

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Rancangan Penelitian

Desain penelitian yang digunakan adalah survei *cross sectional*. Metode survei merupakan metode penelitian kuantitatif yang digunakan untuk mengumpulkan data tentang keyakinan, pendapat, karakteristik, perilaku, hubungan variabel, dan untuk menguji hipotesis tentang variabel sosiologis dan psikologis dari sampel yang diambil dari populasi tertentu (Sugiyono, 2013). Penelitian *cross sectional* mempelajari dinamika korelasi antara variabel-variabel dengan cara pendekatan observasi atau pengumpulan data sekaligus pada satu waktu (*point time approach*).

B. Subyek dan Obyek Penelitian

1. Subyek Penelitian

Subyek penelitian ini adalah karyawan Puskesmas Bendo.

2. Obyek Penelitian

Obyek penelitian ini meliputi pengukuran kinerja dengan menggunakan *Key Behavioral Indicators*.

C. Populasi, Sampel, dan *Sampling*

1. Populasi

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang dipilih oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2013). Dalam penelitian ini, populasi yang akan diteliti yaitu karyawan Puskesmas Bendo.

2. Sampel

Menurut Arikunto (2010) sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang akan diteliti. Jika subyek yang diteliti kurang dari 100 orang, maka diambil seluruhnya. Apabila subyek besar atau lebih dari 100 orang dapat diambil 20-25%. Dalam penelitian, sampel yang digunakan adalah karyawan fungsional (tenaga kesehatan) Puskesmas Bendo yang berjumlah 40 orang.

3. *Sampling*

Metode *sampling* yang peneliti gunakan adalah *purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2013).

D. Variabel Penelitian

Variabel pada penelitian ini adalah kinerja karyawan. Menurut Sugiyono (2013) variabel penelitian adalah suatu sifat atau nilai dari orang

atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan. Pada penelitian deskriptif kuantitatif, cenderung terdapat satu variabel. Meskipun tidak menutup kemungkinan terdapat dua variabel atau lebih, namun tidak untuk dihubungkan atau dibandingkan atau dicari sebab-akibat.

E. Definisi Operasional

Tabel 3. 1 Definisi Operasional

Variabel Penelitian	Definisi Operasional	Pengukuran		
		Skala	Alat ukur	Hasil ukur
Kinerja Karyawan	Hasil yang diperoleh individu atau tim dalam mencapai target atau sasaran yang telah dirumuskan dalam waktu tertentu (Mulyadi, 2007).	Ordinal	Kuesioner	Tingkatan kinerja, menjadi 5 yaitu: <ul style="list-style-type: none"> • Sangat memuaskan • Melebihi ekspektasi • Memenuhi ekspektasi • Membutuhkan peningkatan • Tidak memuaskan
1. Keahlian Fungsional dan Teknis	Keefektifan karyawan terkait keahlian dan pengetahuan pada pekerjaan.	Ordinal	Kuesioner (No. 1-5)	Tingkatan kinerja, menjadi 5 yaitu: <ul style="list-style-type: none"> • Sangat memuaskan • Melebihi ekspektasi • Memenuhi ekspektasi • Membutuhkan peningkatan • Tidak memuaskan
2. Keahlian Komunikasi	Efektivitas karyawan dalam menyampaikan informasi baik ekspresi lisan maupun tertulis, termasuk menjaga kerahasiaan, memfasilitasi/ berpartisipasi dalam berbagi informasi.	Ordinal	Kuesioner (No. 6-11)	Tingkatan kinerja, menjadi 5 yaitu: <ul style="list-style-type: none"> • Sangat memuaskan • Melebihi ekspektasi • Memenuhi ekspektasi • Membutuhkan peningkatan • Tidak memuaskan
3. Layanan Klien	Efektivitas karyawan dalam memberikan layanan berkualitas kepada klien baik klien internal maupun eksternal, termasuk komitmen yang ditunjukkan untuk peningkatan layanan.	Ordinal	Kuesioner (No. 12-17)	Tingkatan kinerja, menjadi 5 yaitu: <ul style="list-style-type: none"> • Sangat memuaskan • Melebihi ekspektasi • Memenuhi ekspektasi • Membutuhkan peningkatan • Tidak memuaskan
4. Pemecahan Masalah dan Pengambilan	Cara di mana karyawan menyelesaikan tugas pekerjaan, termasuk penilaian, penyelesaian masalah, dan penggunaan	Ordinal	Kuesioner (No.18-22)	Tingkatan kinerja, menjadi 5 yaitu: <ul style="list-style-type: none"> • Sangat memuaskan • Melebihi ekspektasi

Keputusan	sumber daya yang tepat dalam pengambilan keputusan.			<ul style="list-style-type: none"> • Memenuhi ekspektasi • Membutuhkan peningkatan • Tidak memuaskan
5. Inklusifitas	Cara di mana karyawan menunjukkan komitmen terhadap keragaman dan inklusi sebagai nilai inti yang mengatur perilaku dan interaksi di tempat kerja.	Ordinal	Kuesioner (No.23-27)	Tingkatan kinerja, menjadi 5 yaitu: <ul style="list-style-type: none"> • Sangat memuaskan • Melebihi ekspektasi • Memenuhi ekspektasi • Membutuhkan peningkatan • Tidak memuaskan
6. Komitmen terhadap Kualitas	Cara di mana karyawan mendorong kualitas layanan dalam bekerja dan penyelesaian tugas pekerjaan termasuk dengan penerapan akurasi, inovasi, penggunaan sumber daya yang efektif, dan akuntabilitas.	Ordinal	Kuesioner (No. 28-32)	Tingkatan kinerja, menjadi 5 yaitu: <ul style="list-style-type: none"> • Sangat memuaskan • Melebihi ekspektasi • Memenuhi ekspektasi • Membutuhkan peningkatan • Tidak memuaskan
7. Kolaborasi dan Kerja Tim	Efektivitas karyawan dalam bekerja dengan orang lain untuk mencapai tujuan individu dan unit	Ordinal	Kuesioner (No. 33-37)	Tingkatan kinerja, menjadi 5 yaitu: <ul style="list-style-type: none"> • Sangat memuaskan • Melebihi ekspektasi • Memenuhi ekspektasi • Membutuhkan peningkatan • Tidak memuaskan

Tingkatan kinerja didasarkan pada nilai rata-rata jawaban responden dengan klasifikasi :

