



Pengaruh *Work Family Conflict* dan *Work Overload* terhadap *Job Performance* dengan *Burnout* sebagai Variabel *Intervening* pada Pegawai Puskesmas Wonoayu Sidoarjo
The Effect of Work Family Conflict and Work Overload on Job Performance with Burnout as an Intervening Variable at The Puskesmas Wonoayu Sidoarjo Employees

Miya Wulandari Setyaningsih
202010200175

PROPOSAL TUGAS AKHIR
(ARTIKEL/KARYA TULIS ILMIAH)


**Program Studi Manajemen
Fakultas Bisnis, Hukum dan Ilmu Sosial
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
November, 2023**

**LEMBAR PENGESAHAN PROPOSAL TUGAS AKHIR
(ARTIKEL/ KARYA TULIS ILMIAH)**

Judul : Pengaruh *Work Family Conflict* dan *Work Overload* terhadap *Job Performance*
dengan *Burnout* sebagai Variabel *Intervening* pada Pegawai Puskesmas
Wonoayu Sidoarjo
Nama Mahasiswa : Miya Wulandari Setyaningsih
NIM : 202010200175

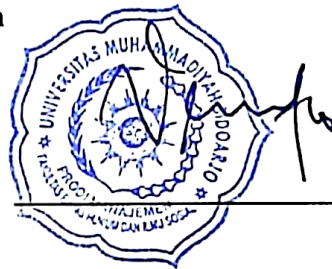
Disetujui oleh

Dosen Pembimbing
Dr Rifdah Abadiyah, SE. M.S.M. CHCM
NIDN/NIDK. 0705027502



Diketahui oleh

Ketua Program Studi
Dr Vera Firdaus S.Psi., M.M.
NIDN/NIDK. 0715067304



Tanggal Pengesahan
Rabu, 15 November 2023

The Effect of Work Family Conflict and Work Overload on Job Performance with Burnout as an Intervening Variable at The Puskesmas Wonoayu Sidoarjo Employees

Pengaruh *Work Family Conflict* dan *Work Overload* terhadap *Job Performance* dengan *Burnout* sebagai Variabel *Intervening* pada Pegawai Puskesmas Wonoayu Sidoarjo

I. Pendahuluan

Peraturan perundang-undangan yang ditetapkan oleh menteri kesehatan Nomor 43 Tahun 2016 menyatakan bahwa standar pelayanan di bidang kesehatan adalah jenis dan mutu pelayanan dasar yang hakikatnya menjadi hak bagi seluruh warga negara untuk mendapatkannya. Pelayanan kesehatan dapat diartikan sebagai konsep yang harus diterapkan kepada masyarakat dalam jangka waktu yang lama untuk memberikan pelayanan. Pelayanan kesehatan merupakan kegiatan perencanaan, pengevaluasian, pencatatan dan pelaporan yang ditetapkan dalam memberikan pelayanan. Hal ini dijelaskan dalam perundang-undangan kementerian kesehatan Nomor 75 Tahun 2014[1].

Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) merupakan salah satu fasilitas kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang strategis dalam percepatan peningkatan kesehatan masyarakat. Kinerja merupakan hal yang penting untuk keberhasilan dalam meningkatkan pelayanan kesehatan pada puskesmas untuk masyarakat. Suatu pelayanan yang baik dalam bidang kesehatan merupakan termasuk dari indikator kinerja, sehingga diperlukan Sumber Daya Manusia (SDM) yang profesional untuk meningkatkan pelayanan kinerjanya. Pelayanan yang diberikan pegawai puskesmas merupakan bentuk penilaian kepuasan dari masyarakat. Untuk itu pemerintah menetapkan peraturan MENPAN nomor Kep/25/M.PAN/2/2004 yaitu penyusunan indeks kepuasan masyarakat yang dijadikan sebagai pengukuran kinerja pelayanan publik[2].

Puskesmas Wonoayu Sidoarjo adalah salah satu sarana atau unit dalam memberikan pelayanan kesehatan dan berinteraksi langsung dengan masyarakat dengan memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Puskesmas Wonoayu Sidoarjo berlokasi di Jl. Raya Wonoayu No.1, Popoh, Jimbaran Kulon, Kec. Wonoayu, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur 61261 dengan lokasi yang strategis dan dapat dijangkau tidak jauh dari pemukiman. Puskesmas Wonoayu Sidoarjo yang memiliki pelayanan kesehatan masyarakat yaitu melayani UGD (Unit Gawat Darurat) selama 24 jam, melayani poli umum, melayani kesehatan mulut dan gigi, melayani pada ibu dan anak, melayani poli gizi, melayani imunisasi, laboratorium, farmasi, loket pendaftaran, KIA-KB, melayani rawat inap, pelayanan persalinan, dan pelayanan lansia.

