

**PENGARUH STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP), DISIPLIN KERJA, DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI NON PNS DI PUSKESMAS SIDAMULYA KABUPATEN BREBES**

**SKRIPSI**

Disusun Oleh :

**Hanif Irkham Fauzi**

**4120600301**

**Program Studi Manajemen**

**Fakultas Ekonomi Dan Bisnis**

**Universitas Pancasakti Tegal**

**2024**



**PENGARUH STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP), DISIPLIN KERJA, DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI NON PNS DI PUSKESMAS SIDAMULYA KABUPATEN BREBES**

**SKRIPSI**

Oleh:

HANIF IRKHAM FAUZI

NPM: 4120600301

**Disetujui Untuk Ujian Skripsi**

**Tanggal : 23 Juli 2024**

****

**PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Hanif Irkham Fauzi

NPM : 4120600301

Judul : Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP), Disiplin Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Non PNS Puskesmas Sidamulya Kabupaten Brebes

Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam ujian skripsi, yang dilaksanakan pada :

Hari : Selasa

Tanggal : 23 Juli 2024

Ketua Penguji

Setyowati Subroto, S.E., M.Si.

NIDN. 0009057801

****

**MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

**MOTTO**

***“Kita melangkah aja dulu dan kita lihat sejauh mana kita akan pergi”***

***(Hanif Irkham fauzi)***

**PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Allah SWT yang telah memberi nikmat, petunjuk, dan kemudahan yang tiada henti selama saya menempuh pendidikan, sehingga saat ini saya dapat menyelesaikan skripsi dengan lancar.
2. Kepada kedua orang tua saya, Bapak Armo dan Ibu Sriningsih yang telah memberikan rasa kasih sayang, yang selalu setia mendampingi dan memberi motivasi dikala dalam kesulitan, yang selalu mendoakan saya, dan mendidik saya dari kecil tanpa kenal lelah, sehingga saya bisa berada dititik ini. Tiada kalimat yang bisa menggambarkan kebaikan, ketulusan, keikhlasan, perjuangan, dan pengorbanan mereka selama ini yang tanpa mengenal pamrih.
3. Kepada diri sendiri yang telah kuat untuk berjuang menghadapi semua rintangan yang ada selama ini.
4. Kepada teman-teman kuliah di Universitas Pancasakti Tegal yang telah menemani saya selama berkuliah di universitas ini terutama Deni Nurkhamim dan Moh. Riyanto yang telah membantu saya dalam pengerjaan skripsi dan selalu menemani kesusahan saya dalam pengerjaan skripsi ini.

**PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI**

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Hanif Irkham Fauzi

NPM : 4120600301

Program studi : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul :

**“Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP), Disiplin Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Non PNS di Puskesmas Sidamulya Kabupaten Brebes”**

1. Merupakan hasil karya sendiri dan apabila dikemudian hari ditemukan adanya bukti plagiasi, manipulasi, dan/atau pemalsuan data maupun bentuk-bentuk kecurangan yang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pancasakti Tegal.
2. Saya mengijinkan untuk dikelola oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas pancasakti Tegal sesuai dengan norma hukum dan etika yang berlaku.

Demikian Surat pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggungjawab.

Yang Menyatakan,

**ABSTRAK**

**Hanif Irkham Fauzi. 2024**  **Pengaruh Standar Operasional Prosedur, Disiplin Kerjadan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Non PNS di Puskesmas Sidamulya Kabupaten Brebes.**

Tujuan penelitian ini adalah 1) untuk mengetahui pengaruh standar operasional prosedur terhadap kinerja pegawai non PNS Puskesmas Sidamulya Kabupaten Brebes, 2) untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai non PNS Puskesmas Sidamulya Kabupaten Brebes, 3) untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai non PNS Puskesmas Sidamulya Kabupaten Brebes, 4) untuk mengetahui pengaruh standar operasional prosedur, disiplin kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai non PNS Puskesmas Sidamulya Kabupaten Brebes

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif. Metode pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner dan teknik pengambilan sampel menggunakan sampling jenuh dengan sampel sejumlah 32 responden. Sedangkan alat analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai signifikansi variabel standar operasional prosedur sebesar 0,774 > 0,05 sehingga H1 ditolak. Variabel disiplin kerja memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05 sehingga H2 diterima. Variabel kepuasan kerja memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05 sehingga H3 diterima. Sedangkan berdasarkan uji simultan variabel standar operasional prosedur, disiplin kerja dan kepuasan kerja memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05 sehingga H4 diterima.

Kesimpulan penelitian ini adalah 1) Standar Operasional Prosedur tidak berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai non PNS Puskesmas Sidamulya Kabupaten Brebes, dengan tingkat signifikansinya 0,774 > 0,05. 2) Disiplin Kerja berpengaruh positif terhadap Kinerja Pegawai non PNS Puskesmas Sidamulya Kabupaten Brebes dengan tingkat signifikansinya 0,000 < 0,05. 3) Kepuasan Kerja berpengaruh positif terhadap Kinerja Pegawai non PNS Puskesmas Sidamulya Kabupaten Brebes dengan tingkat signifikansinya 0,000 < 0,05. 4) Standar Operasional Prosedur, Disiplin Kerja dan Kepuasan Kerja secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap Kinerja Pegawai non PNS Puskesmas Sidamulya Kabupaten Brebes dengan tingkat signifikansinya 0,000 < 0,05.

Kata kunci : Kinerja, Standar Operasional Prosedur, Disiplin Kerja dan Kepuasan Kerja

***ABSTRACT***

***Hanif Irkham Fauzi. 2024 The Influence of Standard Operating Procedures, Work Discipline and Job Satisfaction on the Performance of Non-PNS Employees at the Sidamulya Community Health Center, Brebes Regency.***

*The aims of this research are 1) to determine the effect of standard operational procedures on the performance of non-civil servant employees at Sidamulya Health Center, Brebes Regency, 2) to determine the effect of work discipline on the performance of non-civil servant employees at Sidamulya Health Center, Brebes Regency, 3) to determine the effect of job satisfaction on the performance of non-civil servants. Civil Servants at the Sidamulya Health Center, Brebes Regency, 4) to determine the influence of standard operational procedures, work discipline and job satisfaction on the performance of non-PNS employees at the Sidamulya Health Center, Brebes Regency*

*The research method used in this research is a quantitative method. The data collection method was carried out using a questionnaire and the sampling technique used saturated sampling with a sample of 32 respondents. Meanwhile, the analytical tool used is multiple linear regression analysis.*

*The results of this research show that the significance value of the standard operational procedure variable is 0.774 > 0.05 so that H1 is rejected. The work discipline variable has a significance value of 0.000 <0.05 so that H2 is accepted. The job satisfaction variable has a significance value of 0.000 <0.05 so that H3 is accepted. Meanwhile, based on a simultaneous test, the variables standard operational procedures, work discipline and job satisfaction have a significance value of 0.000 < 0.05 so that H4 is accepted.*

*The conclusions of this research are 1) Standard Operating Procedures have no effect on the performance of non-civil servant employees at Sidamulya Community Health Center, Brebes Regency, with a significance level of 0.774 > 0.05. 2) Work Discipline has a positive effect on the performance of non-civil servant employees at the Sidamulya Community Health Center, Brebes Regency with a significance level of 0.000 < 0.05. 3) Job satisfaction has a positive effect on the performance of non-PNS employees at the Sidamulya Community Health Center, Brebes Regency with a significance level of 0.000 < 0.05. 4) Standard Operating Procedures, Work Discipline and Job Satisfaction together have a positive effect on the performance of non-civil servant employees at Sidamulya Community Health Center, Brebes Regency with a significance level of 0.000 < 0.05.*

*Keywords: Performance, Standard Operating Procedures, Work Discipline and Job Satisfaction*

# KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Allah SWT atas berkat dan anugerah-NYA, penelitian dapat menyelesaikan proposal penelitian untuk skripsi yang berjudul : **“Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP), Disiplin Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Non PNS Puskesmas Sidamulya Kabupaten Brebes”** Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pancasakti Tegal.

 Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan ini dapat terselesaikan karena adanya dukungan, bimbingan, bantuan dan doa dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini peneliti menyampaikan terimakasih yang sebanyak-banyaknya kepada :

1. Dr. Dien Noviany Rahmatika, S.E, M.M, Akt, C.A selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pancasakti Tegal
2. Yuni Utami, SE., M.M selaku Ka Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pancasakti Tegal
3. Jaka Waskito, SE., M.Si selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan izin dan membimbing dalam penulisan proposal penelitian untuk skripsi
4. Sari Wiyanti, SE., M.Si selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan izin dan membimbing dalam penulisan proposal penelitian untuk skripsi.

Peneliti menyadari penelitian skripsi ini tidak lepas dari kekurangan, maka peneliti mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan penelitian skripsi ini.

 Akhir kata, peneliti berharap penelitian skripsi ini berguna bagi para pembaca dan pihak-pihak lain yang berkepentingan

|  |
| --- |
| Tegal, 24 Juli 2024 |
|  |
| Hanif Irkham Fauzi |

# DAFTAR ISI

Halaman

[KATA PENGANTAR v](#_Toc170950463)

[DAFTAR ISI vii](#_Toc170950464)

[DAFTAR TABEL ix](#_Toc170950465)

[DAFTAR GAMBAR x](#_Toc170950466)

[DAFTAR LAMPIRAN xi](#_Toc170950467)

[BAB I 1](#_Toc170950468)

[PENDAHULUAN 1](#_Toc170950469)

[A. Latar Belakang Masalah 1](#_Toc170950470)

[B. Rumusan Masalah 9](#_Toc170950471)

[C. Tujuan Penelitian 10](#_Toc170950472)

[D. Manfaat Penelitian 10](#_Toc170950473)

[BAB II 12](#_Toc170950474)

[TINJAUAN PUSTAKA 12](#_Toc170950475)

[A. Landasan Teori 12](#_Toc170950476)

[1. *Grand Theory* 12](#_Toc170950477)

[2. Kinerja 14](#_Toc170950478)

[3. Standar Operasional Prosedur (SOP) 21](#_Toc170950479)

[4. Disiplin Kerja 29](#_Toc170950480)

[5. Kepuasan Kerja 32](#_Toc170950481)

[B. Penelitian Terdahulu 36](#_Toc170950482)

[C. Kerangka Pemikiran Konseptual 46](#_Toc170950483)

[Kerangka Pemikiran 49](#_Toc170950484)

[D. Hipotesis 49](#_Toc170950485)

[BAB III 51](#_Toc170950486)

[METODE PENELITIAN 51](#_Toc170950487)

[A. Jenis Penelitian 51](#_Toc170950488)

[B. Populasi dan Sampel 51](#_Toc170950489)

[C. Definisi Konseptual dan Operasional Variabel 53](#_Toc170950490)

[D. Metode Pengumpulkan Data 57](#_Toc170950491)

[E. Uji Validasi dan Reabilitas Penelitian 58](#_Toc170950492)

[F. Metode Analisis Data 60](#_Toc170950493)

[BAB IV 73](#_Toc170950494)

[HASIL DAN PEMBAHASAN 73](#_Toc170950495)

[A. Gambaran Umum 73](#_Toc170950496)

[B. Gambaran Umum Responden 76](#_Toc170950497)

[C. Pengujian Instrumen Penelitian 79](#_Toc170950498)

[D. Analisis Data 83](#_Toc170950499)

[E. Pembahasan 94](#_Toc170950500)

[BAB V 99](#_Toc170950501)

[KESIMPULAN DAN SARAN 99](#_Toc170950502)

[A. Kesimpulan 99](#_Toc170950503)

[B. Saran 99](#_Toc170950504)

[DAFTAR PUSTAKA 101](#_Toc170950505)

[LAMPIRAN 104](#_Toc170950506)

# DAFTAR TABEL

Halaman

[Tabel 1 Data Kinerja 4](#_Toc171536356)

[Tabel 2 Data Keterlambatan 7](#_Toc171536357)

[Tabel 3 Penelitian Terdahulu 43](#_Toc171536358)

[Tabel 4 Daftar Pegawai 52](#_Toc171536359)

[Tabel 5 Operasional Variabel 55](#_Toc171536360)

[Tabel 6 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 76](#_Toc171536361)

[Tabel 7 Deskripsi Responden Berdasrkan Usia 77](#_Toc171536362)

[Tabel 8 Deskripsi Responden Berdaasarkan Jenjang Pendidikan 78](#_Toc171536363)

[Tabel 9 Uji Validitas Kinerja 79](#_Toc171536364)

[Tabel 10 Uji Validitas SOP 80](#_Toc171536365)

[Tabel 11 Uji Validitas Disiplin Kerja 81](#_Toc171536366)

[Tabel 12 Uji Validitas Kepuasan Kerja 81](#_Toc171536367)

