut dalam menjalankan peran kerja dan membangun kerja sama dengan rekan lainnya.

Alat Ukur : Kuesioner

Kriteria Objektif : Penilaian dilakukan dengan Skala Likert dengan range nilai pada kuesioner adalah:

- a. Sangat Setuju (SS) = 4
- b. Setuju (S) = 3
- c. Tidak Setuju (TS) = 2
- d. Sangat Tidak Setuju (STS) = 1

Skoring:

- Jumlah Pertanyaan = 5
- Skala Pertanyaan = 4
- Skala Tertinggi = Jumlah pertanyaan x Skor Tertinggi
= 5 x 4
= 20
- Skor Terendah = Jumlah pertanyaan x skor terendah
= 5 x 1
= 5
- Jumlah Pertanyaan x Jumlah Skala Penilaian
= 5 x 4
= 20
= 20 x 80%
= 16

Sehingga diperoleh hasil

- a. Baik (Jika total skor responden ≥ 16)
- b. Kurang (Jika total skor responden < 16)
- Skala Pengukuran : Nominal

1.8.5 Variabel : *Reward System*

Definisi Operasional

Sistem penghargaan (*Reward System*) yang dimaksud dalam penelitian ini merupakan motivasi internal yang dimiliki oleh tenaga kesehatan sesuai dengan kebutuhan pribadinya. Penghargaan merupakan salah satu metode untuk mendorong peningkatan kinerja serta membentuk perilaku individu, sehingga dapat mempercepat tercapainya target pekerjaan.

Alat Ukur : Kuesioner

Kriteria Objektif : Penilaian dilakukan dengan Skala Likert dengan range nilai pada kuesioner adalah:

- a. Sangat Setuju (SS) = 4
- b. Setuju (S) = 3
- c. Tidak Setuju (TS) = 2
- d. Sangat Tidak Setuju (STS) = 1

Skoring:

Jumlah Pertanyaan	= 5
Skala Pertanyaan	= 4
Skala Tertinggi	= Jumlah pertanyaan x Skor Tertinggi
	= 5×4
	= 20
Skor Terendah	= Jumlah pertanyaan x skor terendah
	= 5×1
	= 5
Jumlah Pertanyaan x Jumlah Skala Penilaian	
	= 5×4
	= 20
	= $20 \times 80\%$
	= 16

Sehingga diperoleh hasil

a. Baik (Jika total skor responden ≥ 16)

b. Kurang (Jika total skor responden < 16)

Skala Pengukuran : Nominal

1.8.6 Variabel : Pertumbuhan dan Pembelajaran

Definisi Operasional

Pertumbuhan dan pembelajaran merupakan kapasitas serta usaha pegawai Puskesmas dalam mengembangkan kompetensi, wawasan, keterampilan, dan semangat kerja secara berkesinambungan untuk menunjang peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Hal ini ditandai dengan tersedianya pelatihan yang sesuai dengan tugas dan tanggung jawab pegawai, adanya peluang untuk meningkatkan keterampilan baru sesuai kebutuhan pelayanan kesehatan, serta dukungan dari pimpinan dalam pengembangan pengetahuan dan kompetensi pegawai. Di samping itu, pertumbuhan dan pembelajaran juga terlihat dari kemampuan pegawai dalam menggunakan teknologi informasi saat melaksanakan tugas sehari-hari di Puskesmas, serta meningkatnya motivasi kerja yang dipengaruhi oleh adanya kesempatan pengembangan karier. Pengukuran variabel ini dilakukan berdasarkan penilaian responden terhadap pengalaman dan kondisi pengembangan diri yang diperoleh selama bekerja di Puskesmas.

Alat Ukur : Kuesioner

Kriteria Objektif : Penilaian dilakukan dengan Skala Likert dengan range nilai pada kuesioner adalah:

- | | |
|------------------------------|-----|
| a. Sangat Setuju (SS) | = 4 |
| b. Setuju (S) | = 3 |
| c. Tidak Setuju (TS) | = 2 |
| d. Sangat Tidak Setuju (STS) | = 1 |

Skoring:	
Jumlah Pertanyaan	= 5
Skala Pertanyaan	= 4
Skala Tertinggi	= Jumlah pertanyaan x Skor Tertinggi
	= 5 x 4
	= 20
Skor Terendah	= Jumlah pertanyaan x skor terendah
	= 5 x 1
	= 5
Jumlah Pertanyaan x Jumlah Skala Penilaian	
	= 5 x 4
	= 20
	= 20 x 80%
	= 16

Sehingga diperoleh hasil

- Baik (Jika total skor responden ≥ 16)
 - Kurang (Jika total skor responden < 16)
- Skala Pengukuran : Nominal

1.8.7 Variabel : Keuangan

Definisi Operasional

Keuangan diartikan sebagai sikap dan tindakan pegawai puskesmas dalam menjalankan tugas serta tanggung jawab pekerjaannya dengan memperhatikan aspek efisiensi, efektivitas, dan pertanggungjawaban terhadap pemanfaatan anggaran yang tersedia. Hal ini menunjukkan kemampuan pegawai dalam meminimalkan pemborosan penggunaan sarana dan prasarana kerja, memahami pentingnya pengelolaan keuangan yang terbuka, serta berkontribusi aktif dalam memastikan pelaksanaan pelayanan kesehatan tetap berada dalam batas anggaran yang telah ditetapkan. Selain itu, variabel keuangan juga menggambarkan usaha pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara optimal dan bermutu tanpa menimbulkan tambahan beban biaya operasional bagi puskesmas. Pengukuran variabel keuangan dilakukan melalui pernyataan dalam kuesioner yang menilai tingkat kesadaran, kepatuhan, serta tanggung jawab pegawai dalam pengelolaan dan pemanfaatan anggaran di lingkungan puskesmas.

