

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam beberapa dekade terakhir, sektor kesehatan di Indonesia telah berkembang pesat seiring dengan meningkatnya permintaan masyarakat akan layanan kesehatan yang lebih berkualitas. Rumah sakit sebagai pusat layanan kesehatan dihadapkan pada tantangan untuk memberikan pelayanan yang optimal, terutama dalam menangani kebutuhan pasien yang semakin kompleks (Riyanto, 2023). Puskesmas, sebagai institusi kesehatan dengan kapasitas pertolongan pertama sebagai bentuk bantuan awal layanan yang diberikan oleh tenaga medis sebagai faskes awal. Puskesmas memiliki tanggung jawab untuk menyediakan layanan medis berkualitas dalam skala yang lebih kecil dibandingkan rumah sakit daerah dan pusat. Di tengah kemajuan ini, isu kesejahteraan tenaga kesehatan semakin menjadi sorotan karena peran penting mereka dalam memastikan kualitas layanan kesehatan yang diberikan.

Sejalan dengan globalisasi dan kemajuan teknologi, industri kesehatan global juga mengalami pertumbuhan pesat. Puskesmas, sebagai salah satu pilar utama dalam industri ini, memegang peran penting dalam menjaga kesehatan masyarakat. Namun, di balik kemajuan ini, tenaga kesehatan menghadapi berbagai tantangan, termasuk tuntutan untuk memberikan layanan berkualitas, intensitas kerja yang tinggi, dan interaksi langsung dengan pasien (Pratika, 2017). Hal ini menciptakan tekanan yang signifikan bagi dokter, perawat, dan staf

puskesmas lainnya, yang berperan penting dalam keberhasilan pelayanan kesehatan.

Di dunia kerja, terutama dalam pekerjaan berbasis layanan publik, tingkat stres yang tinggi merupakan suatu hal yang tidak dapat dielakkan oleh pegawai maupun perusahaan. Jika masalah ini tidak ditangani dengan serius oleh pemangku kepentingan dalam perusahaan dan tidak ada perhatian yang memadai, hal tersebut akan berdampak buruk pada pertumbuhan dan perkembangan perusahaan. Hal ini berkaitan dengan tingkat kepuasan publik dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan kesehatan yang diberikan oleh perusahaan, terutama bagi sektort layanan yang diberikan oleh pemerintahan. Oleh karena itu, penting bagi setiap perusahaan untuk mengembangkan strategi dan kebijakan yang mendukung keseimbangan kerja dan kehidupan, mengurangi stres, dan meningkatkan kesejahteraan pegawai untuk memastikan kinerja optimal dan kepuasan pelanggan.

Terutama sektor layanan jasa milik pemerintah seperti Puskesmas yang ada di setiap wilayah daerah, dimana tim medis dokter, perawat, dan staf lainnya merupakan garda terdepan dalam upaya pemberi layanan terbaik kepada setiap pelanggan atau pasien yang membutuhkan layanan dari sektor publik tersebut, maka hal ini akan memberikan tekanan yang cukup besar bagi tenaga medis dalam menghadapi beragamnya jenis tuntutan pekerjaan.

Dalam sebuah pekerjaan yang berbasis layanan publik pada sektor industri jasa, pegawai memiliki tingkat stres yang tinggi dibandingkan dengan pekerjaan yang menggunakan kognitif. Hal tersebut dikarenakan faktor interaksi dua arah

atau yang lebih sering dilakukan oleh pegawai tenaga kesehatan dalam upaya pemberian pelayanan terbaik kepada pasien. Hal ini dapat berupa tindakan pelayanan medis dan pemberian edukasi kesehatan kepada pasien dan maupun kepada keluarga pasien yang telah dilakukan sehingga dapat menyebabkan penurunan emosi dan daya kerja yang terkuras disebabkan. Apabila permasalahan ini tidak ditanggapi serius oleh setiap pemangku kepentingan dalam suatu organisasi serta tidak adanya perhatian yang sangat baik maka hal tersebut akan memberikan kontribusi yang buruk bagi pertumbuhan maupun perkembangan organisasi. Hal tersebut berkaitan dengan sebuah tingkat kepuasan publik dan kepercayaan masyarakat akan sebuah layanan perusahaan terutama bagi sebuah perusahaan pemerintahan.

Puskesmas Sukamenanti merupakan pusat pembangunan berwawasan kesehatan, pusat pemberdayaan masyarakat, pusat pelayanan kesehatan masyarakat primer, dan puskesmas berkewajiban memberikan upaya kesehatan wajib dan upaya kesehatan pengembangan. Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama harus mempunyai kinerja yang baik agar dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Puskesmas Sukamenanti berada di Kabupaten Pasaman Barat.

Kabupaten Pasaman Barat sendiri memiliki 20 Puskesmas yang tersebar di 11 Kecamatan. Puskesmas Sukamenanti adalah salah satu Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Kesehatan Kabupaten Pasaman Barat yang terletak di Kecamatan Pasaman. Berikut adalah data pegawai yang bekerja di Puskesmas Rawatan Sukamenanti Kab. Pasaman Barat.