[Tabel 13 Hasil Uji Realibilitas 82](#_Toc171536368)

[Tabel 14 Hasil Uji Normalitas 84](#_Toc171536369)

[Tabel 15 Hasil Uji Multikolonieritas 87](#_Toc171536370)

[Tabel 16 Hasil Uji Autokorelasi 88](#_Toc171536371)

[Tabel 17 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda 89](#_Toc171536372)

[Tabel 18 Hasil Uji t 91](#_Toc171536373)

[Tabel 19 Hasil Uji F 93](#_Toc171536374)

[Tabel 20 Hasil Uji Koefisiensi Determinasi 93](#_Toc171536375)

# DAFTAR GAMBAR

Halaman

[Gambar 1 Standar Operasional Prosedur 5](#_Toc170951654)

[Gambar 2 Kerangka Pemikirian 49](file:///C%3A%5CUsers%5CHP%5CDocuments%5CSKRIPSI%20HANIF%2050%25.docx#_Toc170951655)

[Gambar 3 Struktur Organisasi 74](#_Toc170951656)

[Gambar 4 Histogram Uji Normalitas 88](#_Toc170951657)

# DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

[Lampiran 1 Kuisioner 105](#_Toc172660912)

[Lampiran 2 Data Pengujian Validitas dan Reabilitas Kinerja 112](#_Toc172660913)

[Lampiran 3 Data Pengujian Validitas dan Reabilitas SOP (X1) 113](#_Toc172660914)

[Lampiran 4 Data Pengujian Validitas dan Reabilitas Disiplin Kerja (X2) 114](#_Toc172660915)

[Lampiran 5 Data Pengujian Validitas dan Reabilitas Kepuasan Kerja (X3) 115](#_Toc172660916)

[Lampiran 6 Outpus SPSS Uji Validitas Variabel Kinerja 116](#_Toc172660917)

[Lampiran 7 Outpus SPSS Uji Validitas Variabel SOP (X1) 118](#_Toc172660918)

[Lampiran 8 Outpus SPSS Uji Validitas Variabel Disiplin Kerja (X2) 120](#_Toc172660919)

[Lampiran 9 Outpus SPSS Uji Validitas Variabel Kepuasan Kerja (X3) 122](#_Toc172660920)

[Lampiran 10 Outpus SPSS Uji Reabilitas Variabel Kinerja 124](#_Toc172660921)

[Lampiran 11 Outpus SPSS Uji Reabilitas Variabel SOP (X1) 125](#_Toc172660922)

[Lampiran 12 Outpus SPSS Uji Reabilitas Variabel Disiplin Kerja (X2) 126](#_Toc172660923)

[Lampiran 13 Outpus SPSS Uji Reabilitas Variabel Kepuasan Kerja (X3) 127](#_Toc172660924)

[Lampiran 14 Perhitungan MSI Variabel Kinerja 128](#_Toc172660925)

[Lampiran 15 Perhitungan MSI Variabel SOP (X1) 129](#_Toc172660926)

[Lampiran 16 Perhitungan MSI Variabel Disiplin Kerja (X2) 130](#_Toc172660927)

[Lampiran 17 Perhitungan MSI Variabel Kepuasan Kerja (X3) 131](#_Toc172660928)

[Lampiran 18 Output SPSS Uji Asumsi Klasik Uji Normalitas 132](#_Toc172660929)

[Lampiran 19 Output SPSS Uji Asumsi Klasik Uji Multikolonieritas 134](#_Toc172660930)

[Lampiran 20 Output SPSS Uji Asumsi Klasik Uji Heterokedatisitas 135](#_Toc172660931)

[Lampiran 21 Output SPSS Uji Asumsi Klasik Uji Autokorelasi 136](#_Toc172660932)

[Lampiran 22 Output SPSS Analisis Regresi Linear Berganda 137](#_Toc172660933)

[Lampiran 23 Surat Ijin Penelitian 138](#_Toc172660934)

[Lampiran 24 Surat Balasan Penelitian 139](#_Toc172660935)

[Lampiran 25 Dokumentasi Pembagian Kuisioner 140](#_Toc172660936)

# BAB I

# PENDAHULUAN

## Latar Belakang Masalah

Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) adalah fasilitas kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan dasar pada tingkat paling bawah dalam sistem kesehatan Indonesia. Kinerja pegawai puskesmas merupakan salah satu faktor penentu dalam terselenggaranya pelayanan kesehatan yang bermutu kepada masyarakat. Oleh karena itu, tingkat kompetensi pegawai sangat mempengaruhi kinerja mereka dalam memberikan pelayanan kesehatan. Pegawai yang memiliki kompetensi dan keterampilan yang memadai dalam bidangnya akan mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Ketersediaan sumber daya manusia, peralatan medis, dan fasilitas yang memadai sangat penting untuk mendukung kinerja pegawai. Ketidakcukupan sumber daya dapat menghambat kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang efektif dan efisien. Dengan memperhatikan aspek-aspek tersebut puskesmas dapat meningkatkan kinerja pegawai mereka dan dengan demikian puskesmas dapat memberikan pelayanan kesehatan yang lebih baik kepada masyarakat.

Kinerja merupakan implementasi dari rencana yang telah disusun tersebut. Impelementasi kinerja dilakukan oleh sumber daya manusia yang mempunyai kemampuan, kompetensi, dan kepentingan. Bagaimana organisasi menghargai dan memperlakukan sumber daya manusianya akan mempengaruhi sikap dan perilakunya dalam menjalankan kinerja. (Wibowo, 2011:4). Kinerja yang baik adalah kinerja yang sesuai standar organisasi dan mendukung tercapainya tujuan organisasi. Meningkatnya kerja pegawai akan membawa kemajuan bagi perusahaan agar dapat bertahan dalam suatu persaingan bisnis yang tidak stabil.

Standar Opersional Prosedur (SOP) diartikan sebagai pedoman bagaimana pegawai dapat melakukan pekerjaannya. Oleh karena itu, setiap jabatan dalam organisasi mempunyai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berbeda dengan jabatan lainnya. Standar Opersional Prosedur dibuat sesuai dengan kebutuhan dari pekerjaan masing-masing posisi dalam organisasi tersebut. Oleh karena itu, Standar Opersional Prosedur harus dibuat untuk mempermudah pegawai dalam menjalankan pekerjaannya, dan menyadari tanggung jawab apa saja yang harus mereka penuhi (Nur’aini, 2020:10). Dengan adanya Standar Opersional Prosedur yang jelas, pegawai memiliki panduan yang spesifik tentang apa yang diharapkan dari mereka dalam menjalankan tugas mereka. Hal ini membantu dalam menciptakan kinerja yang diharapkan organisasi dan dengan mengikuti Standar Opersional Prosedur yang telah ditetapkan, pegawai cenderung melaksanakan tugas dengan lebih teliti dan akurat. Ini dapat meningkatkan kualitas kinerja yang dihasilkan.

Kedisiplinan merupakan fungsi operatif Manajemen Sumber Daya Manusia yang terpenting karena semakin baik disiplin karyawan, semakin tinggi prestasi kinerja yang dapat dicapainya. Disiplin yang baik mencerminkan besarnyar tasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya (Hasibuan & S.P., 2020:193). Disiplin kerja seorang pegawai tidak hanya dilihat dari absensi tetapi juga bisa diniai dari sikap karyawan dalam bekerja. Karyawan yang memiliki disiplin kerja yang baik akan tetap bekerja dengan baik meskipun tanpa diawasi oleh atasan.

Kepuasan kerja adalah suatu kondisi psikis yang menyenangkan yang dirasakan oleh pegawai di dalam suatu lingkungan organisasi atas peranannya dan kebutuhannya terpenuhi dengan baik (Tegar, 2019:67). Karyawan yang tidak mendapatkan kepuasan kerja tidak akan pernah mencapai kepuasan psikologis dan akhirnya munculnya sifat atau perilaku negative dan akan mendapat timbulnya frustasi, sebaliknya karyawan yang terpuaskan akan dapat bekerja dengan baik, penuh semangat, aktif dan dapat berpestasi lebih baik dari karyawan yang tidak mendapatkan kepuasan kerja.

Puskesmas (pusat kesehatan masyarakat) Sidamulya adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang bertujuan menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan perawatan individu tingkat pertama. Puskesmas Sidamulya Puskesmas yang terletak di Kecamatan Wanasari Kabupaten Brebes. Upaya kesehatan tersebut diselenggarakan dengan mengutamakan kepada pelayanan untuk masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan. Hal ini dikarenakan Pusekesmas memiliki pelayanan kesehatan yang menyeluruh yaitu Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) dan Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) di Pukesmas.

**Tabel 1**

**Data Hasil Kinerja Puskesmas Sidamulya**

**2022-2023**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No  |  UPAYA KESEHATAN  | 2022 | 2023 |
| Hasil Penilain | Kriteria  |  |  |
| I        |   | Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) ESENSIAL  | 89%  | Cukup  | 79%  | Cukup  |
| 1  | KIA dan KB  | 98%  | Baik  | 98%  | Baik  |
| 2  | Kesehatan dan lingkungan | 90%  | Cukup  | 70%  | Cukup  |
| 3  | Promosi Kesehatan  | 98%  | Baik  | 98%  | Baik  |
| 4  | Gizi  | 86%  | Cukup  | 75%  | Cukup  |
| 5  | Penceghan Dan Pengendalian Penyakit  | 73%  | Cukup  | 73%  | Cukup  |
| 6  | Perawatan Kesehatan Masyarkat (Perkesmas)  | 88%  | Cukup  | 78%  | Cukup  |
| II  |   | Upaya Kesehatan Masyarakat ( UKM )  | 100%  | Baik  | 97%  | Baik  |
| III  |   | Upaya Kesehatan Perorangan ( UKP )  | 95%  | Baik  | 95%  | Baik  |

Sumber: Puskesmas Sidamulya

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa rata-rata penilaian kinerja pegawai Puskesmas Sidamulya mengalami penurunan kinerja seperti pada tahun 2023 menurun dibandingkan dengan tahun 2022. Hal ini mengidentifikasikan bahwa kinerja pegawai puskesmas sidamulya tahun 2023 kurang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai belum optimal, karena belum mencapai target yang ditentukan Puskesmas Sidamulya. Apabila kinerja pegawai belum mencapai target yang ditetapkan, maka Puskesmas Sidamulya harus melakukan evaluasi dan analisis untuk mengetahui faktor atau penyebab terjadinya ketidak mampuan pegawai untuk mencapai target. Ada beberapa pendapat mengemukakan bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah standar operasional prosedur, disiplin kerja dan kepuasan kerja.

Puskesmas Sidamulya telah menetapkan Standar Operasional Prosedur pelayanan kesehatan kepada masyarakat, standar operasional prosedur tersebut dapat dilihat pada gambar 1 dibawah ini :



**Gambar 1**

**Standar Operasional Prosedur Pelayanan**

Hasil survei di Puskesmas Sidamulya ditemukan terjadinya penurunan kinerja pegawai yang di identifikasi penurunan kinerja pegawai ini disebabkan karena ketidak pahaman pegawai tentang prosedur yang harus terapkan, sehingga dalam pelayanan kurang mengikuti standar operasional prosedur yang telah ditetapkan. Pegawai kurang melaksanakan prosedur dengan konsisten dan tepat. Hal ini dapat mengakibatkan penurunan kualitas pelayanan di Puskesmas Sidamulya.

Permasalahan yang pernah terjadi di Puskesmas Sidamulya di peroleh data standar operasional prosedur pelayanan terdapat petugas pelayanan yang melanggar standar operasional prosedur, petugas tersebut menolak kedatangan bayi sakit dalam kondisi darurat hanya karena kurangnya syarat administrasi yang mengakibatkan bayi tersebut meninggal, Padahal sesuai standar operasional prosedur, siapapun yang datang dalam kondisi darurat harus segera mendapatkan pertolongan. Permasalahan yang sama juga juga terjadi pada penelitiang yang dilakukan Rachmat Arief dan Sunaryo (2020) dalam jurnal yang berjudul “Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), Gaya Kepemimpinan dan Audit Internal Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada PT. Mega Pesanggrahan Indah)” Fenomena pada penelitian tersebut terkait kurangnya kepatuhan dan pemahaman dari pegawai terhadap standar operasional prosedur yang telah ditetapkan.