Alat Ukur : Kuesioner

Kriteria Objektif : Penilaian dilakukan dengan Skala Likert dengan range nilai pada kuesioner adalah:

- a. Sangat Setuju (SS) = 4
- b. Setuju (S) = 3
- c. Tidak Setuju (TS) = 2
- d. Sangat Tidak Setuju (STS) = 1

Skoring:

- Jumlah Pertanyaan = 5
- Skala Pertanyaan = 4
- Skala Tertinggi = Jumlah pertanyaan x Skor Tertinggi
= 5 x 4
= 20
- Skor Terendah = Jumlah pertanyaan x skor terendah
= 5 x 1
= 5
- Jumlah Pertanyaan x Jumlah Skala Penilaian
= 5 x 4
= 20
= 20 x 80%
= 16

Sehingga diperoleh hasil

- a. Baik (Jika total skor responden ≥ 16)
 - b. Kurang (Jika total skor responden < 16)
- Skala Pengukuran : Nominal

1.9 Hipotesis Penelitian

1.9.1 Hipotesis Nol (H_0)

- a. Tidak ada hubungan antara masa kerja dengan kinerja pegawai di Puskesmas Tamalanrea Kota Makassar
- b. Tidak ada hubungan antara pendidikan dengan kinerja pegawai di Puskesmas Tamalanrea Kota Makassar
- c. Tidak ada hubungan antara sikap dengan kinerja pegawai di Puskesmas Tamalanrea Kota Makassar
- d. Tidak ada hubungan antara *reward system* dengan kinerja pegawai di Puskesmas Tamalanrea Kota Makassar.
- e. Tidak ada hubungan antara pertumbuhan dan pembelajaran dengan kinerja pegawai di Puskesmas Tamalanrea Kota Makassar
- f. Tidak ada hubungan antara keuangan dengan kinerja pegawai di Puskesmas Tamalanrea Kota Makassar

1.9.2 Hipotesis Alternatif (H_a)

- a. Ada hubungan antara masa kerja dengan kinerja pegawai di Puskesmas Tamalanrea Kota Makassar
- b. Ada hubungan antara pendidikan dengan kinerja pegawai di Puskesmas Tamalanrea Kota Makassar

- c. Ada hubungan antara sikap dengan kinerja pegawai di Puskesmas Tamalanrea Kota Makassar
- d. Ada hubungan antara *reward system* dengan kinerja pegawai di Puskesmas Tamalanrea Kota Makassar
- e. Ada hubungan antara pertumbuhan dan pembelajaran dengan kinerja pegawai di Puskesmas Tamalanrea Kota Makassar.
- f. Ada hubungan antara keuangan dengan kinerja pegawai di Puskesmas Tamalanrea Kota Makassar.

BAB II

METODE PENELITIAN

2.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain penelitian *cross sectional study*. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui faktor yang berhubungan dengan kinerja tenaga kesehatan dalam penerapannya di Puskesmas Tamalanrea Kota Makassar Tahun 2026.

2.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

2.2.1 Lokasi

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Tamalanrea Kota Makassar

2.2.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Januari 2026 yang meliputi persiapan, pengumpulan data, serta pengolahan data dan analisis data.

2.3 Populasi dan Sampel

2.3.1 Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai yang bekerja di Puskesmas Tamalanrea dimana jumlah tenaga kesehatan sebanyak 47 orang. Penentuan sampel menggunakan metode *total sampling* yaitu seluruh populasi dijadikan sebagai sampel penelitian, namun Kepala Puskesmas tidak dimasukkan sebagai responden karena memiliki peran sebagai pimpinan dan pengambil kebijakan sehingga tidak sesuai dengan kriteria responden penelitian. Pengumpulan data dilakukan melalui data primer yang diperoleh dari pengisian kuesioner yang diberikan langsung kepada responden yaitu menggunakan kuesioner tertutup (*closed-ended*) serta data sekunder yang diperoleh dari dokumen seperti profil puskesmas dan laporan tahunan Puskesmas Kota Makassar. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan aplikasi *Statistical Product and Service Solutions* (SPSS) meliputi analisis univariat dan bivariat dengan menggunakan uji Fisher Exact serta analisis multivariat menggunakan uji regresi logistik berganda dengan tingkat kemaknaan $\alpha = 0,05$ dan hasil analisis disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi disertai dengan asumsi penjelasan atau interpretasi dari setiap tabel.