Tabel 1. Data Pegawai Puskesmas Rawatan Sukamenanti Pasaman Barat Tahun 2024

No.	Tenaga Puskesmas	Jumlah
1	Dokter	4
2	Dokter Gigi	1
3	Perawat / Ners	19
4	Bidan	39
5	Promkes dan Ilmu Perilaku	3
6	Nutrisionis	2
7	Farmasi	2
8	Laboratorium	3
9	Sanitarian	1
10	Terapis Gigi dan Mulut	1
11	Refrasionis Optisi	0
12	Rekam Medis	2
13	Tenaga Sistem Informasi Kesehatan	0
14	Tenaga Administrasi Keuangan	1
15	Pekarya (SMA Sederajat)	6
Total		84

Sumber: Puskesmas Rawatan Sukamenanti Kab. Pasaman Barat (2024)

Berdasarkan data Dinas Kesehatan Pasaman Barat pada Profil Kesehatan tahun 2023, memuat capaian kinerja Puskesmas Sukamenanti lebih rendah dibandingkan dengan puskesmas lainnya. Capaian kinerja ini dilihat dari capaian program kerja masing-masing bidang, sebagaimana pada tabel berikut.

Tabel 2. Data Capaian Kinerja Puskesmas Rawatan Sukamenanti Pasaman Barat Tahun 2023

No.	Program	Target (%)	Capaian (%)
1.	Kunjungan pertama ibu hamil	90	88,5
2.	Kunjungan antenatal lengkap	85	54,7
3.	Persalinan dengan tenaga kesehatan	100	81
4.	Kunjungan ibu nifas	90	76,1
5.	Konsumsi vitamin A ibu nifas	100	79,3
6.	Konsumsi tablet tambah darah ibu hamil 90 butir	90	69,8
7.	Imunisasi TT ibu hamil	85	18,4
8.	Akseptor KB aktif	70	69,6
9.	KB pasca bersalin	100	23,3
10.	ASI eksklusif	80	40,8
11.	Desa UCI	100	0
12.	Pelayanan bayi sakit	90	41,4
13.	Imunisasi dasar lengkap	85	38,3
14.	Balita ditimbang di posyandu	90	22,7
15.	Balita gizi kurang	10	15,8
16.	Pelayanan kesehatan lansia	80	42,2
17.	Angka kesembuhan pasien TB	90	68,9
18.	Balita diare yang ditangani	100	84,66
19.	Akses air minum yang berkualitas	100	80,9
20.	Sarana air minum yang memenuhi syarat	100	87,6
21.	Kepemilikan jamban sehat	90	75,7
22.	Sanitasi berbasis masyarakat	100	50
23.	Desa stop B	100	0

Sumber: Puskesmas Rawatan Sukamenanti Kab. Pasaman Barat (2023)

Dari Tabel 2 dapat dilihat kesehatan ibu dan anak merupakan salah satu fokus utama dalam upaya peningkatan kesejahteraan masyarakat pada puskesmas Sukamenanti. Berbagai program kesehatan diluncurkan untuk mendukung pencapaian target kesehatan yang ditetapkan oleh pemerintah, seperti kunjungan ibu hamil, imunisasi, konsumsi vitamin, dan pengawasan balita. Data yang ditampilkan menunjukkan pencapaian berbagai program kesehatan ibu dan anak. Beberapa program yang berhasil mendekati target antara lain: Kunjungan pertama ibu hamil (88,5% dari target 90%), Persalinan dengan tenaga kesehatan (81% dari

target 100%), Akses air minum berkualitas (80,9% dari target 100%). Dari data diatas masih diperlukan untuk peningkatan layanan yang diberikan oleh tenaga medis Puskesmas Sukamenanti dalam upaya untuk mencapai hasil yang optimal.

Pelayanan yang diberikan oleh pegawai Puskesmas Sukamenanti tentu dilatarbelakangi dengan performa pegawai yang berhasil dicapai dalam melaksanakan tugas atau pekerjaannya. Pencapaian tujuan organisasi menunjukkan hasil kerja atau prestasi kerja organisasi dalam upaya untuk memberikan bentuk layanan publik yang terbaik dalam hal ini Puskesmas Sukamenanti mengukur kinerja pegawai dengan metode *key performance indicator*. Hal ini penting untuk mengetahui bagaimana kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pasien-pasien.