Selain standar operasional prosedur, penurunan kinerja pegawai di Puskesmas Sidamulya juga disebabkan oleh kurangnya disiplin kerja yang dukung data keterlambatan dan ijin kerja pegawai Puskesmas Sidamulya, dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 2**

**Data Keterlambatan dan Ijin Kerja Pegawai Puskesmas Sidamulya**

**Tahun 2023**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Bulan** | **Jumlah Terlambat** | **Ijin Kerja** | **% Terlambat** | **% Ijin Kerja** |
|  | Januari | 139 | 64 | 8,9% | 4% |
|  | Februari | 80 | 34 | 6% | 2,3% |
|  | Maret | 110 | 36 | 7% | 2,3% |
|  | April | 103 | 24 | 6,6% | 1,5% |
|  | Mei | 101 | 27 | 6,4% | 1,7% |
|  | Juni | 87 | 112 | 5,5% | 7% |
|  | Juli | 90 | 38 | 5,7% | 2,4% |
|  | Agustus | 82 | 142 | 5% | 9% |
|  | September | 106 | 50 | 6,7% | 3% |
|  | Oktober | 103 | 39 | 6,6% | 2,6% |
|  | November  | 95 | 42 | 6% | 2,7% |
|  | Desember | 112 | 54 | 7% | 3,4% |

Sumber: Puskesmas Sidamulya tahun 2023

Berdasarkan data tabel 1 diatas dapat dilihat masih banyak pegawai yang datang terlambat dan ijin kerja yang mengakibatkan pekerjaan mereka menjadi menumpuk dan menjadi molor tidak sesuai target yang ditentukan. Maka dari itu jam kerja mereka tidak dimanfaatkan dengan baik dan pekerjaan mereka menjadi molor, seperti jam pulang pegawai yang tidak sesuai tepat waktu karena harus mengerjakan tugas yang sebelumnya, hal tersebut diakibatkan kurangnya disiplin kerja. Tingkat kehadiran yang tidak teratur juga dapat menyebabkan gangguan dalam penyelesaian tugas, yang mengakibatkan penurunan kinerja pegawai. ketidakhadiran karyawan dan terlambat masuknya karyawan pada Puskesmas Sidamulya juga berdampak pada kinerja organisasi. Oleh karena itu, perusahaan harus menerapkan kedisiplinan karyawan yakni dengan menaati peraturan dan tata tertib yang akan menjadi standar yang harus dipenuhi oleh seluruh karyawan dalam organisasi.

Disiplin yang baik mencerminkan besarnya rasanya tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan, semakin tinggi tingkat kedisiplinannya maka kinerja karyawan menjadi semakin baik sedangkan karyawan yang tidak mempunyai sifat disiplin kerja, sulit bagi organisasi untuk mencapai tujuannya. Adapun fenomena lainnya yang terkait dengan disiplin kerja, yaitu seperti masih ada karyawan yang tidak menjalankan kedisiplinan, dengan tidak datang tepat waktu atau terlambat dalam bekerja dan tidak hadir, hal itu menunjukan bahwa kedisiplinan kerja pada Puskesmas Sidamulya masih kurang terlaksana yang tidak sesuai target harapan dari atasan instansi tersebut. Permasalahan yang sama juga juga terjadi pada penelitiang yang dilakukan Fuji Inzani dan Baharuddin (2023) dalam jurnal yang berjudul “Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Kecamatan Kalukku” fenomena pada penelitian tersebut terkait keterlambatan hadir, beberapa pegawai terlambat hadir dan adanya pegawai yang tidak menggunakan jam istirahat dengan benar yang dapat mempengaruhi kinerja dan disiplin kerja.

Penting bagi organisasi untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja karyawan agar dapat mengevaluasi hal-hal yang sekiranya dapat menjaga dan memaksimalkan kinerja pegawai dengan meningkatkan kepuasan kerja pegawai. Sedangkan untuk kepuasan kerja, dari hasil observasi peneliti beberapa pegawai Puskesmas Sidamulya merasa tidak puas dengan gaji dan tunjangan yang diperoleh karena tidak sebanding dengan beban kerja dan tanggung jawab yang diberikan sehingga beresiko menimbulkan turunnya kinerja pegawai akibat kurangnya kepuasan kerja pegawai. Permasalahan yang sama juga juga terjadi pada penelitiang yang dilakukan oleh Saderiah dan Narto Irawan Otoluwa (2022) dalam jurnal yang berjudul “Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Uptd Puskesmas Maros Baru)” fenomena dalam penelitian tersebut terkait beberapa pegawai yang tidak merasa puas dengan gaji yang mereka terima karena dianggap tidak sesuai dengan tugas yang diberikan.

Berdasarkan teori dan permasalahan yang terjadi maka, peneliti tertarik untuk meneliti tentang pengaruh standar operasional prosedur, disiplin kerja dan kepuasan kerja dan kinerja pegawai. Untuk itu peneliti menetapkan judul **“Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP), Disiplin Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Puskesmas Sidamulya”**

## Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah standar operasional prosedur (SOP) berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai non PNS Puskesmas Sidamulya Kabupaten Brebes ?
2. Apakah disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai non PNS Puskesmas Sidamulya Kabupaten Brebes ?
3. Apakah kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai non PNS Puskesmas Sidamulya Kabupaten Brebes ?
4. Apakah standar operasional prosedur (SOP), Disiplin Kerja dan Kepuasan Kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai non PNS Puskesmas Sidamulya Kabupaten Brebes ?

## Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang akan diteliti, maka maksud dan tujuan penelitian adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh standar operasional prosedur terhadap kinerja pegawai non PNS Puskesmas Sidamulya Kabupaten Brebes
2. Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai non PNS Puskesmas Sidamulya Kabupaten Brebes
3. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai non PNS Puskesmas Sidamulya Kabupaten Brebes
4. Untuk mengetahui pengaruh standar operasional prosedur, disiplin kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai non PNS Puskesmas Sidamulya Kabupaten Brebes

## Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini,baik itu manfaat teoritis dan praktis diantaranya sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan acuan atau bahan masukan dalam mengembangkan model penelitian mengenai standar operasional prosedur, disiplin kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai yang lebih komprehensif dengan objek yang lebih banyak.

1. Manfaat Praktis
2. Bagi Peneliti

Menambah wawasan dan pengetahuan tentang pengaruh standar operasional prosedur, disiplin kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai Puskesmas Sidamulya

1. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi tentang pengaruh standar operasional prosedur, disiplin kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai non PNS Puskesmas Sidamulya Kabupaten Brebes.

# BAB II

# TINJAUAN PUSTAKA

## Landasan Teori

### *Grand Theory*

* 1. Pengertian Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia adalah kemampuan terpadu dari daya piker dan daya fisik yang dimiliki seseorang. Perilaku dan sifatnya ditentukan oleh keturunan dan lingkungannya, sedangkan prestasi kerjanya dimotivasi oleh keinginan untuk memenuhi kepuasannya (Hasibuan & S.P., 2020:244).

* 1. Pengertian Manajemen SDM

Manajemen Sumber Daya Manusia adalah suatu bidang manajemen yang khusus mempelajari hubungan dan peranan manusia dalam organisasi perusahaan (Hasibuan & S.P., 2020:10). Unsur manajemen sumber daya manusia adalah manusia yang merupakan tenaga kerja pada organisasi.

* 1. Fungsi Manajemen SDM

Fungsi manajemen sumber daya manusia adalah sebagai begai berikut (Hasibuan & S.P., 2020:21)

1. Perencanaan (*human resources planning*) adalah mrencanakan tenaga kerja secara efektif dan efesien agar sesuai dengan kebutuhan organisasi dalam membantu terwujudnya tujuan.
2. Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengorganisasi semua pegawai dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrase, dan koordinasi dalam bagan organisasi (*organization chart*).
3. Pengarahan (*directing*) adalah kegiatan mengarahkan semua pegawai, agar bekerja sama dan bekerja efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan organisasi, pegawai, dan masyarakat.
4. Pengendalian (*controlling*) adalah kegiatan mengendalikan semua pegawai, agar mentaati peraturan-peraturan organisasi dan bekerja sesuai dengan tujuan.
5. Pengadaan (*procurement*) adalah proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi, dan induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.
6. Pengembangan (*development*) adalah suatu proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual, dan induksi untuk mendapatkan pegawai yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.
7. Kompensasi *(compensation)* adalah pemberian balas jasa langsung *(direct)* dan tidak langsung (*indirect*), berupa uang atau jasa yang diberikan kepada pegawai sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada organisasi.
8. Pengintegrasian (*integration*) adalah kegiatan untuk mempersatukan kepentingan organisasi dan kebutuhan pegawai, agar dapat tercipta kerja sama yang serasi dan saling menguntungkan.
9. Pemeliharaan (*maintenance*) adalah kegiatan untuk memelihara atau meningkatkan konidisi fisik, mental, dan loyalitas pegawai, agar mereka tetap mau bekerja sama sampai pensiun.
10. Kedisiplinan adalah fungsi manajemen sumber daya manusia yang terpenting dan kunci terwujudnya tujuan karena tanpa disiplin yang baik sulit terwujud tujuan yang maksimal.
11. Pemberhentian (*separation*) adalah putusnya hubungan kerja seseorang dari suatu perusahaan. Pemberhentian biasanya disebabkan oleh keinginan karyawan, keinginan perusahaan, kontrak kerja berakhir, pension, dan sebab-sebab lainnya.

### Kinerja

1. Pengertian Kinerja

Menurut Wibowo, (2011:4) Kinerja merupakan implementasi dari rencana yang telah disusun tersebut. Impelementasi kinerja dilakukan oleh sumber daya manusia yang mempunyai kemampuan, kompetensi, dan kepentingan. Bagaimana organisasi menghargai dan memperlakukan sumber daya manusianya akan mempengaruhi sikap dan perilakunya dalam menjalankan kinerja. Kinerja organisasi juga ditunjukan oleh bagaimana proses berlangsungnya kegiatan untuk mencapai tujuan tersebut. Sementara itu, Armstrong dan Baron berpendapat (dalam Wibowo, 2011:7) Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi.

Kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan. Untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang harus memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kesediaan dan ketrampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang harus dikerjakan dan bagaimana pengerjaannya Menurut Hersey dan Blanchard (dalam Sukrispiyanto, 2019:102). Sedangkan Menurut Mangkunegara, (2008:67) Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam, melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. kinerja merupakan hasil kerja yang mencakup aspek kualitas dan kuantitas, serta pentingnya mencapai tujuan organisasi, memenuhi kebutuhan konsumen, dan mematuhi standar atau target yang telah ditetapkan. Kinerja juga mempunyai dampak yang signifikan terhadap keseluruhan organisasi dan lingkungannya, serta merupakan ukuran keberhasilan baik dari sudut pandang individu maupun organisasi.

1. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja agar suatu organisasi memiliki kinerja dengan baik yaitu (Wibowo, 2011:81) :

1. Pernyataan tentang maksud dan nilai-nilai

Pernyataan tentang maksud mendefinisikan tentang apa yang harus dicapai, sedangkan sistem nilai mendefinisikan tentang perilaku yang diharapkan dalam mencapai maksud tersebut. Keduanya mencakup aspek berlangsungnya kerja sama, berorientasi pada kualitas, memberi perhatian pada pelanggan, dan bersifat menghargai kepada individu.

1. Manajemen strategis

Manajemen strategis merupakan serangkaian keputusan dan tindakan yang dapat berakibat dalam formulasi dan implementasi dari strategi, yang dirancang untuk mencapai tujuan organisasi. Manajemen strategis mengandung pokok pikiran dalam garis besar tentang apa dan bagaimana tujuan yang akan dicapai organisasi dimasa yang mendatang.

1. Manajemen Sumber Daya Manusia

Guess menyarankan praktik kinerja tinggi manajemen sumber daya manusia dilakukan melalui: harmonisasi kriteria dan persyaratan bagi semua staf, menggunakan tes psikologi dalam seleksi staf, sistem formal dalam mengomu- nikasikan nilai-nilai kepada staf, mengembangkan organisasi pembelajaran, merancang pekerjaan untuk menggunakan sepenuhnya keterampilan dan kemampuan, menggunakan survei sikap secara reguler, penilaian formal terhadap seluruh staf paling tidak sekali dalam setahun, staf mendapatkan informasi tentang kinerja dan prospek organisasi, melakukan promosi internal bila memungkinkan, kebijakan keamanan kerja, menggunakan elemen merit dalam pengupahan staf

1. Pengembangan Organisasi

Pengembangan organisasi berkepentingan dengan perencanaan dan implementasi program yang dirancang untuk memperbaiki efektivitas yang dengan pengembangan tersebut organisasi berfungsi dan mengelola perubahan.

1. Konteks Organisasi

Dalam hubungannya dengan organisasi, kinerja atau proses pelaksanaan kerja dan hasil kerja suatu organisasi dipengaruhi secara langsung oleh rencana dan tindakan manajerial, struktur organisasi dan kondisi lingkungan eksternal dan internal. Sementara itu, rencana dan tindakan manajerial serta struktur organisasi juga dipengaruhi oleh lingkungan eksternal dan internal sebelum memberikan pengaruh pada kinerja organisasi.