- 5 = Sangat memuaskan
 4,00-4,99 = Melebihi ekspektasi
 3,00-3,99 = Memenuhi ekspektasi
 2,00-2,99 = Membutuhkan peningkatan
 1,00-1,99 = Tidak memuaskan

Tabel 3. 2 Deskripsi Tingkatan Kinerja

No.	Tingkatan Kinerja	Deskripsi Perilaku
1.	Sangat memuaskan	Kinerja secara konsisten melebihi sasaran, persyaratan pekerjaan, dan harapan. Menghasilkan kualitas kerja secara keseluruhan yang lebih unggul, termasuk dalam penyelesaian tujuan utama atau memberikan kontribusi luar biasa dalam mendukung unit kerja.
2.	Melebihi ekspektasi	Kinerja sering melebihi sasaran, persyaratan pekerjaan, dan harapan. Sering menghasilkan hasil di atas yang diharapkan dari target.
3.	Memenuhi ekspektasi	Kinerja secara konsisten memenuhi tujuan, persyaratan pekerjaan, dan harapan. Karyawan memberikan kontribusi yang berarti bagi unit kerja dan dapat diandalkan.
4.	Membutuhkan peningkatan	Kinerja tidak secara konsisten memenuhi tujuan, persyaratan pekerjaan, dan harapan. Kinerja gagal memenuhi harapan dalam satu atau lebih bidang tanggung jawab yang penting dan/ atau tidak terpenuhi satu atau lebih dari tujuan yang paling penting.
5.	Tidak memuaskan	Kinerja yang tidak dapat diterima, tidak memenuhi persyaratan minimum. Situasi ini membutuhkan peninjauan dan tindakan segera.

Sumber : *Performance Factors & Behavior Indicators*, 2016.

Tabel 3. 3 Deskripsi Tingkatan Kinerja Berdasarkan Keahlian Fungsional dan Teknis

No.	Tingkatan Kinerja	Deskripsi Perilaku
1.	Sangat memuaskan	<ul style="list-style-type: none"> - Memiliki dan menerapkan kemampuan fungsional dan teknis pada pekerjaan, serta berinovasi dalam proses pemecahan masalah; menunjukkan kinerja yang dapat diteladani. Menunjukkan minat untuk terus maju, berkembang, dan mau belajar hal-hal baru. - Mampu memilih, mengkombinasikan, dan merancang ulang alat atau teknologi yang tepat untuk mengerjakan pekerjaan. - Sebagai acuan rekan kerja lainnya dan menjadi orang paling dicari karena keahlian teknis dan kemampuan memecahkan berbagai masalah. - Konsisten memahami, menerapkan, mengikuti, dan aktif mencari informasi mengenai perkembangan prosedur, kebijakan, peraturan dan perundangan, serta teknologi yang ada. - Secara proaktif mendorong manajemen untuk merespon strategi.
2.	Melebihi ekspektasi	<ul style="list-style-type: none"> - Memiliki dan menerapkan kemampuan fungsional dan teknis pada tingkat pencapaian yang tinggi, serta menunjukkan minat dalam meningkatkan keterampilan. - Memilih alat atau teknologi yang tepat untuk dalam meningkatkan hasil kerja. - Memahami dan mematuhi semua prosedur, kebijakan, hukum, dan peraturan yang berlaku; secara teratur meninjau dan mengikuti perkembangan kebijakan, peraturan yang berlaku dan / atau kemajuan teknologi - Secara konsisten berbagi keahlian dengan orang lain, terampil dalam mengajar, dan menjelaskan konsep
3.	Memenuhi ekspektasi	<ul style="list-style-type: none"> - Memiliki dan menggunakan pengetahuan dan kemampuan untuk melakukan pekerjaan secara efektif. - Memilih alat atau teknologi yang tepat untuk tugas. - Memahami dan mematuhi semua prosedur, kebijakan, hukum, dan peraturan yang berlaku. - Mengikuti perkembangan. - Bertindak sebagai sumber daya yang diandalkan oleh orang lain dan secara aktif berbagi pengetahuan untuk meningkatkan kinerja tim.
4.	Mebutuhkan peningkatan	<ul style="list-style-type: none"> - Kurang memiliki dan menerapkan kemampuan serta pengetahuan untuk menyelesaikan pekerjaan secara efektif.

-
- Tidak mampu menggunakan peralatan atau teknologi dengan baik.
 - Kadang masih mengandalkan prosedur, kebijakan, peraturan dan perundangan lama.
 - Tidak peka terhadap perubahan kebijakan dan peraturan. Tidak pernah pekerjaannya tepat waktu.
 - Memiliki kemampuan untuk berbagi pengetahuan dan keahlian dengan yang lain, namun tidak sering dilakukan.
5. Tidak memuaskan
- Tidak menunjukkan dan menerapkan kemampuan serta pengetahuan untuk menyelesaikan pekerjaan secara efektif.
 - Tidak memiliki pemahaman yang cukup pada peralatan dan teknologi.
 - Kurang perhatian dan kesadaran terhadap perubahan kebijakan dan peraturan; menggantung orang lain untuk memperbaiki pekerjaannya.
 - Melaksanakan pekerjaan dengan sedikit pemahaman prosedur, kebijakan yang ada, peraturan dan perundangan.
 - Keahlian dan pengetahuan tidak mencukupi untuk saling berbagi dengan yang lain.
-

Sumber : *Performance Factors & Behavior Indicators*, 2016.

Tabel 3. 4. Deskripsi Tingkatan Kinerja Berdasarkan Keahlian Berkomunikasi

No.	Tingkatan Kinerja	Deskripsi Perilaku
1.	Sangat memuaskan	<ul style="list-style-type: none"> - Komunikasi secara tertulis maupun lisan memiliki kualitas yang tinggi, jelas, dapat dipercaya, tepat, dan lengkap. Komunikasi dalam gaya dan intonasi yang beragam setingkat komunitas berpendidikan. - Memiliki kemampuan tinggi sebagai komunikator. Mampu menjelaskan secara jelas dan tepat bahkan pada topik yang sulit. - Secara konsisten terbuka dan transparan dalam berkomunikasi dengan rekan kerja, serta memberikan respon yang cepat dan positif terhadap pertanyaan atau informasi. - Mendengarkan dan merespon dengan baik menyesuaikan pendengar. Mendorong orang lain untuk berkomunikasi tentang pandangannya. Meyakinkan orang lain bahwa opini dan masukannya adalah bernilai. Mampu menerjemahkan ide orang lain untuk dapat lebih dipahami. - Secara efektif mampu menyesuaikan komunikasi tertulis dan lisan; secara tepat mampu membedakan komunikasi “ingin mengetahui” dan “perlu mengetahui”. - Menunjukkan pemahaman lengkap dan tepat dari kebijakan serta pelaksanaannya secara