Pelayanan kesehatan yang dilakukan di puskesmas Wonoayu Sidoarjo merupakan salah satu penilaian kinerja dari pegawai. Dalam hal ini pegawai dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu dan memuaskan untuk pasiennya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Salah satu keluhan yang umum terjadi di masyarakat adalah buruknya ketepatan waktu, kualitas dan kuantitas layanan yang diberikan oleh pegawai. Hal ini akan mempengaruhi citra puskesmas dan membuat pasien merasa tidak puas terhadap kinerja pelayanannya. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi *Job Performance* terutama dilayanan publik salah satunya adalah *Work Family Conflict*. Hal ini disebabkan karena karyawan menghadapi terlalu banyak tuntutan pekerjaan dan tidak mampu menyeimbangkan antara keluarga dan pekerjaan, sehingga menimbulkan ketidakstabilan emosi dan menurunkan performa kerja[3]. *Work Overload* termasuk faktor yang menyebabkan penurunan *job performance*, *work overload* terjadi karena seseorang dituntut melakukan pekerjaan diluar kemampuan sehingga membuat orang merasa pekerjaan yang dikerjakannya tidak sesuai dengan kemampuannya sehingga menyebabkan stress kerja berlebih. Faktor lain yang mempengaruhi *job performance* adalah *Burnout*, *burnout* berdampak negatif bagi perusahaan maupun karyawan itu sendiri, karena semakin stres suatu pekerjaan, maka semakin kecil kemungkinan karyawan untuk memberikan kinerja terbaiknya. *Burnout* dikaitkan dengan berbagai masalah termasuk kesehatan fisik dan mental, serta hubungan sosial yang disebabkan oleh kejenuhan dalam bekerja[4].

Capaian kinerja pegawai pada pelayanan Puskesmas Wonoayu Sidoarjo pada tahun 2020[5] dapat dijabarkan pada tabel berikut :

Tabel 1. Capaian Kinerja Pegawai pada pelayanan Puskesmas Wonoayu Sidoarjo	
Indikator Kinerja program/kegiatan	Presentase Capaian
Sesuai standar, ibu hamil mendapatkan pelayanan anatenal.	100%

Sesuai standar, ibu bersalin mendapatkan pelayanan persalinan.	97,2%
Sesuai standar, bayi baru lahir mendapatkan yankes.	101,46%
Persentase balita mendapatkan yankes sesuai standar.	100%
Sesuai standar, anak usia pendidikan dasar mendapatkan skrining kesehatan.	70,96%
Sesuai standar, penduduk yang berumur 15 s/d 59 tahun mendapatkan skrining kesehatan.	49,22%
Sesuai standar, penduduk yang berumur 60 tahun keatas mendapatkan skrining kesehatan.	49,22%
Sesuai standar, penderita hipertensi mendapatkan pelayanan kesehatan.	41,95%
Sesuai standar, penderita diabetes mendapatkan pelayanan kesehatan.	71,99%
Sesuai standar penderita ODGJ berat mendapatkan pelayanan kesehatan.	97,01%
Sesuai standar, orang penderita TB mendapatkan pelayanan TB.	19,73%
Sesuai standar, orang yang beresiko terinfeksi HIV mendapatkan pemeriksaan HIV.	79,5%

Tabel 2. Keterangan

% Capaian	Predikat Kerja
Lebih dari 100%	Sangat Berhasil
90% - kurang dari 100%	Berhasil
75% - kurang dari 90%	Cukup
Kurang dari 75%	Kurang

Berdasarkan pada tabel diatas menunjukkan terdapat tujuh indikator kinerja program/kegiatan yang belum maksimal sesuai dengan capaian yang ditentukan, artinya kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan dalam ketepatan waktu, kualitas dan kuantitas pelayanan masih rendah yaitu menghasilkan presentase/capaian kurang dari 75% yang terbilang predikat kurang. Dalam hal ini ditinjau adanya salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai belum mencapai keadaan yang maksimal. Selanjutnya terdapat lima indikator kinerja program/kegiatan yang menunjukkan baik yaitu menghasilkan presentase/capaian 90% - kurang dari 100% yang terbilang predikat berhasil. Faktanya, ditinjau dari indikator kinerja program/kegiatan yang peneliti dapatkan terdapat hanya satu indikator kinerja program/kegiatan mendapatkan presentase/capaian lebih dari 100% yaitu predikat sangat berhasil.