1. Desain Kerja

Desain kerja merupakan spesifikasi dari isi, metode, dan hubungan pekerjaan dengan maksud untuk memuaskan persyaratan teknologis dan organisasional seperti halnya persyaratan sosial dan pribadi pemegang kerja.

1. Fungsionalisasi

Bagaimana suatu organisasi berfungsi merupakan faktor kontekstual yang secara langsung memengaruhi proses desain dan operasi manajemen kinerja, Terdapat tiga macam masalah fungsional yang dapat memengaruhi manajemen kinerja, yaitu sebagai berikut.

* 1. Dalam hal organisasi dapat beroperasi secara global, operasi organisasi dapat dilakukan secara sentralistis dengan cara mengontrol hasil yang dicapai, termasuk manajemen kinerja.
	2. Organisasi dalam suatu negara dapat memindahkan kewenangan ke tingkat yang lebih besar atau lebih kecil, pada unit bisnis atau bagian.
	3. Struktur organisasi bersinggungan dengan kinerja karena kerangka kerja untuk mendapatkan segala sesuatunya dikerjakan.
1. Budaya

Budaya merupakan perekat yang mempersatukan organisasi dengan manajemen kinerja. Filosofi dan desain tidak terelakkan dipengaruhi oleh budaya organisasi yang berlaku. Komponen budaya organisasi adalah nilai-nilai, norma-norma, dan gaya manajemen.

1. Kerja Sama

Dalam suatu organisasi berbasis tim, pencapaian kinerja organisasi sangat ditentukan oleh kinerja tim yang terdiri dari sekelompok orang dengan latar belakang budaya berbeda dan kompetensinya bervariasi. Keberhasilan tim sangat di- tentukan oleh kemampuannya bekerja sama.

1. Dimensi Kinerja

Suatu kinerja dapat diukur melalui jumlah, kualitas, ketepatan waktu mengerjakannya, kehadiran, kemampuan bekerja sama yang dituntut suatu pekerjaan tertentu (Bangun, 2012:233).

1. Jumlah pekerjaan

Jumlah pekerjaan yang dihasilkan individu atau kelompok sebagai persyaratan yang menjadi standar pekerjaan. Setiap pekerjaan memiliki persyaratan yang berbeda sehingga menuntut karyawan harus memenuhi persyaratan tersebut baik pengetahuan, keterampilan, maupun kemampuan yang sesuai. Berdasarkan persyaratan pekerjaan tersebut dapat diketahui jumlah karyawan yang dibutuhkan untuk dapat mengerjakannya, atau setiap karyawan dapat mengerjakan berapa unit pekerjaan.

1. Kualitas pekerjaan

Setiap karyawan dalam organisasi harus memenuhi persyaratan tertentu untuk dapat menghasilkan pekerjaan sesuai kualitas yang dituntut suatu pekerjaan tertentu. Setiap pekerjaan mempunyai standar kualitas tertentu yang harus disesuaikan oleh karyawan untuk dapat mengerjakannya sesuai ketentuan. Karyawan memiliki kinerja baik bila dapat menghasilkan pekerjaan sesuai persyaratan kualitas yang dituntut pekerjaan tersebut.

1. Ketepatan waktu

Setiap pekerjaan memiliki karakteristik yang berbeda, untuk jenis pekerjaan tertentu harus diselesaikan tepat waktu, karena memiliki ketergantungan atas pekerjaan lainnya. Jadi, bila pekerjaan pada suatu bagian tertentu tidak selesai tepat waktu akan menghambat pekerjaan pada bagian lain, sehingga memengaruhi jumlah dan kualitas hasil pekerjaan..

1. Kehadiran

Suatu jenis pekerjaan tertentu menuntut kehadiran karyawan dalam mengerjakannya sesuai waktu yang ditentukan. Ada tipe pekerjaan yang menuntut kehadiran karyawan selama delapan jam sehari untuk lima hari kerja seminggu. Kinerja karyawan ditentukan oleh tingkat kehadiran karyawan dalam mengerjakannya.

1. Kemampuan kerja sama

Tidak semua pekerjaan dapat diselesaikan oleh satu orang karyawan saja. Untuk jenis pekerjaan tertentu mungkin harus diselesaikan oleh dua orang karyawan atau lebih, sehingga membutuhkan kerja sama antarkaryawan sangat dibutuhkan. Kinerja karyawan dapat dinilai dari kemampuannya bekerjasama dengan rekan sekerja lainnya.

### Standar Operasional Prosedur (SOP)

1. Pengertian Standar Operasional Prosedur

Menurut Nur’aini, (2020:10) Standar Operasional Prosedur (SOP) diartikan sebagai pedoman bagaimana karyawan dapat melakukan pekerjaannya. Oleh karena itu, setiap jabatan dalam organisasi mempunyai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berbeda dengan jabatan lainnya.

Menurut Budiharjo (2014:7), SOP (*Standard Operating Procedure*) adalah suatu perangkat lunak pengatur, yang mengatur tahapan suatu proses kerja atau prosedur kerja tertentu. Prosedur kerja yang dimaksud bersifat tetap, rutin, dan tidak berubah-ubah, prosedur kerja tersebut dibakukan menjadi dokumen tertulis yang disebut sebagai Standard Operating Procedure atau disingkat SOP.

Menurut Arini & Soemohadiwidjojo, (2014:11) *Standard Operating Procedure* (SOP) merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar.

Menurut Rifka (2017:8) Standar Operasional Prosedur dapat diartikan sebagai suatu cara untuk mengatur bagaimana proses pekerjaan dilakukan, siapa yang harus mengerjakan, siapa yang bertanggung jawab, siapa yang memberi persetujuan, kapan dilakukan, dokumen apa yang harus disiapkan dan keterangan lainnya.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan suatu dokumen yang memuat aturan, langkah, dan prosedur yang jelas untuk melakukan suatu tugas atau proses kerja tertentu dalam suatu organisasi atau bisnis. Tujuannya adalah untuk menjamin kesinambungan, efisiensi dan keberlanjutan pelaksanaan kerja serta menjamin tercapainya tujuan organisasi dengan baik.

1. Penerapan Standar Opereasional Prosedur dalam organisasi

Penerapan Standar Operasional Prosedur merupakan langkah selanjutnya setelah secara formal Standar Operasional Prosedur tersebut ditetapkan oleh pimpinan organisasi (instansi). (Nur’aini, 2020:23) Penerapan Standar Operasional Prosedur secara umum terdiri dari:

* + - 1. Setiap pegawai karyawan harus mengetahui Standar Operasional Prosedur terbaru yang disusun, dan juga mengetahui alasan perubahannya.
			2. Salinan Standar Operasional Prosedur disebarluaskan sesuai kebutuhan, dan siap untuk diakses oleh semua pegawai.
			3. Setiap pegawai mengetahui perannya melalui Standar Operasional Prosedur dan pegawai juga harus mampu menggunakan pengetahuan dan kemampuan yang ia miliki untuk diterapkan secara efektif.
			4. Terdapat mekanisme yang jelas untuk memantau kinerja, mengidentifikasi masalah-masalah yang muncul, dan menyediakan dukungan dalam proses penerapan Standar Operasional Prosedur.
1. Hambatan Standar Operasional Prosedur

Berikut hambatan yang terkadang muncul dalam proses penyusunan Standar Operasional Prosedur (Nur’aini, 2020:20) :

1. Organisasi

Hambatan yang sering terjadi karena adanya problem internal ini secara umum terjadi, misalnya:

1. Gaya kepemimpinan yang kurang sesuai dengan kondisi organisasi.
2. Struktur organisasi yang terlalu kompleks.
3. Alur koordinasi tugas yang terlalu panjang dan rumit.
4. Budaya membiarkan atau tradisi yang kurang kondusif dan lain sebagainya.
5. Opersional

Operasional di sini terjadi karena munculnya problem yang bersumber dari semua opersional organisasi. Misalnya, problem operasional yang datangnya dari berbagai karakter *costumer.*

1. Manajerial

Manajerial ini berhubungan dengan segala struktur anggota yang ada dalam organisasi. Misalnya manajerial organisasi, dapat berupa:

1. Ketidakjelasan visi dan misi
2. Kebijakan organisasi, aturan dan tata tertib yang kurang berfungsi
3. Tidak adanya kontrol secara konsisten dan berkelanjutan
4. Tidak adanya dukungan yang maksimal dari pihak-pihak terkait
5. Personal

Hambatan yang selanjutnya adalah hambatan yang datangnya dari individu-individu dalam organisasi. Bukan hanya pegawai saja dalam hal ini, namun juga *user* atau pengguna jasa yang terkait.

1. Tujuan Penerapan Standar Opersioanal Prosedur (SOP)

Menurut Nur’aini, (2020:26) Secara umum SOP dibuat dengan tujuan-tujuan tertentu. Beberapa tujuan tersebut, yaitu :

1. Konsistensi

Standar Operasional Prosedur dibuat agar setiap pelaksana/petugas/pegawai mengetahui standar yang telah ditetapkan sehingga mereka mampu menjaga konsistensi dan tingkat kinerja petugas/pegawai/pelaksana atau tim.

1. Kejelasan Tugas

Standar Operasional Prosedur dibuat agar setiap pelaksana/petugas/pegawai mengetahui dengan jelas dengan jelas peran dan fungsi tiap-tiap posisi dalam organisasi (institusi)

1. Kejelasan Alur

Standar Operasional Prosedur dapat memperjelas alur tugas, wewenang, dan tanggung jawab apa saja dari masing-masing pelaksana/petugas/pegawai terkait.

1. Secara tidak langsung

Standar Operasional Prosedur dibuat dengan tujuan untuk melindungi organisasi atau unit kerja, serta petugas atau pegawai dari tindakan mal-praktik atau kesalahan yang bersumber dari administrasi atau faktor lainnya.

1. Meminimalisir Kesalahan

Dengan kejelasan tugas, alur tanggung jawab dan wewenang maka pegawai dapat meminimalisir atau menghindari kegagalan, kesalahan, keraguan, dan duplikasi dalam bekerja.

1. Efisiensi

Standar Operasional Prosedur dibuat dengan tujuan membuat semua pekerjaan menjadi lebih efisien. Semua aktivitas kerjaa diharapkan dapat lebih cepat, cermat, dan tepat sesuai dengan tujuan atau hasil yang ingin diraih, dengan bantuan Standar Operasional Prosedur yang ada.

1. Penyelesaian Masalah

Standar Operasional Prosedur berisi aturan dan Batasan-batasan tertentu bisa saja dalam pelaksanaannya terjadi gesekan antar karyawan yang menyebabkan konflik yang berkepanjangan.

1. Batasan Pertahanan

Terkadang banyak pihak eksternal yang dengan seenaknya ingin mengetahui hal-hal yang sifatnya sangat privat bagi perusahaan.

1. Manfaat Penerapan Standar Operasional Prosedur

Menurut Nur’aini, (2020:29) Perusahaan akan mendapat banyak manfaat dari penerapan Standar Operasional Prosedur tersebut. Berikut, manfaat dari penggunaan Standar Operasional Prosedur secara tepat:

1. Kejelasan Prosedur

Standar Operasional Prosedur yang dapat memberikan manfaat bagi kita dalam memberikan penjelasan tentang prosedur kegiatan.

1. Efisiensi Waktu Ketika Training Karyawan

Dengan memberikan Standar Operasional Prosedur, masing-masing karyawan akan menghemat waktu dan tenaga dalam program training karyawan.

1. Standardisasi Kegiatan

Standar Operasional Prosedur dapat memberikan manfaat bagi perusahaan untuk menyamaratakan seluruh kegiatan yang dilakukan oleh semua pihak.

1. Mempermudah Evaluasi

Setelah ditentukan standardisasi kegiatan dengan demikian akan mempermudah para supervisor atau manajer untuk mempermudah para supervisor atau manajer untuk melakukan evaluasi dan penilaian.

1. Mempertahankan Kualitas

Standar Operasional Prosedur membantu perusahaan untuk mengontrol agar kualitas perusahaan dapat di pertahankan.

1. Meningkatkan Kemandirian Karyawan

Dengan adanya Standar Operasional Prosedur yang dimiliki dan dipahami oleh masing-masing karyawan akan mengurangi keterlibatan pimpinan dalam pelaksanaan proses kroscek kinerjs karyawan sehari-hari.

1. Informasi kompetensi dan cara meningkatkannya

Standar Operasional Prosedur juga dapat memberikan informasi mengenai kualifikasi kompetensi yang harus dikuasai oleh pegawai dalam melaksanakan tugasnya.