	menyeluruh; membangun dan mengembangkan cara untuk menyimpan informasi yang sifatnya rahasia dan pribadi.
2. Melebihi ekspektasi	<ul style="list-style-type: none"> - Komunikasi seaca tertulis maupun lisan konsisten mudah dipahami, dapat dipercaya, dan sopan. - Komunikator yang kompeten. Mampu mengorganisasi komunikasi secara efektif. Mampu menjelaskan dan mengkomunikasikan isu-isu secara sederhana dan tepat. - Secara aktif dan terbuka membagi informasi yang benar dan tepat kepada orang yang tepat. Mampu membedakan data kritis ke pendengarnya dan mendorong orang lain untuk membagi ide dan pandangan baik tentang pemikiran dan keahlian. - Mau mendengarkan dan saling berkontribusi. Bertanya secara terbuka untuk mendapatkan pemahaman pandangan orang lain. - Setiap komentar mampu merubah kejelasan informasi - Memahami dan selalu mengaplikasikan kebijakan yang ada untuk bekerja, mengenali dan handal mengatur lingkungan yang unik, serta mencari kejelasan sebelum membagi informasi.
3. Memenuhi ekspektasi	<ul style="list-style-type: none"> - Komunikasi secara tertulis maupun lisan konsisten jelas, tepat kondisi situasi, dan akurat. Intonasi dan gaya komunikasi menghormati orang lain. - Secara jelas dan akurat mengkomunikasikan informasi penting. Efektif menerjemahkan informasi kompleks dalam istilah umum (menjadi lebih sederhana). - Memberikan dukungan baik secara terbuka dan pribadi dengan rekan. Siap berkomunikasi informasi berguna dan pengetahuan dengan orang lain secara tepat dan memberikan dorongan semangat untuk melakukan hal serupa. - Mendengarkan secara aktif; secara tepat menyampaikan opini baik lawan bicara setuju maupun tidak setuju. - Seperlunya melakukan komunikasi ke orang lain. - Secara teratur menjalankan kebijakan dan melaksanakan dalam segala situasi terkait informasi rahasia. Hanya membagi informasi rahasia kepada orang-orang yang berhak.
4. Membutuhkan peningkatan	<ul style="list-style-type: none"> - Komunikasi tertulis dan/atau lisan tidak konsisten efektif, biasanya komunikasi kurang jelas, intonasi dan gaya komunikasi tidak konsisten dalam kesopanan. - Memiliki masalah dalam menyampaikan maksud (komunikasi), menjelaskan tidak selalu tepat dan sesuai, memiliki kesulitan membedakan informasi kritis dan non kritis. - Cenderung menyimpan informasi, berbagi atau berkomunikasi hanya bila diminta.

-
- Tidak selalu mendengarkan secara aktif dan penuh perhatian, memotong pembicaraan lawan bicara terkait pandangannya sendiri, dan biasanya komunikasi mengarah ke salah paham.
 - Tidak mampu mengenali kapan komunikasi tidak diterima atau dipahami orang lain, tidak mampu merubah intonasi dan bahasa untuk menjelaskan dan memberikan pemahaman.
 - Tidak selalu menghormati kebijakan di lingkungan kerja, serta tidak mau melatih menjaga informasi rahasia dan pribadi.
5. Tidak memuaskan
- Komunikasi tertulis dan/ atau lisan sering tidak jelas, tidak tepat, atau susunan yang buruk. Memiliki kesulitan mengartikan pesan yang intens dan penting. Intonasi dan gaya komunikasi tidak semestinya dan sering menimbulkan masalah dengan orang lain.
 - Informasi yang disampaikan sering tidak jelas, tidak tepat, dan tidak relevan.
 - Tidak melakukan komunikasi penting atau berbagi pengetahuan dengan yang lain.
 - Sering tidak fokus dan tidak tertarik mendengarkan pandangan orang lain, sering berperilaku tidak memahami orang lain.
 - Tidak konsisten dalam berkomunikasi, cenderung banyak bicara atau sedikit bicara, dan tidak dalam waktu yang tepat.
 - Membocorkan atau menginformasikan informasi rahasia, menempatkan organisasi dalam resiko.
-

Sumber : *Performance Factors & Behavior Indicators*, 2016.

Tabel 3. 5. Deskripsi Tingkatan Kinerja Berdasarkan Layanan Klien

No.	Tingkatan Kinerja	Deskripsi Perilaku
1.	Sangat memuaskan	<ul style="list-style-type: none"> - Memberikan nilai, dukungan, dan inspirasi dalam pelayanan konsumen yang terbaik. Memberikan pelayanan, bantuan, dan solusi yang bahkan melebihi ekspektasi pelanggan. - Secara kompeten dan konsisten meminta umpan balik atas layanan yang diberikan kepada klien, berbagi umpan balik dengan tim untuk terus meningkatkan kualitas layanan kepada klien. - Menanggapi dan memberikan permintaan klien. Jika tidak dapat melakukannya, secara proaktif memfasilitasi layanan klien dengan mitra kerja. Sangat berpengetahuan luas tentang sumber daya di tempat kerja, dan dengan serius mengarahkan klien pada sumber daya yang ada. - Luar biasa dalam hal memahami, memperbaiki, dan memodifikasi pendekatan pemberian layanan untuk beragam permintaan klien dan situasi yang sulit. Permintaan klien selalu dilakukan dengan sangat hormat dan perhatian.