Penelitian mengenai kinerja sebelumnya sudah dilakukan akan tetapi masih terdapat kekurangan penelitian yang dimana terdapat beberapa penelitian yang bertentangan dengan temuan penelitiannya, diantaranya seperti penelitian tentang *work family conflict* terhadap *job performance* pada[6] memberikan hasil untuk *work family conflict* berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap *job performance*, sedangkan pada penelitian lain[7] menyatakan bahwa *work family conflict* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *job performance*. *Work family conflict* memiliki dampak negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, sesuai dengan penelitian mengenai variabel *work family conflict* terhadap *job performance* melalui *burnout*[8]. Sedangkan penelitian[9] menyatakan bahwa *work family conflict* berpengaruh langsung dan signifikan terhadap *job performance* melalui *burnout*. Hasil uji mediasi menunjukkan bahwa *burnout* memediasi pengaruh *work family conflict* terhadap *job performance* dan memediasi pengaruh *work family conflict* terhadap prestasi kerja.

Penelitian sebelumnya sudah dilakukan yaitu variabel *work overload* terhadap *job performance* memiliki hasil yang bertentangan yaitu pada penelitian yang dilakukan[8] menyatakan bahwa *work overload* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Sedangkan penelitian yang dilakukan[10] hasilnya yaitu beban kerja berlebih berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan hal tersebut beban kerja berlebih dapat mengganggu kinerja pekerjaan secara keseluruhan dan pada akhirnya mempersulit pencapaian tujuan pada perusahaan. Menurut penelitian tentang variabel beban kerja berlebih terhadap kinerja melalui *burnout*[11] beban kerja berlebih secara signifikan dan negatif mempengaruhi kinerja perawat melalui *burnout*. Sedangkan penelitian[12] menunjukkan bahwa

variabel *work overload* karyawan memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel kinerja karyawan melalui timbulnya *burnout*.

Berdasarkan fenomena dan research gap yang peneliti jabarkan diatas bahwa capaian kinerja pegawai Puskesmas Wonoayu masih terbelang belum mencapai target dari yang diharapkan dan terdapat penelitian sebelumnya hasil penelitian yang masih bertentangan pada variabel-variabel yang diteliti. Sehingga peneliti lebih lanjut meneliti mengenai **“Pengaruh *Work Family Conflict* dan *Work Overload* terhadap *Job Performance* dengan *Burnout* sebagai Variabel *Intervening* pada Pegawai Puskesmas Wonoayu Sidoarjo”**

Rumusan Masalah :

1. Apakah *work family conflict* berpengaruh secara langsung terhadap *job performance*?
2. Apakah *work overload* berpengaruh secara langsung terhadap *job performance*?
3. Apakah *burnout* berpengaruh secara langsung terhadap *job performance*?
4. Apakah *work family conflict* berpengaruh secara langsung terhadap *burnout*?
5. Apakah *work overload* berpengaruh secara langsung terhadap *burnout*?
6. Apakah *work family conflict* berpengaruh terhadap *job performance* dengan *burnout* sebagai variabel *intervening*?
7. Apakah *work overload* berpengaruh terhadap *job performance* dengan *burnout* sebagai variabel *intervening*?

Pertanyaan Penelitian :

Apakah pengaruh *work family conflict* dan *work overload* terhadap *job performance* dengan *burnout* sebagai variabel *intervening* pada pegawai puskesmas Wonoayu Sidoarjo?

Tujuan Penelitian :

Menguji pengaruh *work family conflict* dan *work overload* terhadap *job performance* dengan *burnout* sebagai variabel *intervening* pada pegawai puskesmas Wonoayu Sidoarjo.