1. Dimensi Standar Operasional Prosedur (SOP)

Untuk mengukur Standar Operasional Prosedur, diperlukan suatu dimensi, sebagai berikut (Tanjung & Subagjo, 2012:32) :

1. Kemudahan dan Kejelasan merupakan prosedur yang distandarkan dapat dengan mudah dimengerti dan diterapkan.
2. Efisiensi dan Efektivitas merupakan prosedur yang distandarkan singkat dan cepat dalam mencapai target pekerjaan dan memerlukan sumber daya yang paling sedikit.
3. Keselarasan merupakan prosedur yang distandarkan sejalan dengan prosedur standar lain yang terkait.
4. Keterukuran merupakan hasil dan proses pencapaian hasil pekerjaan dapat diukur kuantitas serta kualitasnya.
5. Dinamis merupakan prosedur yang distandarkan dapat disesuaikan dengan kebutuhan kualitas pelayanan.
6. Berorientasi Kepada Pengguna (mereka yang dilayani) merupakan prosedur yang distandarkan mempertimbangkan kebutuhan pengguna.
7. Kepatuhan Hukum merupakan prosedur yang distandarkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
8. Kepastian Hukum merupakan prosedur yang distandarkan, ditetapkan oleh pimpinan sebagai sebuah produk hukum yang ditaati, dilaksanakan, dan menjadi instrumen untuk melindungi pegawai dari tuntutan hukum.

### Disiplin Kerja

1. Pengertian Disiplin Kerja

Menurut (Hasibuan & S.P., 2020:193) kedisiplinan merupakan fungsi operatif manajemen sumber daya manusia yang terpenting karena semakin baik disiplin karyawan, semakin tinggi prestasi kinerja yang dapat dicapainya. Disiplin yang baik mencerminkan besarnyar tasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Sedangkan menurut Nurul, (2020:66) Disiplin adalah sikap kesediaan dan kerelaan seseorang untuk mematuhi dan mentaati peraturan serta norma-norma tata tertib yang berlaku disekitarnya.

Disiplin merupakan alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku sebagai upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan dan norma organisasi yang berlaku. Disiplin kerja yang baik itu merupakan harapan pemimpin organisasi guna mencapai tujuan perusahaan, di mana disiplin kerja berfungsi sebagai pedoman pokok bagi karyawan dalam melaksanakan tugasnya (Supomo & Nurhayati, 2018:134) Disiplin kerja dapat diartikan sebagai pelaksanaan manajemen untuk memperteguh pedoman pedoman organisasi (Mangkunegara, 2008:129)

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja mengacu pada kemauan dan kesediaan seseorang untuk mengikuti peraturan, standar, dan norma yang ada dalam organisasi atau lingkungan sekitarnya. Ini melibatkan upaya manajerial untuk menciptakan, memelihara dan meningkatkan disiplin pegawai melalui komunikasi, pengaruh dan pelatihan.

1. Macam-macam Disiplin Kerja

Ada 2 bentuk disiplin kerja, yaitu disiplin preventif, dan disiplin korektif (Mangkunegara, 2008:129).

Disiplin preventif

Disiplin preventif adalah suatu upaya untuk menggerakkan pegawai mengikuti dan mematuhi pedoman kerja, aturan-aturan yang telah digariskan oleh perusahaan. Tujuan dasarnya adalah untuk menggerak- kan pegawai berdisiplin diri. Dengan cara preventif, pegawai dapat memelihara dirinya terhadap peraturan-peraturan perusahaan.

Disiplin korektif

Disiplin Korektif adalah suatu upaya menggerakkan pegawai dalam menyatukan suatu peraturan dan mengarahkan untuk tetap mematuhi peraturan sesuai dengan pedoman yang berlaku pada perusahaan.

1. Tujuan Disiplin Kerja

Disiplin diharapakan dapat membangun kerjasama yang baik dan saling menguntungkan baik bagi pegawai maupun organisasi. Tujuan disiplin antara lain (Prawironegoro & Utari, 2016:117) :

1. Untuk memotivasi karyawan agar mengikuti atau patuh pada standar atau peraturan organisasi
2. Untuk menciptakan dan memelihara rasa hormat dan kepercayaan kepada supervisor dan manajer.
3. Faktor-faktor yang mempengaruhi Disiplin Kerja

Menurut Singodimedjo dalam bukunya Nurul, (2020:66) Faktor yang mempengaruhi disiplin pegawai adalah sebagai berikut :

1. Besar kecilnya pemberian kompensasi
2. Ada tidaknya keteladanan pimpinan dalam perusahaan.
3. Ada tidaknya aturan pasti yang dapat dijadikan pegangan.
4. Keberanian pimpinan dalam mengambil tindakan.
5. Ada tidaknya pengawasan pimpinan.
6. Ada tidaknya perhatian pengawasan pimpinan.
7. Diciptakan kebiasaan-kebiasaan yang mendunkung tegaknya disiplin.
8. Dimensi Disiplin kerja

Ada beberapa dimensi kedisiplinan menurut Rivai, (2011:62) yang dapat dipergunakan untuk mengetahui tinggi rendahnya tingkat kedisiplinan tenaga kerja dalam organisasi antara lain:

1. Kehadiran

Kehadiran menjadi indikator yang sangat mendasar untuk mengukur kedisiplinan karyawan. Pegawai yang memiliki disiplin kerja rendah terbiasa untuk datang terlambat dalam menjalankan tugas.

1. Ketaatan pada peraturan kerja

 Pegawai yang taat pada peraturan kerja akan mematuhi tata tertib kerja dan tidak akan melanggar prosedur kerja yang ditetapkan dalam aturan organisasi.

1. Ketaatan pada standar kerja

Ketaatan ini sapat dilihat melalui besarnya tanggung jawab pegawai terhadap tugas yang telah diamanahkan kepadanya.

1. Tingkat kewaspadaan tinggi

Pegawai memiliki kewaspadaan tinggi akan selalu berhati-hati dan ketelitian dalam bekerja serta selalu menggunakan sesuatu secara efektif dan efisien

1. Bekerja etis

Beberapa pegawai mungkin saja melakukan tindakan tidak sesuai dengan ketentuan sosial. Maka dari itu dengan memperbaiki etika para pegawai diharapkan akan membantu meningkatkan produktivitas.

### Kepuasan Kerja

1. Pengertian Kepuasan Kerja

Menurut Tegar, (2019:67) Kepuasan kerja adalah suatu kondisi psikis yang menyenangkan yang dirasakan oleh pegawai di dalam suatu lingkungan organisasi atas peranannya dan kebutuhannya terpenuhi dengan baik. Sedangkan menurut Robins (dalam Tegar, 2019:67) *job satisfaction* atau kepuasan kerja diidentikkan dengan hal-hal yang bersifat individual. Oleh karena itu, tingkat kepuasan kerja setiap orang berbeda- beda dan hal ini terjadi apabila beberapa faktor terpenuhi, yaitu kebutuhan individu serta kaitannya dengan derajat kesukaan dan ketidaksukaan pekerja.

Pegawai yang bekerja dalam sebuah organisasi adalah individu-individu yang diharapkan berperan serta dalam mensukseskan tujuan organisasi. Mereka mempunyai tujuan tertentu untuk memuaskan kebutuhannya, dan masing-masing karyawan memiliki kebutuhan yang berbeda beda dan berubah dari waktu ke waktu selama masa hidup. Begitupun dengan adanya perbedaan generasi, maka akan memunculkan perbedaan kebutuhan. Kepuasan Kerja merupakan penilaian dari pekerja yaitu seberapa jauh pekerjaaannya secara keseluruhan memuaskan kebutuhannya. (Sukrispiyanto, 2019:182). Menurut Nurul, (2020:56) Kepuasan Kerja dalam pekerjaan adalah kepuasan kerja yang dinikmati dalam pekerjaan dengan memperoleh pujian hasil kerja, penempatan, perlakuan, peralatan dan suasana lingkungan kerja yang baik. Menurut Mangkunegara, (2008:117) Kepuasaan Kerja adalah suatu perasaan yang menyokong atau tidak menyokong diri pegawai yang berhubungan dengan pekerjaannya maupun dengan kondisi dirinya.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan penilaian atau pengalaman subjektif seorang individu mengenai sejauh mana pekerjaan dan kondisi kerjanya memenuhi atau melampaui harapan, kebutuhan, dan preferensinya. Hal ini mencakup faktor-faktor seperti pujian, perlakuan, lingkungan kerja, dan membandingkan hasil yang diharapkan dengan hasil yang diperoleh.

1. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Kerja

Menurut Sukrispiyanto, (2019:186) Terdapat enam faktor utama yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan yaitu :

1. Komponen upah atau gaji

Gaji diartikan sebagai imbalan keuangan yang diterima karyawan misalnya seperti upah, premi bonus, dan tunjangan-tunjangan keuangan lainnya.

1. Pekerjaan

Ada dua aspek penting yang mempengaruhi kepuasan kerja yang berasal dari kepuasan kerja itu sendiri yaitu: variasi pekerjaan, dan kontrol atas metode dan langkah-langkah kerja.

1. Pengawasan

Tugas pengawasan tidak dapat dipisahkan dari tugas seorang kepemimpinan, yaitu usaha mempengaruhi kegiatan pengikut melalui proses komunikasi untuk tujuan organisasi.

1. Promosi karir

Promosi adalah perencanaan karir seseorang pada pekerjaan yang lebih baik dalam bentuk tanggung jawab yang lebih besar, prestice atau status yang lebih, skill yang lebih besar, dan meningkatnya upah dan gaji.

1. Kelompok kerja

Dalam kelompok kerja, karyawan dapat menemukan pemahaman, pergaulan, dan kesetiakawanan dalam pekerjaan. Seorang karyawan dapat mendiskusikan masalah pekerjaan dan sering bahkan permasalahan-permasalahan personel dalam kelompok.

1. Dimensi Kepuasan Kerja

Menurut Agustini, (2019:64) dimensi kepuasan kerja adalah sebagai berikut:

1. Gaji atau imbalan

Merupakan imbalan jasa yang diterima oleh pegawai sesuai dengan jenis, dan beban kerja

1. Pekerjaan

Menyangkut karakteristik pekerjaan, yaitu apakah pekerjaan itu menantang, menarik, atau justru membosankan.

1. Supervisi

Merupakan kualitas dan bentuk pengawasan, pengarahan dan pembimbingan yang diterima dari atasan.

1. Promosi

Merupakan komponen yang mengatur tersedianya kesempatan untuk berkembang dalam tugas dan jabatan.

1. Rekan Sekerja

Merupakan komponen yang mengukur apakah rekan-rekan kerja dapat diajak bekerja sama, apakah mereka memiliki kompetensi yang saling mendukung, persahabatan, serta perilaku tolong-menolong antar rekan kerja.