-
- Secara konsisten mengambil tindakan yang luar biasa untuk melampaui ekspektasi klien di semua bidang. Mampu menjalankan kewajiban dan komitmen terlepas dari tekanan waktu dan hambatan.
 - Mengembangkan dan memelihara hubungan yang luar biasa dengan klien, memahami, mengidentifikasi, dan mengantisipasi kebutuhan klien dan melibatkan mitra yang tepat untuk memberikan layanan terbaik.
2. Melebihi ekspektasi
- Secara konsisten berusaha untuk memahami kebutuhan klien, dan mengembangkan dan menjalankan strategi untuk memastikan kebutuhan tersebut terpenuhi.
 - Secara teratur mendapatkan masukan dari klien mengenai kualitas dan ketepatan waktu pelayanan. Menggabungkan saran klien ke dalam proses dan praktik, untuk menghasilkan layanan yang lebih baik.
 - Menanggapi dan memberikan permintaan klien bila memungkinkan. Jika tidak dapat membantu klien, menyarankan kepada pihak di tempat kerja yang mungkin bisa membantu klien memenuhi kebutuhan.
 - Kinerja mengagumkan baik dalam hal pendekatan dan teknik pemberian layanan untuk kebutuhan klien individual, dengan tetap menjaga hubungan klien yang positif.
 - Secara konsisten melebihi harapan klien dengan memanfaatkan praktik kerja yang dikembangkan dengan baik. Secara rutin memperlancar permintaan klien dan menyesuaikan prioritas untuk memenuhi kebutuhan klien.
 - Memahami pentingnya kualitas pelayanan pada klien. Mampu dan memiliki pengetahuan dalam menghantarkan layanan berkualitas.
3. Memenuhi ekspektasi
- Mempertahankan hubungan klien yang efektif melalui komunikasi yang sopan, berusaha untuk memahami dan menanggapi kebutuhan klien, serta memastikan klien tetap mengikuti perkembangan permintaan layanan mereka.
 - Menanggapi kebutuhan dan permintaan klien tepat waktu.
 - Terampil melayani beragam jenis klien. Merevisi pemberian layanan dan pendekatan untuk memastikan bahwa kebutuhan klien terpenuhi. Menawarkan berbagai sumber daya menurut jenis klien yang bisa memberi nilai tambah bagi klien.
 - Menanggapi dan memberikan permintaan klien bila memungkinkan. Jika tidak dapat melakukannya, menyerahkan kepada pihak yang sesuai.
 - Mendapatkan umpan balik dari klien mengenai kualitas layanan, mengusulkan perbaikan yang dihasilkan dari umpan balik klien.
-

-
- | | |
|----------------------------|---|
| | <ul style="list-style-type: none">- Secara reguler dan konsisten menghantarkan pelayanan berkualitas kepada klien. Memenuhi dan seringkali melebihi ekspektasi yang diharapkan klien. Konsisten memenuhi apa yang diminta oleh klien. |
| 4. Membutuhkan peningkatan | <ul style="list-style-type: none">- Tidak konsisten memenuhi kebutuhan klien dalam hal kualitas atau ketepatan waktu pemberian layanan.- Kadang meminta umpan balik dari klien; jarang menyarankan atau mengeksekusi perubahan saat menangani masalah klien.- Kadang-kadang tidak menanggapi permintaan klien, atau menyerahkan klien kepada orang lain meskipun permintaan tersebut sesuai dengan tanggung jawab. Perlu pemahaman yang lebih baik tentang sumber daya di tempat kerja untuk memberi nilai tambah bagi rujukan klien.- Tidak mau atau tidak dapat mengubah pendekatan mereka untuk memenuhi kebutuhan unik klien mereka. Sering kesal dengan klien bila mereka memiliki kebutuhan atau permintaan yang tidak biasa.- Tidak selalu berkomunikasi dengan baik dengan klien, sehingga terkadang tidak cocok dan, terkadang kualitas pelayanannya buruk.- Kebutuhan klien bukanlah prioritas, seringkali tidak terpenuhi. Mengalami kesulitan untuk menindaklanjuti tugas dan komitmen kerja secara tepat waktu. |
| 5. Tidak memuaskan | <ul style="list-style-type: none">- Seringkali gagal memberikan layanan klien berkualitas, sehingga menimbulkan keluhan dan berdampak negatif terhadap kemampuan orang lain untuk mencapai tujuan mereka.- Tidak meminta umpan balik kepada klien; mengalihkan pertanggungjawaban atas umpan balik yang tidak menguntungkan dari orang lain.- Tidak peduli atau bertanggung jawab terhadap layanan. Seringkali tidak responsif terhadap permintaan klien dan merujuk klien ke orang lain untuk mendapatkan layanan atau bantuan. Tidak merekomendasikan atau merujuk klien ke pihak yang lebih tahu.- Defensif dengan klien yang menantang, sehingga kebutuhan klien diabaikan. Menyalahkan kesenjangan dalam bantuan atau kesalahan pada sistem dan rekan kerja.- Kebutuhan klien seringkali tidak terpenuhi karena pendekatan kerja yang buruk. Klien sering mengeluh tentang layanan yang tidak memadai dan komitmen yang tidak terpenuhi.- Bisa tidak sabar atau tidak sopan terhadap klien, menyebabkan departemen memiliki reputasi buruk. |
-

Sumber : *Performance Factors & Behavior Indicators*, 2016.

Tabel 3. 6. Deskripsi Tingkatan Kinerja Berdasarkan Pemecahan Masalah dan Pengambilan Keputusan