Kategori SDGs :

Termasuk dalam SDGs 8, untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi yang merata dan berkelanjutan, tenaga kerja yang optimal dan produktif, serta pekerjaan yang layak untuk semua

II. Literatur Riview

Work Family Conflict

Menurut Greenhaus and Beutell dalam[13] *Work Family Conflict* adalah masalah yang dialami oleh individu dalam menjalankan dua peran secara bersamaan yaitu sebuah tuntutan pekerjaan yang mengakibatkan seorang individu tersebut tidak dapat menjalankan perannya sebagai seorang anggota keluarga dengan baik dan begitu sebaliknya. Aktivitas pemenuhan tuntutan pada salah satu dominan dari pekerjaan atau keluarga menjadi akibat dari konflik ini. Hal ini memerlukan sumber daya yang terbatas seperti waktu, energi, dan mental. Pegawai yang dikatakan memiliki *work family conflict*, apabila seorang pegawai menggunakan sumber daya tersebut yang tidak dapat memenuhi tuntutan pada dominan pekerjaan atau keluarga.

Menurut grenhaus dan beutell dalam[13] ada tiga dimensi dari *work family conflict*, yaitu diantaranya sebagai berikut :

1. *Time-based conflict*, konflik ini terjadi karena dalam menyelesaikan tugas salah satu peran tidak dapat diselesaikan secara bersamaan karena adanya waktu yang telah ditentukan. Indikator untuk mengukur *time-base conflict* adalah
 - a. Seorang pegawai merasa bahwa waktu yang digunakan ditempat kerja akan menghalangi waktu yang dibutuhkan untuk memenuhi kewajiban pada keluarga.
 - b. Seorang pegawai akan merasa kesulitan saat membagi waktu pada pekerjaan dan keluarga.
2. *Strain-based conflict*, suatu kondisi yang dialami oleh seseorang mengacu pada munculnya ketegangan atau emosional saat menyelesaikan salah satu tugas peran dan membuat seseorang tersebut sulit untuk memenuhi tuntutan peran yang lain. Indikator untuk mengukur *strain-based conflict* adalah
 - a. Ketegangan atau emosional yang dialami pegawai dalam menyelesaikan tugas peran di tempat kerja sering kali mempengaruhi keharmonisan dalam keluarga.
 - b. Ketidakharmonisan dan ketegangan dalam keluarga sering kali mengganggu kinerja pegawai dalam menyelesaikan tugas dan perannya.
3. *Behaviour-based conflict*, konflik ini terjadi ketika seorang pegawai menyelesaikan tugas dan perannya dalam suatu tindakan secara efektif, akantetapi dalam peran lain yaitu pada keluarga tidak efektif digunakan dalam bentuk suatu tindakan untuk menyelesaikan tugas dan perannya. Indikator untuk mengukur *behavior-based conflict* adalah

- a. Seorang pegawai mampu menunjukkan pemahaman mengenai konteks dan sistem pada pelayanan keperawatan yang telah diberikan.
- b. Seorang pegawai mampu dalam menerapkan kemampuan pengetahuannya dalam meningkatkan dan mengoptimalkan pelayanan pada kesehatan.

Pengaruh *work family conflict* terhadap *job performance*

Perusahaan harus membantu pegawai dalam menyeimbangkan antara pekerjaan dan keluarga karena *work family conflict* berpengaruh pada performa kerja, kepuasan kerja, dan tingkat pengunduran diri[6]. Penelitian yang dilakukan[21] menyatakan terdapat hubungan negatif yang signifikan antara *work family conflict* dan kinerja. Sedangkan penelitian yang dilakukan[13] *work family conflict* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. *Work family conflict* di tempat kerja tidak selalu menghalangi atau tidak selalu berdampak negatif pada kemampuan pegawai untuk melakukan pekerjaan mereka. Penelitian pada[22] terdapat pengaruh negatif dan signifikan antara *work family conflict* terhadap kinerja karyawan. Konflik antara pekerjaan dan keluarga menyebabkan pegawai menjadi terhambat pekerjaannya *Job performance* menurun seiring dengan meningkatnya *work family conflict* dan sebaliknya. Berdasarkan uraian diatas, maka dapat disusun hipotesis sebagai berikut :

H1 : *Work family conflict* berpengaruh negatif secara langsung terhadap *job performance*