## Penelitian Terdahulu

1. Penelitian yang dilakukan oleh Wahongan et al., (2021) dengan judul “Pengaruh Standar Opersional Prosedur (SOP), Fasilitas, dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di RSUD Noongan” Dalam penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui pengaruh standar operasional prosedur (SOP), fasilitas, dan disiplin kerja secara simultan terhadap kinerja pegawai di RSUD Noongan. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Standar Operasional Prosedur (SOP), Fasilitas, dan Disiplin Kerja sedangkan variabel terikat yaitu kinerja. Jenis penelitian tersebut yaitu menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif. dan metode pengumpulan data dalam penelitian tersebut menggunakan teknik sampling proporsional dan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif signifikan antara Standar Operasional Prosedur (SOP), Fasilitas, dan Disiplin Kerja terhadap kinerja pegawai di RSUD.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Arief & Sunaryo, (2020) “Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur (Sop), Gaya Kepemimpinan, Dan Audit Internal Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Pt. Mega Pesanggrahan Indah)” tujuan penelitian tersebut adalah untuk menginvestigasi pengaruh penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), gaya kepemimpinan, dan audit internal terhadap kinerja karyawan. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah Standar Operasional Prosedur (SOP), Gaya Kepemimpinan, dan Audit Internal sedangkan variabel terikat adalah Kinerja Karyawan. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian tersebut yaitu analisis regresi linier berganda. Dalam penelitian ini, sampel yang digunakan terdiri dari 80 responden yang merupakan karyawan dari perusahaan yang diteliti. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa gaya kepemimpinan dan audit internal memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan, sedangkan penerapan SOP tidak memiliki pengaruh signifikan.
3. Penelitian yang dilakukan Sugianto et al., (2023) “Pengaruh Standar Operasional Prosedur, Lingkungan Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Komisili Pemilihan Umum Kabupaten Kepulauan Selayar” Tujuan penelitian tersebut adalah mengetahui dan menganalisis pengaruh standar operasional prosedur, lingkungan kerja, dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai. variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini Standar Operasional Prosedur, Lingkungan Kerja, dan Disiplin Kerja sedangan variabel terikatnya dalam penelitian ini adalah Kinerja Pegawai. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan survey. pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik sensus atau sampling jenuh sebanyak 40 orang digunakan sebagai sampel dalam penelitian tersebut. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian tersebut yaitu analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian tersebut Secara simultan, ketiga variabel Standar Operasional Prosedur, Lingkungan Kerja, dan Disiplin Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.
4. Penelitian yang dilakukan Taasiringan et al., (2024), Pengaruh Standar Operasional (SOP), Disiplin Kerja dan Fasilitas Terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Pendidikan Daerah Provinsi Sulawesi Utara. Dalam penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui pengaruh standar operasional prosedur (SOP), fasilitas, dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian tersebut yaitu standar operasional prosedur, disiplin kerja dan fasilitas kerja sedangkan variabel terikatnya yaitu kinerja. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif dan menggunakan kuisioner untuk mengumpulkan data-datanya. Populasi berjumlah 130 dan Sampel yang digunakan dalam penelitian ini 52 karyawan dengan rumus slovin. Penelitian ini mengidentifikasi pengaruh standar operasional prosedur, disiplin kerja, dan fasilitas terhadap kinerja pegawai. Alat analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa standar operasional prosedur, disiplin kerja, dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.
5. Penelitian yang dilakukan Ferdian et al., (2023) Pengaruh Pelatihan Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan UPTD Puskesmas Pagu. Penelitian tersebut bertujuan untuk menginvestigasi pengaruh pelatihan kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan di UPTD Puskesmas Pagu. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik analisis regresi linear berganda dan teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan kuesioner. Populasi berjumlah 32 orang, dengan teknik pengambilan sampel menggunakan sampel jenuh. teknik analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda. Hasil penelitian ini yaitu displin kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dilihat dari nilai t hitung untuk variabel pelatihan kerja sebesar 3,795 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,001 (sig<0,05).
6. Penelitian yang dilakukan Wicaksono et al., (2019), Pengaruh Disiplin Kerja dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai di Puskesmas Kecamatan Wates Kabupaten Blitar. Tujuan penelitian tersebut untuk mengidentifikasi pengaruh disiplin kerja dan budaya organisasi terhadap kinerja pegawai. Variabel bebas yang dalam penelitian tersebut yaitu disiplin dan budaya organisasi sedangan variabel terkaitnya yaitu kinerja. Jenis penelitian tersebut menggunakan pendekatan kuantitatif dengan mengumpulkan data primer melalui penggunaan kuesioner untuk menganalisis pengaruh disiplin kerja dan budaya organisasi terhadap kinerja pegawai Pupulasi berjumlah 96 dan menggunakan sampel keseluruhan karyawan. teknik analisis data yang digunakan adalah Regresi Linier Berganda. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa baik disiplin kerja maupun budaya organisasi memiliki peran yang penting dalam meningkatkan kinerja pegawai di Puskesmas Kecamatan Wates Kabupaten Blitar.
7. Penelitian yang dilakukan Inzani & Baharudin, (2023) Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Kecamatan Kalukku. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Kalukku. Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pengumpulan data primer melalui kuesioner/angket. Yang menjadi variabel bebas dalam penelitian ini adalah disiplin kerja sedangkan variabel terikatnya adalah kinerja pegawai. Penelitian dilakukan 70 Populasi dan pengambilan sampel menggunakan teknik Accidental Sampling. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.
8. Penelitian yang dilakukan Hasan et al., (2021) Pengaruh Leader Member Exchange Kepuasan Kerja Dan Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Pegawai Pada Puskesmas Banda Sakti Lhokseumawe. Populasi berjumlah 72 pegawai. Tujuan penelitian tersebut yaitu mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh dari pertukaran antara pemimpin dan anggota, kepuasan kerja, dan karakteristik individu terhadap kinerja pegawai di Puskesmas Banda Sakti Lhokseumawe. Dalam penelitian tersebut yang menjadi variabel bebas yaitu leader member exchange kepuasan kerja dan karakteristik Individu sedangkan yang menjadi variabel tarkait yaitu kinerja pegawai. Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian kuantitatif dan menggunakan kuisioner untuk pengumpulan data-datanya. Sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 63 pegawai menggunakan rumus slovin dengan teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah propability sampling. Hasil penelitian menunjukan bawha kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kinerja pegawai pada Puskesmas Banda Sakti Lhokseumawe.
9. Penelitian yang dilakukan Adha et al., (2019) Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Perindustrian, Perdagangan dan ESDM Kabupaten Pandeglang. Tujuan penelitian tersebut adalah untuk mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai di Dinas Perindustrian, Perdagangan, dan ESDM Kabupaten Pandeglang. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kepuasan kerja dan lingkungan sosial sedangkan Variabel terkait adalah kinerja pegawai. Jenis penelitian ini menggunakan metode deskriptif korelasional dengan pendekatan kuantitatif. Populasi berjumlah 65 sampel yang digunakan didalam penelitian ini adalah total sampling yaitu teknik pengambilan sampel dimana jumlah sampel sama dengan populasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di Dinas Perindustrian, Perdagangan, dan ESDM Kabupaten Pandeglang.
10. Penelitian yang dilakukan Saderiah et al., (2022) Pengaruh Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Uptd Puskesmas Maros Baru). Tujuan penelitian tersebut untuk mengetahui pengaruh stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai dengan komitmen organisasi sebagai variabel intervening di UPTD Puskesmas Maros Baru. Dalam penelitian tersebut yang menjadi variabel bebas yaitu stres kerja dan kepuasan kerja. sedangkan variabel terkaitnya kinerja pegawai. Jenis penelitian tersebut menggunakan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui angket (kuesioner) dan dianalisis menggunakan metode statistik seperti analisis jalur (path analysis) dan koefisien determinasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu uji instrumen, uji asumsi klasik, uji hipotesis, analisis jalur (Path Analisis) dan koefesien determinasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa stres kerja, kepuasan kerja, dan komitmen organisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

**Tabel 3**

**Penelitian Terdahulu**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No**  | **Nama peneliti** | **Judul penelitian** | **Persamaan**  | **Perbedaan** |
|  | Engel Priskilla Truida Wahongan, Lucky O.H. Dotulong, dan Regina Saerang (2021) Volume 9 No 3 Tahun 2021https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/34541 | Pengaruh Standar Opersional Prosedur (SOP), Fasilitas, dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di RSUD Noongan | Menggunakan variabel independent yang sama yaitu Standar Opersional Prosedur dan disiplin kerja serta variabel kinerja sebagai variabel dependen | Penelitian terdahulu menambah variabel fasilitas dan Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian terdahulu adalah teknik sampling proporsional |
|  | Rachmat Arief dan Sunaryo (2020)Vol. 9 No. 2 Tahun 2020https://journal.budiluhur.ac.id/index.php/ema/article/view/1249 | Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur (Sop), Gaya Kepemimpinan, Dan Audit Internal Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Pt. Mega Pesanggrahan Indah | Menggunakan SOP sebagai variabel bebas serta variabel terikatnya menggunakan kinerja, dan metode penelitian menggunkan analisis linier berganda | Perbedaannya yaitu menambahkan variabel gaya kepemimpinan dan audit internal, dan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah convenience sampling. |
|  | Asmar Sugianto, Muhammad Hidayat, dan Nawir Rahman (2023)Volume 4 Nomor 2 Tahun 2023https://e-jurnal.nobel.ac.id/index.php/JMMNI/article/view/3732 | Pengaruh Standar Operasional Prosedur, Lingkungan Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Komisili Pemilihan Umum Kabupaten Kepulauan Selayar | Menggunakan variabel SOP dan disiplin kerja sebagai variabel bebas dan variabel terikatnya terikatnya kinerja dan metode penelitian yaitu analisis regresi linier berganda  | Perbedaanya yaitu Menambahkan variabel lingkungan kerja |
|  | Witbel Chris Taasiringan, Victor P. K. Lengkong, dan Rudie Y. LumantowVolume 12 No. 01 Tahun 2024https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/emba/article/view/53926 | Pengaruh Standar Operasional (SOP), Disiplin Kerja dan Fasilitas Terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Pendidikan Daerah Provinsi Sulawesi Utara | Sama menggunakan variabel bebas SOP dan disiplin kerja sedangkan variabel kinerja sebagai variabel terikat | Menambah variabel fasilitas dan Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik purposive sampling. |
|  | Nauvan Dwi Ferdian, Iing Sri Hardiningrum dan Anita Sumelvia DewiVolume 1 No 4 Tahun 2023https://www.collegesidekick.com/study-docs/7390088 | Pengaruh Pelatihan Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan UPTD Puskesmas Pagu | Persamaan dengan penulis yaitu menggunakan variabel disiplin kerja, variabel kinerja, dan Teknik pengambilan sample menggunakan sample jenuh | Penelitian terdahulu menggunakan 3 variabel sedangkan penelitian ini menggunakan 4 variabel, dan menambahkan variabel pelatihan kerja |
|  | Agung Wicaksono, Nurul Umiati dan Agus Zainal Abidin (2019)Vol. 13, No. 5, Tahun 2019https://jim.unisma.ac.id/index.php/rpp/article/view/4715 | Pengaruh Disiplin Kerja dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai di Puskesmas Kecamatan Wates Kabupaten Blitar | Menggunakan variabel independen yang sama yaitu disiplin kerja serta variabel dependen yaitu kinerja pegawai | Penelitian terdahulu menggunakan tiga variabel sedangkan penelitian ini menggunakan empat variabel, peneliti terdahulu menggunakan teknik pengambilan sampel convenience sampling. |
|  | Fuji Inzani dan Baharuddin (2023)Volume 2, No 1 Tahun 2023<https://shorturl.at/dtDLW> | Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Kecamatan Kalukku | Menggunakan variabel independen yang sama yaitu disiplin kerja serta variabel denpenden yaitu kinerja pegawai  | Penelitian terdahulu menggunakan dua variabel sedangkan penelitian ini menggunakan empat variabel, dan penelitian terdahulu pengambilan sampel menggunakan teknik Accidental Sampling. |
|  | Azhar Hasan, Melly Andriani dan Likdanawati (2021)Volume 10, Nomor 2, Tahun 2021<https://ojs.unimal.ac.id/visi/article/view/6465/0> | Pengaruh Leader Member Exchange Kepuasan Kerja Dan Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Pegawai Pada Puskesmas Banda Sakti Lhokseumawe. | Menggunakan variabel independen yang sama yaitu variabel kepuasan kerja serta variabel independen kinerja pegawai | Peneliti terdahulu menggunakan variabel independen Leader Member Exchange dan karakteristik individu teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian terdahulu adalah propability sampling. |
|  | Suhroji Adha, Didi Wandi dan Yanto Susanto (2019)Volume 2 No 1 Tahun 2019https://e-jurnal.lppmunsera.org/index.php/JEV/article/view/1062 | Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Perindustrian, Perdagangan dan ESDM Kabupaten Pandeglang | Menggunakan variabel independen yang sama yaitu kepuasan kerja serta variabel dependen yaitu kinerja pegawai dan menggunakan Teknik pengambilan sampel yang sama yaitu sampel jenuh | Penelitian terdahulu menggunakan dua variabel sedangkan penelitian ini menggunakan empat variabel, dan penelitian terdahulu menggunakan metode deskriptif |

## Kerangka Pemikiran Konseptual

* + - 1. Pengaruh Standar Operasional Prosedur Terdahap Kinerja Pegawai

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan serangkaian prosedur tertulis yang mengatur tata cara pelaksanaan tugas dan tanggung jawab pegawai dalam suatu organisasi atau perusahaan. SOP ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap pegawai memahami dengan jelas apa yang diharapkan dari mereka, bagaimana cara melaksanakan tugasnya, dan standar kinerja apa yang harus dipertahankan. Pernyataan tersebut didukung dengan hasil penelitian (Taasiringan et al., 2024) yang berjudul Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP), Disiplin Kerja, dan Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pendidikan Daerah Provinsi Sulawesi Utara. yang menunjukan bahwa standar operasional prosedur berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

* + - 1. Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai

Disiplin kerja merupakan hal yang sangat penting dalam suatu perusahaan, karena dengan disiplin segala sesuatunya berjalan sesuai dengan apa yang direncanakan perusahaan untuk mencapai tujuannya, yaitu visi dan Misi. Oleh karena itu, sangat penting untuk mengontrol disiplin kerja di perusahaan agar karyawan bekerja sesuai dengan peraturan perusahaan yang berlaku. Dengan demikian, hasil kerja para karyawan menjadi maksimal dan kehidupan perusahaan aman, teratur, lancar dan tujuan perusahaan tercapai. Oleh karena itu, semakin tinggi kedisiplinan karyawan dalam perusahaan maka semakin tinggi pula hasil (kinerja) yang dicapainya. Pernyataan tersebut didukung oleh penelitian (Inzani & Baharudin, 2023) tentang “Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Kecamatan Kalukku” yang menunjukan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

* + - 1. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai

Kepuasan kerja memiliki peran yang penting dan menojol bagi setiap perusahaan, karena kepuasan kerja memberikan kontribusi dalam peningkatan kinerja karyawan. Oleh karena itu kepuasan kerja pegawai perlu diperhatikan, karena seorang pegawai yang mengalami kepuasan kerja mempunyai sikap positif terhadap pekerjaannya. Sikap positif ini terlihat dengan semangat dan disiplin kerja, sehingga berpengaruh pada peningkatan kinerja para pegawai. Oleh karena itu, semakin tinggi kepuasan pegawai maka semakin positif dalam meningkatkan kinerja pegawai. Pernyataan tersebut didukung oleh penelitian Adha et al., (2019) tentang ” Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Perindustrian, Perdagangan dan ESDM Kabupaten Pandeglang” yang menunjukkan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

Dari penjelasan diatas,maka kerangaka pemikiran dalam penelitian ini seperti gambar berikut :

Gambar 2

Standar Operasional Prosedur (X1)

(X1)

H1

H2

H3

Disiplin kerja (X2)

Kinerja Pegawai (Y)

Kepuasan Kerja (X3)

H4

**Gambar 2**

#  Kerangka Pemikiran

Keterangan :

: Pengaruh variabel secara parsial

: Pengaruh variabel secara simultan

## Hipotesis

(Sugiyono, 2013)menjelaskan bahwa hipotesis merupakan jawaban sementara mengenai rumusan masalah penelitian, yang telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan, Hipotesis juga merupakan kesimpulan sementara, yang teruji kebenarannya dan masih harus dibuktikan.