No.	Tingkatan Kinerja	Deskripsi Perilaku
1.	Sangat memuaskan	<ul style="list-style-type: none"> - Memberikan solusi secara konsisten yang bersifat strategis. Unggul dalam memecahkan masalah kritis. Mencari saran dan nasihat dalam mengidentifikasi masalah dan mendapatkan solusi. Secara proaktif bekerja untuk mengidentifikasi solusi jangka panjang yang inovatif untuk masalah sistemik. - Secara konsisten membuat keputusan yang jelas, transparan, tepat waktu yang mendukung tujuan organisasi/ departemen. Membuat pilihan yang sangat baik dan keputusan yang tepat, bahkan tanpa semua informasi yang diinginkan, secara akurat memperkirakan dampak keputusan mereka. - Secara konsisten memberi solusi yang berdampak positif, proses lebih efisien, serta kualitas produk dan layanan meningkat secara signifikan. - Mampu menjalin kerja sama yang erat dengan mitra untuk secara substansial meningkatkan pengambilan keputusan. Hasilnya secara konsisten meningkatkan kualitas kerja. - Mengidentifikasi dan melaporkan masalah kepada manajer dan menawarkan solusi. Mengambil inisiatif untuk menganalisis dan memecahkan masalah meskipun ada tuntutan dari posisi. Memotivasi orang lain untuk melakukan hal yang sama. Berbagi pengetahuan dan mendukung orang lain untuk meningkatkan keterampilan, mendorong perbaikan, dan hasil yang positif.
2.	Melebihi ekspektasi	<ul style="list-style-type: none"> - Cepat mengidentifikasi masalah dan mengambil tindakan untuk menyelesaikannya sebelum menjadi kritis. Mempertimbangkan dampak jangka pendek, jangka panjang, dan konsekuensi dari berbagai kemungkinan. Secara proaktif berkomunikasi dengan staf yang terkena dampak. - Keputusan bersifat transparan, tepat waktu, dan teratur. Memberikan keuntungan dan mampu memfasilitasi hasil yang diinginkan. Berhasil membuat keputusan dalam situasi sulit atau tidak biasa, atau dengan tidak adanya informasi yang lengkap. - Solusi membawa perbaikan dengan meningkatkan efisiensi dan meningkatkan kualitas layanan. - Segera mengidentifikasi atau mengantisipasi masalah dan melibatkan orang yang tepat dalam mencari solusi. Berkolaborasi dengan tim dan mitra di seluruh lingkungan kerja dalam pengambilan keputusan untuk membuat proses yang lebih efisien dan untuk mencapai kualitas kerja yang lebih tinggi. - Mengidentifikasi dan melaporkan masalah kepada manajer dan menawarkan solusi. Secara aktif memodifikasi aktivitas dalam menanggapi masalah dan hambatan. Dengan cepat menyelesaikan masalah pada tahap awal, rela bertindak sebagai sumber bagi orang lain.
3.	Memenuhi ekspektasi	<ul style="list-style-type: none"> - Pendekatan pemecahan masalah secara sistematis, memanfaatkan informasi yang relevan, terkini, dan jelas. Berkomunikasi secara tepat waktu.

-
- | | | |
|----|-------------------------|---|
| 4. | Membutuhkan peningkatan | <ul style="list-style-type: none"> - Keputusannya jelas, konsisten, tepat waktu, beralasan, dan memiliki hasil positif. Menjamin dokumentasi yang tepat dan disertai dengan kepastian masalahnya tidak terulang kembali. - Mengidentifikasi dan menerapkan solusi yang efektif. Mengatasi masalah dengan hasil yang memuaskan dan memiliki dampak minimal. - Mengidentifikasi dan memanfaatkan sumber daya yang tepat (orang, alat, penelitian, analisis, sumber daya) dalam mencari solusi. - Mengidentifikasi dan melaporkan masalah kepada manajer. Secara proaktif memecahkan masalah secara cepat. |
| 5. | Tidak memuaskan | <ul style="list-style-type: none"> - Berhubungan dengan masalah saat timbul. Seringkali bereaksi terhadap suatu masalah daripada memikirkannya. - Keputusan sering tidak didefinisikan dengan baik. Memiliki kecenderungan untuk fokus pada masalah operasional sederhana dan menunda keputusan mengenai isu-isu yang lebih kompleks. Terkadang keputusan tergesa-gesa tanpa mempertimbangkan konsekuensi yang mungkin timbul, dan seringkali perlu dievaluasi ulang. - Solusi biasanya berjangka pendek, jarang transformatif dalam hal efisiensi. - Tidak mengumpulkan cukup informasi atau mencari panduan sebelum mengambil keputusan. Tidak efektif memanfaatkan sumber daya yang tepat dalam pemecahan masalah dan pengambilan keputusan. Cenderung menyelesaikan masalah sendiri. - Mengetahui kesulitan, namun tidak efektif menanganinya. Tidak berusaha menyelesaikan masalah atau melaporkan masalah yang mempengaruhi kinerja sampai menjadi masalah yang lebih besar. |
| | | <ul style="list-style-type: none"> - Mengalami kesulitan mengenali perbedaan antara isu kritis dan tidak kritis; kehilangan fokus saat menyelesaikan masalah yang lebih besar. Upaya pemecahan masalah tidak menentu dan seringkali tidak sepenuhnya efektif. - Seringkali menghalangi pengambilan keputusan. Memiliki kesulitan mengartikulasikan alasan pengambilan keputusan. Keputusan berfokus pada isu-isu jangka pendek, kehilangan tujuan departemen yang lebih besar dan dampaknya terhadap layanan. - Solusi jarang asli dan tidak menghasilkan hasil jangka panjang atau berkualitas. Masalah yang sama atau serupa sering terulang kembali. - Bekerja sendiri pada masalah. Tidak memanfaatkan sumber daya yang tersedia. - Mengabaikan masalah kecil hingga menjadi substansial dan signifikan. |
-

Sumber : *Performance Factors & Behavior Indicators*, 2016.

Tabel 3. 7. Deskripsi Tingkatan Kinerja Berdasarkan Inklusifitas

No.	Tingkatan Kinerja	Deskripsi Perilaku
1.	Sangat memuaskan	<ul style="list-style-type: none"> - Mempromosikan dan mendukung prinsip-prinsip komunitas. - Berfungsi sebagai panutan dalam berperilaku inklusif, menghormati satu sama lain, memahami dan menghormati perbedaan, menunjukkan perlakuan yang adil. - Dengan sepenuh hati membangun suasana yang nyaman dan ramah bagi beragam individu dan kelompok di seluruh lingkungan kerja. Membantu dengan rasa keadilan dan kebersamaan. Secara jelas dan aktif mendukung manfaat dari adanya keberagaman. - Secara konsisten melibatkan orang lain dan membuat mereka nyaman mengekspresikan beragam sudut pandang. Mempromosikan, memahami, dan mengintegrasikan beragam sudut pandang dalam pengambilan keputusan. - Terlibat dalam berbagai kesempatan untuk meningkatkan ketrampilan dan pengetahuan tentang keragaman di lingkungan kerja dan mendorong orang lain untuk melakukan hal yang sama.
2.	Melebihi ekspektasi	<ul style="list-style-type: none"> - Dengan penuh semangat menghasilkan kesempatan bagi orang lain untuk menghargai dan merasakan keragaman di lingkungan kerja. - Selalu menerima dan memperhatikan sudut pandang orang lain yang berbeda. Secara aktif melibatkan orang lain untuk memastikan semua pandangan diungkapkan. - Merangkul dan menyambut beragam individu dan kelompok. - Secara teratur mempromosikan budaya penghormatan dan kesopanan di antara anggota tim. Secara aktif mencari dan mempertimbangkan berbagai budaya, latar belakang, sudut pandang, dan perspektif yang berbeda. Mudah beradaptasi dalam menanggapi kebutuhan orang lain. Menunjukkan toleransi dan penerimaan dalam interaksi dengan orang lain. - Menerapkan prinsip-prinsip komunitas dan berfungsi sebagai panutan untuk perilaku hormat dan inklusif. Menerima semua jenis orang.
3.	Memenuhi ekspektasi	<ul style="list-style-type: none"> - Menunjukkan prinsip komunitas dalam semua interaksi. Memupuk lingkungan yang inklusif. - Memperlakukan dan membangun dengan sopan, hormat, dan bermartabat terhadap orang lain di dalam dan di antara unit. - Melibatkan dan menerima orang lain. - Berusaha memahami perspektif orang lain dan untuk menggunakan sudut pandang yang berbeda dari mereka. Mendorong untuk mengungkapkan berbagai sudut pandang. Mendukung dan terbuka