Pengaruh *work overload* terhadap *job performance*

Menurut penelitian[14] *work overload* terhadap kinerja karyawan menunjukkan hasil yang negatif dan signifikan. Pegawai yang bekerja dengan volume pekerjaan yang besar mengalami lebih banyak tekanan kerja daripada pegawai yang bekerja dibidang lain dengan volume pekerjaan yang lebih kecil. Penelitian menunjukkan bahwa *job performance* dapat dipengaruhi oleh kemampuan seorang pegawai. Sedangkan penelitian yang dilakukan[8] menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *work overload* terhadap kinerja karyawan. Artinya semakin tinggi *work overload* maka kinerja karyawan akan meningkat. Diperkuat penelitian yang dilakukan[10] menunjukkan *work overload* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *job performance* secara keseluruhan akan menghambat pencapaian tujuan suatu organisasi. Berdasarkan uraian diatas, maka dapat disusun hipotesis sebagai berikut :

H2 : *Work overload* berpengaruh negatif dan signifikan secara langsung terhadap *job performance*

Pengaruh *work family conflict* terhadap *burnout*

Work family conflict berdampak besar pada *burnout* pegawai. *Work family conflict* timbul ketika pegawai yang telah berkeluarga merasa sulit untuk memenuhi tanggungjawab ganda mereka yaitu peran pekerjaan dan keluarga. *Burnout* dapat terjadi karena ketidakmampuan untuk mencapai keseimbangan antara kedua peran tersebut. Dalam penelitian yang dilakukan[23] *work family conflict* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout*. Yang artinya bahwa semakin tinggi *work family conflict* yang pegawai rasakan, maka semakin tinggi pula *burnout*nya. Dengan demikian, *work family conflict* dapat terbukti mempengaruhi *burnout* pada karyawan. Hal ini diperkuat oleh[24] *Work family conflict* berpengaruh positif terhadap *burnout*. Pegawai yang bekerja dengan performa terbaik dan produktif akan menguntungkan bagi sebuah organisasi adalah pegawai yang terhidar dari *burnout*. Berdasarkan uraian diatas, maka dapat disusun hipotesis sebagai berikut :

H3 : *Work family conflict* berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap *burnout*

Pengaruh *work overload* terhadap *burnout*

Pegawai yang bekerja secara berlebihan akan mengalami kelelahan. Akibatnya, tingkat kelelembihan beban kerja yang berlebihan yang dialami oleh pegawai akan berdampak pada *burnout* atau kelelahan. Sesuai dengan penelitian yang dilakukan[25] beban kerja berlebih berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout*. Diperkuat dengan penelitian yang dilakukan[19] beban kerja berlebih berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout*. Berdasarkan hal tersebut terjadi karena pegawai dituntut untuk harus mencapai tujuan yang ditetapkan oleh perusahaan dan harus mematuhi kebijakan dan pedoman yang berlaku. Apabila pegawai diberikan beban kerja berlebih, pegawai akan merasa tertekan dan kehabisan energi serta membuat pegawai akan menjadi kurang produktif dalam bekerja. Berdasarkan uraian diatas, maka dapat disusun hipotesis sebagai berikut :

H4 : *Work overload* berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap *burnout*

Pengaruh *burnout* terhadap *job performance*

[26]*Burnout* memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja. Hasil penelitian menunjukkan negatif yang artinya *burnout* meningkat karena pegawai memiliki perasaan pesimis, hal ini dapat mempengaruhi kinerja pada pegawai. Terutama dalam hal peluang untuk kemajuan karier. Sedangkan penelitian yang dilakukan[27] *burnout* dikatakan memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan secara langsung. Berdasarkan hal tersebut pegawai mengalami *burnout* yang meningkat dapat mempengaruhi *job performance*, yang akan menurunkan produktifitas di tempat kerja. Diperkuat dengan penelitian[28] *Burnout* memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Oleh karena itu, para pegawai mengutamakan pekerjaannya untuk memotivasi dirinya sendiri

agar menyelesaikan tugas dengan tepat, dan pegawai bersikap tegas terhadap diri mereka sendiri karena ingin mengapai tujuan yang diinginkan. Berdasarkan uraian diatas, maka dapat disusun hipotesis sebagai berikut :

H5 : *Burnout* berpengaruh negatif dan signifikan secara langsung terhadap *job performance*