Berdasarkan uraian kerangka pemikiran diatas, maka dapat disusun hipotesis sebagai berikut:

H1 : Standar Operasional Prosedur berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai Puskesmas Sidamulya

H2 : Disiplin Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai Puskesmas Sidamulya

H3 : Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai Puskesmas Sidamulya

H4 : Standar Operasional Prosedur berpengaruh, Disiplin Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai Puskesmas Sidamulya

# BAB III

# METODE PENELITIAN

## A. Jenis Penelitian

Menurut (Sugiyono, 2019:16) metode penelitian kuantitatif bisa diartikan sebagai metode penelitian yang dipakai untuk menyelidiki populasi atau sampel tertentu, mengumpulkan data dan menggunakan penelitian, analisis dan bersifat kuantitatif atau statustik bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah diterapkan.

## Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut (Sugiyono, 2019:126) populasi diartikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sedangkan sampel adalah sebagian dari populasi tersebut. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh karyawan Puskesmas Sidamulya yang berjumlah 65 karyawan.

**Tabel 4**

**Daftar Pegawai Puskesmas Sidamulya**

**Tahun 2023**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No | Jabatan | Jumlah |
|  | Kepala Puskesmas | 1 |
|  | Dokter Madya | 1 |
|  | Kebidanan | 28 |
|  | Keperawatan | 12 |
|  | Nutrisionis Muda | 1 |
|  | Pengadministrasi Keuangan | 1 |
|  | Sanitarian Pertama | 1 |
|  | Penyuluh Kesehatan Pertama | 1 |
|  | Pranata Lab Kes Terampil | 1 |
|  | Perekamedis Terampil | 1 |
|  | Penjaga Malam | 2 |
|  | Supir Ambulance | 1 |
|  | Tenaga Penunjang | 2 |
|  | Pramu Kantor | 1 |
|  | Pengelolah Data | 1 |
|  | Rekam Medik | 1 |
|  | Pramu Kantor | 1 |
|  | Apoteker | 3 |
|  | Promkes | 1 |
|  | Pengelola Keuangan | 1 |
|  | Supir | 1 |
|  | Rekam Medik | 1 |
|  | Dokter Gigi | 1 |
| Jumlah | 65 |

1. Sampel

Menurut (Sugiyono, 2019:127) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan sampel jenuh. Jumlah sampel dalam penelitian ini 32 pegawai dengan kriteria pegawai non PNS.

## Definisi Konseptual dan Operasional Variabel

1. **Definisi konseptual**

Sugiyono, (2019:68) variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini memiliki dua variabel, yaitu variabel dependen dan variabel independen.

1. Variabel dependen (Y)

Variabel dependen merupakan variabel yang sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2019:69)

1. Kinerja

Menurut Donelly Gipson dan Ivancevich dalam bukunya Sukrispiyanto (2019:102) Kinerja merujuk kepada tingkat keberhasilan dalam melaksanakan tugas serta kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah tercapai. Kinerja dinyatakan baik dan sukses jika tujuan yang diinginkan dapat tercapai dengan baik.

1. Variabel independen

Menurut Sugiyono, (2019:69) variabel tersebut sering disebut sebagai variabel stimulus, predictor dan antecedent. Dalam Bahasa Indonesia sring disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen.

* + - 1. Standar Operasional Prosedur (X1)

Menurut Nur’aini, (2020:10) Standar Operasional Prosedur (SOP) diartikan sebagai pedoman bagaimana karyawan dapat melakukan pekerjaannya. Oleh karena itu, setiap jabatan dalam organisasi mempunyai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berbeda dengan jabatan lainnya.

* + - 1. Disiplin Kerja (X2)

Menurut Nurul, (2020:66) Disiplin adalah sikap kesediaan dan kerelaan seseorang untuk mematuhi dan mentaati peraturan serta norma-norma tata tertib yang berlaku disekitarnya.

* + - 1. Kepuasan Kerja (X3)

Menurut Sukrispiyanto, (2019:182) Kepuasan Kerja merupakan penilaian dari pekerja yaitu seberapa jauh pekerjaaannya secara keseluruhan memuaskan kebutuhannya.

1. **Operasional Variabel**

**Tabel 5**

**Operasonal Variabel**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Variabel** | **Dimensi** | **Indikator** | **No item** | **Skala** | **Sumber** |
| Kinerja Pegawai (Y) | Jumlah pekerjaan | Sesuai standar pekerjaan dan sesuai pengetahuan | 1,2 | Interval | Bangun, (2012) |
|  | Kualitas pekerjaan | Sesuai standar kualitas yang ditentukan | 3,4 |  |  |
|  | Ketepatan waktu | Tepat waktu | 5,6 |  |  |
|  | Kehadiran | Tingkat kehadiran | 7,8 |  |  |
|  | Kemampuan kerja sama | Mampu bekerja sama | 9,10 |  |  |
| Standar Operasional Prosedur (X1) | Kemudahan dan kejelasan | SOP mudah dimengerti dan mudah diterapkan | 1,2 | Interval | Tanjung & Subagjo, (2012) |
|  | Efisiensi dan efektivitas | SOP standar singkat dan cepat mencapai target | 3,4 |  |  |
|  | Dinamis | Sesuai kebutuhan  | 5,6 |  |  |
|  | Keterukuran  | Dapat diukur kuantitas serta kualitasnya | 7,8 |  |  |
|  | Kepastian hukum  | ditaati dan dilaksanakan | 9,10 |  |  |
| Disiplin Kerja (X2) | Kehadiran | Terlambat dan kehadiran  | 1,2 | Interval | (Rivai, 2011:62) |
|  | Ketaatan pada peraturan kerja | Ketaatan peraturan dan tidak melanggar prosedur | 3,4 |  |  |
|  | Ketaatan pada standar kerja  | Standarisasi kerja serta tanggung jawab pegawai | 5,6 |  |  |
|  | Tingkat kewaspadaan tinggi | Kewaspadaan tinggi dan ketelitian | 7,8 |  |  |
|  | Bekerja etis | Bekerja etis sesuai dengan etika | 9,10 |  |  |
| Kepuasan kerja (X3) | Gaji atau imbalan | Sesuai dengan jenis pekerjaan | 1,2 | Interval | (Agustini, 2019) |
|  | Pekerjaan | Pekerjaan yang menantang | 3,4 |  |  |
|  | Supervisi | Pengawasan | 5,6 |  |  |
|  | Promosi | kesempatan jabatan | 7,8 |  |  |
|  | Rekan sekerja | Saling mendukung  | 9,10 |  |  |

## Metode Pengumpulkan Data

* + - 1. Kuesioner

Sugiyono, (2019:199) Kuisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan Teknik pengumpulan data yang efisien apabila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Selain itu, kuisioner juga cocok digunakan apabila jumlah responden cukup besar dan tersebar diwilayah yang luas. Kuisioner merupakan pernyataan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos atau internet.

Dalam penelitian ini menggunakan kuisioner dengan pertanyaan dan jawaban yang sudah disiapkan penulis kemudian responden tinggal memilih jawaban yang diperoleh dari responden diberi skor dengan mengacu pada skala likert. Skala likert sendiri sering digunakan dalam penyusunan kuisioner, berikut skor skala likert dengan 5 tingkat preferensi sebagai berikut

1. Sangat setuju (SS) : 5
2. Setuju (S) : 4
3. Kurang setuju (N) : 3
4. Tidak Setuju (TS) : 2
5. Sangat Tidak Setuju (STS) : 1
	* + 1. Observasi

Observasi merupakan proses yang dilakukan dengan cara pengamatan secara langsung pada Puskesmas Sidamulya dengan tujuan untuk mendapatkan data dan informasi yang lebih banyak dan akurat.

## Uji Validasi dan Reabilitas Penelitian

1. **Uji Validitas**

Menurut (Ghozali, 2018:51) uji validitas digunakan untuk mengukur kevalidan dan keakuratan pertanyaan suatu kuisioner yang akan diteliti. Instrumen yang valid ialah instrument yang mampu mengukur yang harus diukur dengan tepat, cermat dan akurat. Metode yang digunakan untuk mengukur uji validitas menggunakan korelasi product momen yaitu korelasi antara item dan skor item.

Sebelum diuji coba ke 66 responden, dilakukan uji coba kuesioner ke 30 non responden. Kemudian dilakukan dengan membandingkan antara nilai r hitung dengan r tabel untuk *degree of freedom* (df) = n-k, dalam hal ini n merupakan jumlah sampel pada penelitian ini, yaitu (n) = 30 maka besarnya df dihitung 30-2 = 28, dengan df = 28 dan alpha = 0,05 didapat pada r tabel = 0,361 (dengan melihat rtabel dan bernilai positif maka butir pertanyaan dinyatakan valid (Ghozali, 2018: 53)**.**

Bila rhitung > berarti pernyataan tersebut dinyatakan valid. Apabila rhitung < rtabel berarti pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid. Adapun rumus korelasi product moment sebagai berikut:

$$r\_{xy}\frac{N\sum\_{}^{}XY-(\sum\_{}^{}X)(\sum\_{}^{}Y)}{\sqrt{\{N\sum\_{}^{}X^{2}-(\sum\_{}^{}X)^{2}\{N\sum\_{}^{}Y^{2}-(\sum\_{}^{}Y)^{2}\}}}$$

Keterangan:

$r\_{xy }:$ Korelasi *product moment*

$\sum\_{}^{}X$ : Jumlah skor masing-masing item (total)

$\sum\_{}^{}Y$:Jumlah skor seluruh item (total)

$\sum\_{}^{}X^{2}$: Jumlah kuadrat dari skor tiap item

$\sum\_{}^{}Y^{2}$: Jumlah kuadrat dari skor total

$n :Jum$lah responden

Untuk mengukur validitas suatu item pertanyaan kuesioner, peniliti akan menggunakan SPSS for windows versi 24. Dengan taraf signifikan 5%. Langkah-langkah analisisnya sebagai berikut:

1. Jika r hitung > rtabel dan bernilai positif, maka variabel tersebut valid
2. Jika r hitung < rtabel maka variabel tersebut tidak valid
3. Jika r hitung > rtabel tetapi bernilai negative, maka H0 akan tetap ditolak dan H1 diterima.
4. **Uji Reliabilitas**

 Menurut (Sugiyono, 2014: 196) Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk rnengukur obyek yang sama, akan rnenghasilkan data yang sama. Uji reliabilitas ini dilakukan pada responden sebanyak 32 pegawai Puskesmas Sidamulya, dengan menggunakan pertanyaan yang dinyatakan valid pada uji validitas. Rumus, sebagai berikut:

$$r\_{11=\left[\frac{k}{(k-1)}\right]\left[1-\frac{\sum\_{}^{}ab^{2}}{at^{2}}\right]}$$

Keterangan :

$r\_{11}$ : Reliabilitas Instrumen

$\sum\_{}^{}ab^{2}$ *: Jumlah Varian Butir*

 k : Jumlah pertanyaan

$at^{2}$ : Varians Total

Intrumen dinyatakan reliabel jika nilai Cronbach alpha > 0,60

maka intrumen dinyatakan reliabel atau konsisten. Sementara jika nilai Cornbach alpha<0,60 maka intrumen tidak reliabel untuk tidak konsisten.

## Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini, Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Analisis berganda adalah hubungan yang melibatkan dua atau lebih variabel dependen maupun variabel independen dengan alat bantu SPSS (*statistical package for social science*).

Langkah selanjutnya yaitu melakukan pengujian dengan menggunakan uji asumsi klasik. Sebelum melakukan analisis regresi linear berganda, penelitian harus dilakukan dengan uji asumsi klasik untuk dapat mengetahui apakah analisis regresi linear berganda layak dalam penelitian ini. Data yang didapat berasal dari kuisioner yang disebarkan.

1. **Transformasi Data**

Untukmengubah data ordinal menjadi data interval yaitu menggunakan *Methode of successive Interval (MSI).* (Sugiyono, 2013:25) menyatakan bahwa langkah untuk mengubah data oridinal menjadi data interval sebagai berikut:

1. Perhatian setiap item pertanyaan pada kuesioner yang disebarkan terhadap jawaban responden.
2. Butir pertanyaan ditulis dengan skor 1,2,3,4,5 pada setiap frekuensi.
3. Jumlah proporsi dihitung pada setiap frekuensi dan jumlah responden.
4. Jumlah nilai proporsi dihitung dengan nilai proporsi kumulatif digunakan untuk setiap kolom skor yang berurutan.
5. Hitung nikai Z yang dihasilkan dari setiap persentase kumulatif yang di peroleh atas dasar table distributif normal.
6. Hitung nilai tinggib densitas untuk setiap Z menggunakan table densitas.
7. Rumus untuk menghitung nilai skala:

SV$=\frac{Densitas batas bawah-Densitas batas atas}{Area dibawah batas atas-Area dibawah batas bawah}$

1. Menggunakan transformasi nilai ordinal dari nilai skala ordinal ke nilai interval menggunakan rumus sebagai berikut:

Y=SVI=[Svmin]

1. Mengubah scala value (SV) terkecil menjadi sama dengan satu (=1) dan metntraformasikan beberapa skala menurut perubahan skala terkecil sehingga diperoleh Transformed Scala Value (TSV)
2. **Uji Asumsi Klasik**

Uji asumsi klasik merupakan pengujian bertujuan untuk memastikan

bahwa data yang diperoleh dapat dianalisis dengan metode analisis linier berganda. Uji asumsi klasik terdiri dari uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas dan uji autokolerasi.

1. Uji normalitas

Uji normalitas memiliki tujuan untuk menguji apakah variabel residual memiliki distribusi normal dalam regresi. Dapat diketahui bahwa uji t dan F memperhitungkan bahwa nilai residual terdistribusi normal. Jika asumsi tidak dipatuhi dengan baik maka uji statistik menjadi tidak valid untuk ukuran kecil. Untuk dapat mendeteksiresidual berdistribusi normal atau tidak dengan menggunakan analisis grafik (Ghozali, 2018:160).

Untuk menguji normalitas residul dengan uji statistic yang digunakan adalah uji statustic non-parametrik kologrow-smirnov (K-S) dengan pedoman sebagai berikut:

1. Ho diterima jika nilai p-value pada kolom Asymp.Sig.(2-taled)>level of significant(a=0,005), sebaliknya Ha ditolak
2. Ho ditolak jika nilai p-value pada kolom Asymp.Sig. (2-tailed)>level of significant (a=0,05), sebaliknya Ha diterima.
3. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas memiliki tujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas (independen). Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak orthogonal. Variabel orthogonal merupakan variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol (Ghozali, 2018:107)

Untuk mengukur ada atau tidaknya multikolinieritas dalam model regresi maka dilakukan dengan dilihat nilai tolerance dan nilai Variance Inflation Factor (VIF) yaitu sebagai berikut:

1. Jika nilai tolerance > 0,10 dan nilai VIF < 10, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas antar variabel independent dalam model regresi
2. Jika nilai tolerance < 0,10 dan nilai VIF > 0,10, maka dapat disimpulakan bahwa terjadi multikolinieritas antar variabel independent dalam model regresi.
3. Uji Heterokedasitas

Uji heterokedastisitas memiliki tujuan untuk menguji apakah terjadi ketidaksamaan varian dalam residual antar pengamatan satu dengan pengamatan lain yang terjadi dalam model regresi. Model regresi jika terjadi varian dari residual antar pengamatan satu dengan lain disebut dengan Homokedasitistas, sedangkan jika berbeda yang tidak terjadi varian dalam residual disebut dengan Heterokedastisitas. Uji heterokedaitas dapat dilihat dengan grafik plot (scatterplot) dimana penyebaran titik-titik yang ditimbulkan terbentuk secara acak, tidak membentuk pola tertentu, serta arah penyebarannya berada diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y (Ghozali, 2018:137)

1. Uji Autokorelasi

Menurut (Ghozali, 2018: 111) uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode t-1 (sebelumnya). Jika terjadi korelasi maka dinamakan ada problem autokorelasi. Autokorelasi muncul karena observasi yang berurutan sepanjang waktu berkaitan satu sama lainnya.

Masalah ini timbul karena residual (kesalahan pengganggu) tidak bebas dari satu observasi ke observassi lainnya. Hal ini sering ditemukan padaruntut waktu (*time series*) karena “gangguan pada individu/kelompok yang sama pada periode berikutnya. Pada crossection (silang waktu), masalah autokorelasi tingkat satu (*first order autocorrelation*) dan mensyaratkan adanya intercept (konstanta) dalam model regresi dan tidak ada variabel lagi antara variabel independen.

1. **Analisis Regresi Linier Berganda**

Analisis regresi linier berganda memiki tujuan untuk mengetahui berapa besar pengaruh antar variabel Standar Operasional Prosedur (X1), Disiplin Kerja (X2), Kepuasan Kerja (X3) dan Kinerja Pegawai (Y). Persamaan regresi linier berganda sebagai berikut (Sugiyono, 2019:252) :

$$Y=a+β\_{1}X\_{1}+β\_{2}X\_{2}+β\_{3}X\_{3}+e$$

Keterangan

Y : Kinerja

*a* : Konstanta

$β\_{1}$: Koefisien Regresi Standar Operasioanal Prosedur

$β\_{2}$ : Koefesien Regresi Disiplin Kerja

$β\_{3}$: Koefisien Regresi Kepuasan Kerja

$X\_{1}$: Standar Operasional Prosedur

$X\_{2}$ : Disiplin Kerja

$X\_{3}$: Kepuasan Kerja

*e*  : Error

1. **Uji Hipotesis**
2. **Uji Parsial (Uji t)**

Menurut (Ghozali, 2018) uji t memiliki tujuan untuk menguji hubungan antar variabel independen dan variabel dependen.

Langkah-langkah pengujian dilakukan sebagai berikut:

* + - * 1. Menentukan formulasi hipotesis
1. Rumusan hipotesis nihil dan alternatif untuk variabel standar operasional prosedur terhadap kinerja pegawai

H0 : $β\_{1 }$= 0 Artinya standar operasional prosedur tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai Puskesmas Sidamulya

H1 : $β\_{1 \ne }$ 0 Artinya standar operasional prosedur berpengaruh terhadap kinerja pegawai Puskesmas Sidamulya

1. Rumusan hipotesis nihil dan alternatif untuk variabel disiplin kerja terhadap kinerja pegawai

H0 : $β\_{2}$= 0 Artinya disiplin kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai Puskesmas Sidamulya

H1 : $β\_{2}$ ≠ 0 Artinya kompetensi berpengaruh terhadap kinerja pegawai Puskesmas Sidamulya

1. Rumusan hipotessis nihil dan alternatif untuk variabel kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai

H0 : $β\_{3}$ = 0 Artinya kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai Puskesmas Sidamulya

H1 : $β\_{3}$ ≠ 0 Artinya kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai Puskesmas Sidamulya

1. Menentukan Taraf Signifikan (Level of Significance)

Level Of Significance adalah batas toleransi untuk menerima kesalahan hasil hipotesis terhadap nilai parameter solusi. Tingkat kepercayaan yang digunakan adalah 95% atau taraf signifikansi sebesar 5% atau (a=5%) dengan uji satu sisi.

1. Kriteria pengujian
2. Ho diterima jika -t tabel ≤ -t hitung ≤ -t table
3. Ho ditolak jika t hitung > t tabel atau thitung < -t tabel
4. Menentukan nilai t hitung

Kesalahan standar estimasi (standart error of estimate) dapat ditentukan dengan menggunakan formulasi sebagai berikut (Ghozali, 2018:98) :

$$S\_{y.x=\sqrt{\frac{\sum\_{}^{}Y^{2}-a.\sum\_{}^{}Y-b.\sum\_{}^{}XY}{n-2}}}$$

Untuk menguji keberartian analisis regresi tersebut, maka dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$Sb=\frac{S\_{y.x}}{\sqrt{\sum\_{}^{}X^{2}- \frac{\sum\_{}^{}(X)^{2}}{n}}}$$

Menentukan t hitung dengan rumus sebagai berikut:

$$t\_{hitung= \frac{b-β}{sb}}$$

Keterangan:

b : Nilai parameter

sb : Standar Error dari b

sy.x : Standar Error setiap variabel

1. Kesimpulan

Ho diterima atau ditolak

* + - * 1. **Uji Simultan (Uji F)**

Uji statistik F Menurut Ghozali (2018:110) pada dasarnya adalah untuk menunjukan apakah semua variabel independent yang dimasukan memiliki pengaruh secara Bersama-sama atau simultan terhadap variabel dependen. Uji ini digunakan untuk menguji kelayakan model (*goodnessof fit*) dalam pengambilan keputusan tingkat signifikan adalah 0,05 (5%).

* + 1. Formula Hipotesis

|  |  |
| --- | --- |
| H0 = β1, β2, β3 = 0, | Artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan *Experiental Marketing, Brand Awareness, Word Of Mouth terhadap**Brand Trust* Konsumen *Queen Seafood* Tegal. |
| Ha = β1. Β2, β3 ≠ 0, | Artinya bahwa terdapat pengaruh yang signifikan *Experiental Marketing, Brand Awareness, Word Of Mouth terhadap Brand Trust* Konsumen *Queen Seafood* Tegal. |

* + 1. Kriteria Pengujian Hipotesis
			1. Jika nilai F hitung > 0.05 maka H0 diterima dan Ha ditolak
			2. Jika nilai F hitung < 0.05 maka H0 ditolak dan Ha diterima
		2. Nilai F hitung dapat dicari menggunakan rumus: (Ghozali, 2018:110)

Fhitung = $\frac{JK\_{reg}/k}{JK\_{res}/(n-k-1)}$

Keterangan:

F : besarnya Fhitung

JKreg : Jumlah keseluruhan regresi

JKres : Jumlah keseluruhan residual

 K : Jumlah variable bebas

n : Jumlah sampel

Untuk menguji pengaruh variabel independent terhadap variable dependen dapat dilakukan dengan melihat pada koefisien beta. Adapun pengambilan keputusan untuk uji hipotesis secara simultan adalah dengan melihat pada nillai probabilitas yang didapatkan dari hasil pengolahan data melalui program SPSS sebagai berikut:

1. Jika signifikansi > 0,05 maka hipotesis diterima
2. Jika signifikansi <0,05 maka hipotesis ditolak



 **Gambar 4**

 **Kurva Penerimaan Hipotesis pada Uji F**

Jika tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05 atau 5% maka hipotesis yang diajukan diterima atau dapat dikatakan signifikansi (Ha diterima dan Ho ditolak) artinya secara simultan variabel independent (X) berpengaruh signifikan terhadap variable dependen (Y) = hipotesis diterima. Sedangkan jika tingkat signifikansi lebih besar dari 0,05 atau 5% maka hipotesis yang diajukan ditolak atau dapat dikatakan tidak signifikan (Ha ditolak dan Ho diterima) artinya secara simultan variabel independent (X) tidak berpengaruh signifikan terhadap variable dependen (Y) = hipotesis dito.

1. **Koefisien Determinasi** (r²)

Menurut (Ghozali, 2018:97) koefisien determinasi (r²) memiliki tujuan menyajikan seberapa jauh kemampuan model dalam menjelaskan variasi dari variabel dependen. Nilai koefisien determinasi (r²) memiliki angka interval antara 0 dan 1.

1. Jika (r²) bernilai 0 maka variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.
2. Jika (r²) bernilai 1 maka variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

 Untuk mengetahui nilai dari koefisien determinasi, maka dapat menggunakan rumus sebagai berikut:

**KD=r² X 100%**

Keterangan:

Kd : Koefisien Determinasi

r²: Koefisien Korelasi