		terhadap orang baru dan ide yang berbeda.
		- Mempromosikan kesempatan untuk mengalami keragaman di lingkungan kerja untuk diri sendiri dan orang lain.
4.	Mebutuhkan peningkatan	<ul style="list-style-type: none"> - Tidak memanfaatkan kesempatan untuk belajar dan merasakan keragaman di lingkungan kerja. - Tidak selalu menerima orang lain dengan sudut pandang yang berbeda. - Enggan memasukkan orang baru atau ide segar ke dalam pekerjaan. - Memperhatikan prinsip komunitas namun tidak selalu mempromosikannya. Terkadang menunjukkan kesulitan dalam membangun hubungan kerja dengan lingkungan berbeda. - Tidak konsisten melakukan dan mendorong penghormatan di tempat kerja. Jarang memperhatikan atau tertarik pada beragam latar belakang atau sudut pandang.
5.	Tidak memuaskan	<ul style="list-style-type: none"> - Menunjukkan ketidakpedulian terhadap prinsip komunitas. Mengacu pada orang lain menggunakan julukan atau bahasa diskriminatif lainnya. - Terlibat dalam perilaku yang menyinggung orang lain dan melanggar prinsip komunitas. Perilaku tidak sopan berdampak negatif pada semangat dan aktivitas tim. - Tidak ramah atau penuh kecurigaan pada rekan kerja dan mitra di lingkungan kerja, serta cenderung menghindari kontak. - Mencela sudut pandang yang berbeda. Bereaksi negatif saat diminta mempertimbangkan ide baru atau berbeda. - Tidak memahami maupun memanfaatkan kesempatan untuk memahami keragaman di lingkungan kerja.

Sumber : *Performance Factors & Behavior Indicators*, 2016.

Tabel 3. 8. Deskripsi Tingkatan Kinerja Berdasarkan Komitmen Terhadap Kualitas

No.	Tingkatan Kinerja	Deskripsi Perilaku
1.	Sangat memuaskan	<ul style="list-style-type: none"> - Pengelolaan waktu dan sumber daya sangat efektif. Pengaturan prioritas, dan keterampilan organisasi yang menghasilkan produksi secara signifikan dan secara rutin melebihi ekspektasi kualitas yang ditentukan. Menjadi model dan berbagi keterampilan dan alat dengan rekan kerja untuk menggerakkan kualitas unit. - Terus mencari dan merekomendasikan solusi inovatif yang menghasilkan kualitas kerja yang luar biasa. Berbagi gagasan dengan orang lain. - Menjadi model akuntabilitas melalui komitmen terhadap kualitas kerja. Mempertimbangkan cara

	<p>kreatif untuk mencapai sasaran, mencapai tujuan tim, mencapai hasil yang berkualitas, dan peningkatan produktivitas.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sangat terampil memanfaatkan sumber daya di sekitarnya untuk menyelesaikan masalah dan memperbaiki layanan dengan hasil melebihi rata-rata. - Mampu mendorong orang lain untuk mencari dan merekomendasikan proses untuk meningkatkan kualitas kerja. Dicari sebagai mitra dalam proses peningkatan kualitas. Cepat untuk mengidentifikasi dan menyarankan cara praktis untuk mengurangi atau menghilangkan inefisiensi, dan meningkatkan kualitas kerja untuk diri, unit, dan departemen.
2. Melebihi ekspektasi	<ul style="list-style-type: none"> - Secara teratur mencari cara yang lebih baik untuk melakukan sesuatu dan memperbaiki kualitas pekerjaan di semua bidang. Dengan cepat dan akurat mengidentifikasi inefisiensi. Perbaikan diterima dengan baik oleh unit dan departemen. - Berhasil memanfaatkan sumber daya untuk mengatasi hambatan, sehingga menghasilkan peningkatan produktivitas dan kualitas pelayanan. - Menunjukkan akuntabilitas untuk komitmen terhadap kualitas atas prestasi seseorang dan memotivasi orang lain untuk melakukan hal yang sama. Sangat menyadari dan berfokus pada hasil. - Sangat mahir dalam mengatur dan memprioritaskan pekerjaan; menggunakan waktu dan sumber daya dengan bijak untuk menghasilkan kualitas kerja yang melebihi jumlah yang diminta.
3. Memenuhi ekspektasi	<ul style="list-style-type: none"> - Menunjukkan keterampilan organisasi, prioritas, dan ketrampilan sumber daya dan sumber daya yang efektif sehingga menghasilkan kuantitas dan kualitas kerja yang konsisten. - Mengidentifikasi dan menerapkan metode dan solusi inovatif dan kreatif yang menghasilkan peningkatan kualitas kerja. - Menunjukkan akuntabilitas yang meningkatkan upaya tim dan menghasilkan keberhasilan dalam mencapai tujuan produktivitas dan kualitas. Memenuhi kewajiban dan tenggat waktu, dan secara konsisten berkontribusi pada kemajuan dan hasil tim. - Secara aktif berusaha memanfaatkan sumber daya untuk meningkatkan kualitas dan produktivitas optimal. - Mengevaluasi proses dan praktik untuk mendeteksi redundansi, inefisiensi, dan penghambat alur kerja. sering merekomendasikan dan melaksanakan perubahan proses untuk meningkatkan kualitas layanan / produk yang diberikan oleh karyawan / unit.
4. Membutuhkan peningkatan	<ul style="list-style-type: none"> - Tidak secara aktif mencari cara untuk meningkatkan kualitas kerja. Jarang mengusulkan perbaikan