2.3.2 Sampel

Penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode *total sampling* dimana semua populasi dijadikan sampel penelitian. Meskipun Kepala Puskesmas termasuk dalam populasi penelitian, namun tidak dimasukkan sebagai sampel karena memiliki peran sebagai pimpinan dan pengambil kebijakan sehingga tidak sesuai dengan kriteria responden penelitian.

2.4 Alat dan Bahan

Peneliti membutuhkan beberapa alat dan bahan untuk menjalankan penelitian pada saat di lapangan. Adapun alat dan bahan yang peneliti gunakan antara lain:

- a. Kuesioner, adapun kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini untuk variabel sikap, masa kerja, pendidikan, *reward system*, pertumbuhan dan pembelajaran serta keuangan
- b. Alat android yaitu handphone untuk mengisi kuesioner
- c. Alat dokumentasi atau kamera yang digunakan untuk mendokumentasikan proses yang dilakukan selama penelitian.

2.5 Pengumpulan Data

2.5.1 Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari objek yang diteliti. Data primer diperoleh dari pengisian kuesioner yang diberikan, teknik kuesioner yaitu pengumpulan data dengan menggunakan daftar pertanyaan terkait dengan penelitian yang telah disiapkan dan diberikan langsung kepada responden untuk diisi sesuai dengan petunjuk kuesioner atau arahan penelitian.

2.5.2 Data sekunder

Data sekunder adalah data yang didapatkan dari hasil penelitian yang berkaitan dan informasi yang terkait dari penelitian tersebut. Diperoleh dari pengumpulan dokumen seperti profil puskesmas dan laporan tahunan Puskesmas Kota Makassar.

2.6 Pengolahan dan Analisis Data

2.6.1 Pengolahan Data

Data yang telah dikumpulkan selanjutnya akan dimasukkan kedalam komputer untuk dianalisis dengan menggunakan aplikasi *Statistical Product and Service Solutions* (SPSS) dengan tahapan sebagai berikut:

- a. *Editing*, melakukan pemeriksaan data yang telah terkumpul, dengan tujuan untuk menghilangkan kesalahan yang terdapat pada saat pengisian kuesioner.
- b. *Coding*, memberikan kode pada setiap masing-masing jawaban terhadap kuesioner yang telah diisi oleh responden. Dimana kode tersebut berupa angka atau huruf.
- c. *Entry Data*, setelah melakukan *coding* di SPSS, selanjutnya menginput data pada masing-masing variabel.
- d. *Cleaning Data*, setelah proses penginputan data, maka dilakukan *cleaning* data dengan cara melakukan analisis frekuensi pada semua variabel untuk melihat ada tidaknya *missing* data. Data yang *missing* dibersihkan sehingga dapat dilakukan proses analisis
- e. Tabulasi Data, pembuatan tabel-tabel yang berisi data yang telah diberi kode sesuai dengan analisis yang dibutuhkan. Dalam

melakukan tabulasi diperlukan keterlitan agar tidak terjadi kesalahan. Tabulasi dilakukan untuk memudahkan dalam pengelolaan data ke dalam suatu tabel. Pengolahan data dilakukan secara elektronik dengan menggunakan program SPSS dan *Microsoft Office Word*.

2.6.2 Analisis Data

Analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis univariat dan bivariat.

a. Analisis Univariat

Analisis univariat digunakan untuk menjelaskan karakteristik masing-masing variabel yang diteliti dengan melihat presentase menggunakan tabel distribusi frekuensi untuk mengetahui gambaran terhadap variabel dan seberapa besar proporsi variabel yang diteliti.

b. Analisis Bivariat

Analisis bivariat dilakukan untuk mengetahui hubungan atau korelasi antar variabel independen dan variabel dependen. Dalam analisis dapat dilakukan pengujian statistik yaitu dengan menggunakan uji *Fisher Exact* yang berguna untuk menguji hubungan atau pengaruh antar dua variabel.

Analisis data akan dilakukan menggunakan uji *Fisher Exact* dengan pengujian hipotesis. Hipotesis yang akan diuji adalah H_0 dan tingkat kemaknaan yang akan dipilih yaitu $\alpha = 0,05$ dengan interpretasi sebagai berikut:

- a. Jika $p \leq 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima
- b. Jika $p \geq 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak

c. Analisis Multivariat

Analisis multivariat merupakan pendekatan yang digunakan untuk menelaah hubungan beberapa variabel secara bersamaan dalam satu model analisis. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat dengan mempertimbangkan keberadaan variabel lain secara simultan. Penggunaan analisis multivariat menjadi penting karena permasalahan penelitian pada umumnya bersifat kompleks dan tidak dapat dijelaskan secara memadai apabila hanya menilai hubungan dua variabel secara terpisah (Wijaya & Santi Budimann, 2016). Oleh karena itu, dalam penelitian ini digunakan analisis regresi logistik berganda, yaitu metode analisis yang digunakan untuk mengetahui pengaruh dua atau lebih variabel independen terhadap satu variabel dependen yang bersifat dikotomi.

2.7 Penyajian Data

Data yang telah dianalisis selanjutnya akan disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi disertai dengan asumsi penjelasan atau interpretasi dari setiap tabel.