Pengaruh *work family conflict* terhadap *job performance* melalui *burnout*

Menurut[19] *Work family conflict* memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap *job performance* melalui *burnout*. Pengaruh *work family conflict* terhadap *job performance* dimediasi oleh *burnout*. Artinya tidak adanya hubungan antara *Work family conflict* dan pekerjaan yang berlebih serta terjadi kelelahan emosional atau *burnout* pada pekerjaan yang diberikan, sehingga pegawai menganggap bahwa ini adalah tuntutan yang harus diselesaikan dan tidak akan mempengaruhi kinerja para pegawai. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan[9] konflik pekerjaan keluarga berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *job performance* melalui *burnout*. Berdasarkan uraian diatas, maka dapat disusun hipotesis sebagai berikut :

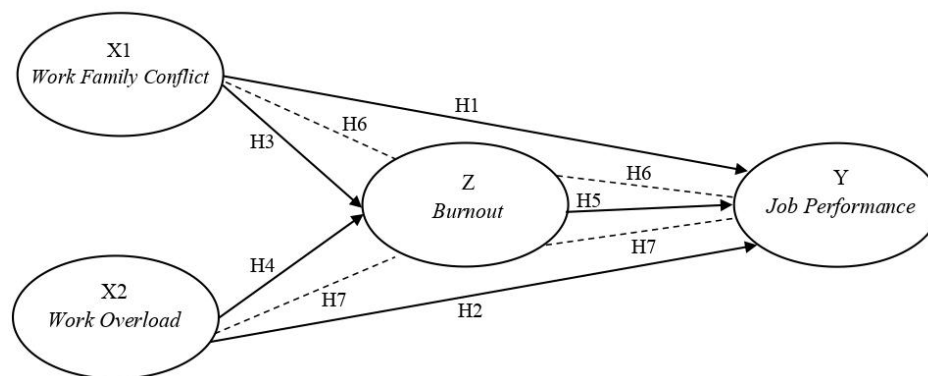
H6 : *Work family conflict* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *job performance* melalui *burnout*

Pengaruh *work overload* terhadap *job performance* melalui *burnout*

Menurut penelitian[11] *Work overload* memiliki pengaruh secara negatif dan signifikan terhadap kinerja perawat melalui *burnout*. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan[29] *workload* tidak berpengaruh langsung terhadap kinerja melalui variabel mediasi *burnout*. Hal ini terjadi karena pegawai mampu mengatasi *work overload* karena pegawai bekerja secara efisien dan dapat menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan dengan cepat. Pegawai juga dapat mengatasi hambatan dengan mencari cara terbaik untuk beradaptasi dengan lingkungan dan teknologi yang sedang digunakan. Berdasarkan uraian diatas, maka dapat disusun hipotesis sebagai berikut :

H7 : *Work overload* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *job performance* melalui *burnout*

Kerangka Konseptual



Gambar 1. Kerangka Konseptual

Hipotesis

H1 : *Work family conflict* berpengaruh negatif secara langsung terhadap *job performance*

H2 : *Work overload* berpengaruh negatif dan signifikan secara langsung terhadap *job performance*

H3 : *Work family conflict* berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap *burnout*

H4 : *Work overload* berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap *burnout*

H5 : *Burnout* berpengaruh negatif dan signifikan secara langsung terhadap *job performance*

H6 : *Work family conflict* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *job performance* melalui *burnout*

H7 : *Work overload* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *job performance* melalui *burnout*

III. Metode Penelitian

Metode penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono dalam[30] penelitian kuantitatif adalah sebagai metodologi penelitian yang berbasis pada filsafat positivisme yang melibatkan peneliti pada populasi atau sampel tertentu, untuk mengumpulkan data melalui penggunaan instrument penelitian, menganalisis data secara kuantitatif atau statistik, dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan oleh peneliti. Dalam penelitian ini populasi yang digunakan adalah seluruh pegawai medis/klinis pada puskesmas Wonoayu Sidoarjo yaitu dengan jumlah sebanyak 53 pegawai. Nonprobability Sampling adalah Teknik yang digunakan untuk mengambil sampel. Menurut Sugiono dalam[31] mendefinisikan nonprobability sampling merupakan teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Sampling jenuh merupakan teknik pengambilan sampel yang digunakan peneliti. Sugiono menyatakan dalam[31] sampling jenuh merupakan suatu teknik dengan menentukan sampel yang dimana seluruh anggota populasi digunakan untuk sampel.