		<p>pada proses kerja. Sering enggan melakukan perubahan yang akan meningkatkan kualitas kerja.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tidak secara konsisten mengambil tanggung jawab kerja. Menghasilkan kualitas yang tidak konsisten dan menahan tim untuk memberikan kinerja yang luar biasa. - Memiliki kesulitan dalam menerapkan praktik dan Tidak konsisten memanfaatkan sumber daya non rutin untuk menghasilkan kualitas kerja. - Memperjuangkan prioritas proyek dan tugas, yang berakibat pada kurangnya kualitas karya yang dihasilkan.
5.	Tidak memuaskan	<ul style="list-style-type: none"> - Tidak menunjukkan kemampuan organisasi, prioritas, dan kemampuan manajemen waktu. Menghasilkan kualitas kerja yang tidak memuaskan. - Hanya mampu menerapkan praktik yang sudah ada. Tidak mempertimbangkan bahwa mungkin ada cara yang lebih efektif untuk menerapkan sumber daya yang ada, sehingga menghasilkan hasil yang sia-sia dan rendah. - Mengkritik orang lain atau membuat alasan karena kurangnya akuntabilitas dan komitmen terhadap kualitas kerja. Menghambat pertumbuhan dan kemajuan usaha dan hasil tim. - Kurangnya komitmen terhadap kualitas kerja. - Tidak mau memperbaiki kualitas pekerjaan. Secara konsisten menunjukkan penolakan terhadap perubahan.

Sumber : *Performance Factors & Behavior Indicators*, 2016.

Tabel 3. 9. Deskripsi Tingkatan Kinerja Berdasarkan Kolaborasi dan Kerja Tim

No.	Tingkatan Kinerja	Deskripsi Perilaku
1.	Sangat memuaskan	<ul style="list-style-type: none"> - Merupakan pemimpin dalam mencari dan menciptakan kolaboratif dengan orang lain. Menjadi model dalam semangat kerja yang kuat. Unggul dalam mendorong kerja sama, kebanggaan, dan kepercayaan dalam kelompok. Mengenali dan menghargai kontribusi orang lain. Menghasilkan kualitas kerja yang superior. Membangun peluang bagi diri sendiri dan orang lain untuk memperbaiki hubungan kerja dan hasil kerja. - Menguasai dan berhasil mengatasi konflik. Mencari dan mencapai resolusi. Berinteraksi dengan menghasilkan yang terbaik bagi orang lain. Memberikan umpan balik serta solusi potensial kepada tim dan / atau pimpinan.

-
- | | |
|------------------------|---|
| | <ul style="list-style-type: none">- Bekerja untuk memahami perspektif orang lain, mendorong orang lain untuk memberikan sudut pandang mereka, dan mempromosikan inisiatif perubahan.- Secara konsisten berusaha melampaui tanggung jawab langsung untuk mencapai tujuan tim dan departemen. Merangkul tantangan dan secara konsisten memotivasi orang lain dalam menghadapi tantangan.- Transparan dalam unit atau organisasi. Menciptakan/memperkuat sistem untuk memastikan komunikasi dalam berbagi informasi dan pengetahuan yang konsisten dan tepat waktu. |
| 2. Melebihi ekspektasi | <ul style="list-style-type: none">- Secara konsisten proaktif berkomunikasi dan berbagi informasi, pengetahuan, dan memastikan teman-teman tim mendapat manfaat atas informasi terbaru.- Menunjukkan komitmen terhadap tujuan tim, menampilkan fleksibilitas dan kemauan untuk keluar dari area nyaman. Secara proaktif berinisiatif untuk berkolaborasi dengan orang lain. Membantu orang lain dalam menyelesaikan tugas mereka untuk mendukung tujuan kelompok.- Membuat usaha untuk memahami perspektif orang lain. Menghormati dan mengakui kontribusi dan keragaman tim. Secara terbuka mencari pendapat orang lain.- Mahir memecahkan konflik. Mencoba mencari dan merekomendasikan solusi jalan tengah. Dapat mengidentifikasi masalah dengan dinamika tim dan mencari dukungan dan / atau sumber daya yang tepat untuk memperbaiki diri.- Memprakarsai dan memelihara hubungan kerja yang kuat, sehingga menghasilkan peningkatan kualitas kerja. Mempromosikan dan mendorong kerja tim dan kolaborasi dalam kelompok kerja mereka atau organisasi yang lebih luas. Mencari peluang dan menawarkan bantuan kepada rekan kerja yang membutuhkan. |
| 3. Memenuhi ekspektasi | <ul style="list-style-type: none">- Membangun dan memelihara hubungan kerja sama dengan mitra di lingkungan kerja. Memupuk rasa akuntabilitas bersama dan tanggung jawab kelompok. Menunjukkan penghargaan atas upaya orang lain. Mencari umpan balik untuk memastikan kebutuhan orang lain terpenuhi. Membangun konsensus melalui pengambilan keputusan bersama.- Bekerja dengan tim untuk menyelesaikan konflik di antara anggota. Mewakili kepentingannya sendiri namun adil bagi orang lain dalam kelompok. Dengan cepat bisa menemukan kesamaan dan memecahkan masalah demi kebaikan semua.- Secara teratur menyambut saran dan sudut pandang orang lain. Tetap berpikiran terbuka.- Menyeimbangkan tujuan individu dan tim dengan baik. Berkolaborasi untuk mencapai tujuan. Menyelesaikan tugas sendiri untuk proyek kelompok secara tepat waktu dan bertanggung jawab, dan |
-

-
- secara langsung berkontribusi mencapai tujuan kelompok.
- Memberikan informasi dan pengetahuan secara efektif kepada orang lain. Mengelola harapan orang lain secara tepat dan proaktif mengkomunikasikan masalah potensial atau penghalang pandang. Mendorong komunikasi terbuka, kerja sama, dan sharing ilmu.
4. Membutuhkan peningkatan
- Membagikan informasi dan pengetahuan kepada orang lain saat diminta. Terkadang menahan informasi yang akan membantu penyelesaian pekerjaan / proyek orang lain.
 - Biasanya kooperatif dan bersedia mendukung fungsi tim, namun tidak secara konsisten memberikan waktu dan dukungan yang cukup untuk proyek kolaboratif baru.
 - Tidak konsisten mencari masukan mengakibatkan anggota tim frustrasi dan kualitas kerja yang buruk.
 - Menghindari konflik dan menyerahkannya pada orang lain untuk dipecahkan. Membutuhkan pembinaan untuk menyelesaikan masalah antara diri dan rekan kerja.
 - Tidak selalu mencari hubungan dengan rekan di lingkungan kerja, sehingga menghambat keefektifan unit. Terkadang mengalami kesulitan dalam membangun hubungan kolaboratif. Menunjukkan skeptisisme kebutuhan saat meminta bantuan.
5. Tidak memuaskan
- Secara rutin menghindari bermitra dengan orang lain. Membatasi efektivitas dan hasil tim. Tidak kooperatif pada proyek kelompok. Menampilkan perilaku yang mencegah orang lain berinteraksi dengan individu. Berulang kali mengganggu proses tim, membahayakan kemajuan tujuan bersama.
 - Tidak ingin terlibat dalam konflik tim tanpa hasil positif. Mengharapkan manajemen untuk mengatasi masalah antar tim.
 - Tidak menunjukkan pertimbangan pada sudut pandang atau masukan orang lain.
 - Tidak mau menjadi sumber bantuan. Mengeluh jika bekerja di luar tanggung jawab mereka untuk mendukung tujuan tim. Perlu diarahkan untuk melakukan fungsi dalam tim. Melanggar kolaborasi proyek atau tim kerja.
 - Senantiasa menahan informasi dan sumber daya dari anggota tim lainnya.
-

Sumber : *Performance Factors & Behavior Indicators*, 2016.

F. Instrumen Penelitian

Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada responden. Kuesioner yang digunakan diadaptasi dari *Performance Factors & Behavior Indicators* (2016). Kuesioner terdiri dari 7 komponen faktor kinerja yaitu keahlian fungsional dan teknis, keahlian berkomunikasi, layanan klien, pemecahan masalah dan pengambilan keputusan, inklusifitas, komitmen terhadap kualitas, serta kolaborasi dan kerja tim. Tiap pernyataan terdiri dari 5 (lima) jawaban (berupa skala *likert*). Jawaban responden adalah sebagai berikut:

- Angka 5 : Selalu
- Angka 4 : Sering
- Angka 3 : Kadang-kadang
- Angka 2 : Hampir tidak pernah
- Angka 1 : Tidak pernah

G. Uji Validitas dan Realibilitas

1. Uji Validitas

Pengujian validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan tiap butir dalam suatu daftar pertanyaan dalam menjelaskan suatu variabel. Sedangkan validitas sendiri diartikan sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsinya.

Kriteria pengujian adalah : $r \text{ hitung} > r \text{ tabel} \rightarrow \text{valid}$ atau dengan menilai butir-butir instrumen yang dianggap valid apabila koefisien korelasi ($r \text{ hitung}$) $> r \text{ kritis}$ (0,30) (Sugiyono, 2008).

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas suatu ukuran ditetapkan dengan pengujian terhadap konsistensi dan stabilitas. Konsistensi menunjukkan seberapa baik suatu item mengukur konsep yang tersusun bersama sebagai satu set dimensi variabel. *Alpha Cronbach* digunakan sebagai koefisien reliabilitas yang mengindikasikan seberapa baik suatu item dalam satu set memberikan korelasi positif terhadap item yang lain (Sekaran dan Bougie, 2016). Secara umum, apabila nilai dari *Alpha Cronbach* $< 0,6$ dianggap mempunyai reliabilitas yang buruk, nilai *Alpha Cronbach* di sekitar nilai 0,7 dianggap reliabilitas dapat diterima, dan hasil $> 0,8$ dikatakan mempunyai reliabilitas baik.

H. Analisis Penelitian

Data yang penulis kumpulkan menggunakan skala *likert*, disajikan dalam bentuk tabel dan diolah ke dalam program statistik SPSS. Metode analisis data yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif terhadap faktor kinerja yang dilanjutkan dengan menguji pengaruh antara karakteristik responden (jenis kelamin, usia, pendidikan, profesi, dan

masa kerja) sebagai variabel bebas dengan faktor kinerja (variabel terikat) dengan uji regresi linear berganda menggunakan program SPSS.

Pada uji F simultan, terdapat 2 kriteria pengujian hipotesis, yaitu :

1. Membandingkan F_{hitung} dengan F_{tabel}

Ha ditolak apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$

Ha diterima apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$

2. Melihat nilai signifikansi

Ha ditolak apabila nilai signifikansi $> 0,05$

Ha diterima apabila nilai signifikansi $< 0,05$.

Pada uji t parsial juga terdapat 2 kriteria pengujian hipotesis, yaitu :

1. Membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel}

- H_1 ditolak apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$

H_1 diterima apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$

- H_2 ditolak apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$

H_2 diterima apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$

- H_3 ditolak apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$

H_3 diterima apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$

- H_4 ditolak apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$

H_4 diterima apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$

- H_5 ditolak apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$

H_5 diterima apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$

2. Melihat nilai signifikansi

- H_1 ditolak apabila nilai signifikansi $> 0,05$.
 H_1 diterima apabila nilai signifikansi $< 0,05$.
- H_2 ditolak apabila nilai signifikansi $> 0,05$.
 H_2 diterima apabila nilai signifikansi $< 0,05$.
- H_3 ditolak apabila nilai signifikansi $> 0,05$.
 H_3 diterima apabila nilai signifikansi $< 0,05$.
- H_4 ditolak apabila nilai signifikansi $> 0,05$.
 H_4 diterima apabila nilai signifikansi $< 0,05$.
- H_5 ditolak apabila nilai signifikansi $> 0,05$.
 H_5 diterima apabila nilai signifikansi $< 0,05$.

I. Etika Penelitian

Menurut Pauwels (2007), dalam melakukan penelitian harus memperhatikan beberapa aspek etik :

1. *Context* (isi), di mana penelitian harus menjelaskan kepentingan penggunaan data
2. Konsistensi, dengan mempertimbangkan keseimbangan antara kepentingan, manfaat, dan dampak dari penelitian.
3. Sensitivitas, merupakan kemampuan tidak tertulis yaitu dengan mengukur kejujuran dalam proses penelitian.
4. Penghargaan terhadap hak-hak individu atas fisik atau mental.

5. *Informed consent*, yaitu dengan memberikan penjelasan secara jelas tujuan, atau mungkin dampak yang nantinya memungkinkan individu untuk menerima atau menolak jalannya penelitian.
6. Melindungi data pribadi setiap individu