Kinerja pegawai dipengaruhi oleh kegiatan yang dilakukan pegawai dalam hal menangani pasien maupun non pasien yang berkunjung ke Puskesmas Sukamenanti. Orientasi layanan pelanggan merupakan suatu proses pemenuhan dan penemuan kebutuhan pelanggan dengan suatu bentuk kegiatan untuk membantu dan melayani orang lain, dengan memfokuskan orientasi layanan untuk pemenuhan kinerja. Dalam hal ini kegiatan pelayanan administrasi dan rawat jalan yang diberikan oleh Puskesmas Sukamenanti diharapkan dapat memenuhi skala orientasi layanan pelanggan, dimana adanya suatu dimensi intensif dan tindakan pelanggan, dengan bertindak sebagai penasehat kesehatan yang telah dipercaya oleh calon pasien maupun pasien, selanjutnya berupa dimensi usaha atau inisiatif yang diambil atas kepentingan pasien, mulai dari bentuk tindakan akan suatu pelayanan semaksimal mungkin kepada calon pasien maupun pasien.

Hal ini menuntut pegawai untuk selalu dalam keadaan sehat, baik secara fisik maupun secara psikis, dengan mobilitas kinerja yang tinggi ini akan sebuah pelayanan akan mempengaruhi perilaku kerja pegawai di tempat kerja. Dengan adanya tuntutan seperti ini akan mempengaruhi mental dari tenaga pelayanan administrasi dan rawatan Puskesmas Sukamenanti. Pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Sukamenanti terhadap layanan administrasi dan rawatn melayani setiap hari kerja dimulai dari pukul 07.30 WIB. Kelompok layanan tersebut berdasarkan keahlian yang tersedia sesuai poliklinik yakni berupa pelayanan dokter umum, dokter gigi-mulut, pelayanan IGD 24 Jam serta layanan lainnya yang ada di Puskesmas Sukamenanti.

Faktor sumber daya manusia merupakan faktor yang berperan penting dalam sebuah organisasi. Keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya melalui visi dan misi tergantung peran dan kualitas sumber daya manusia (Shaikh et al., 2019). Karena, jika organisasi mempunyai sumber daya manusia yang potensial akan dapat mencapai hasil kerja yang maksimal dan mampu mencapai tujuan perusahaan dengan maksimal.

Kinerja menurut Srimulyani et al. (2023) didefinisikan sebagai aktivitas yang secara formal diakui sebagai bagian dari pekerjaan dan berkontribusi terhadap pencapaian tujuan organisasi. Kinerja pegawai merupakan hasil yang dicapai atas aktivitas pegawai dengan keterampilan pegawai dalam berbagai situasi. Kinerja pegawai meliputi pelaksanaan tugas yang diberikan sesuai waktu yang ditentukan, kompetensi pegawai, serta efektivitas dan efisiensi dalam melaksanakan pekerjaan sesuai dengan prosedur.

Kinerja merupakan faktor kunci dalam mencapai tujuan organisasi (Silaen et al., 2021). Kinerja adalah yang mempengaruhi seberapa banyak pekerja memberi kontribusi kepada organisasi yang meliputi kuantitas output, kualitas output, jangka waktu output, kehadiran di tempat kerja dan sikap kooperatif (Waruwu, 2018). Organisasi yang memiliki pegawai yang berkinerja tinggi lebih berhasil dalam mencapai keberlanjutan dan pertumbuhan jangka panjang bagi organisasinya.

Di sisi lain, tenaga medis dan non medis sebagai orang yang melayani pasien dituntut untuk bekerja dengan penuh semangat untuk menghadapi semua pekerjaan mereka. Aktivitas yang dilakukan terus menerus tentu menyebabkan kelelahan secara fisik dan psikis yang dialami oleh tenaga medis ataupun non medis. Hal ini dikenal dengan *burnout*, sindrom kelelahan emosional (*burnout*) dapat dicirikan sebagai respons negatif individu terhadap ketegangan kronis, yang berasal dari lingkungan kerja yang sangat menuntut (Freitas et al., 2023).

Burnout adalah suatu kondisi yang disebabkan oleh suatu sindrom terkait ketidakmampuan pengelolaan stres terhadap penyelesaian suatu pekerjaan secara efektif (Anand et al., 2023). Terdapat tiga aspek yang menyebabkan kelelahan yaitu depersonalisasi, kelelahan emosional dan penurunan prestasi pribadi. Depersonalisasi yaitu sikap acuh tak acuh, sinis dan menjauhi pekerjaan. Kelelahan emosional, yaitu persepsi terlalu banyak bekerja. Lebih lanjut, penurunan prestasi pribadi.

Burnout yang tidak dapat dikendalikan oleh seorang pegawai sehingga mereka akan dengan terpaksa untuk menampilkan sebuah kondisi *emotional labor*

sebagai bentuk pertahanan diri, dimana seorang pegawai merasakan di sebuah keadaan pekerjaan yang tak kunjung selesai semakin hari semakin bertambah dengan pola kerja yang hampir sama dan monoton.

Burnout di kalangan pegawai Puskesmas Sukamenanti terjadi akibat interaksi yang terus menerus oleh pegawai dari segi penyakit, kematian dan kontak langsung dengan kerabat pasien, yang dimana pegawai dituntut bukan hanya sebagai tenaga medis yang berupaya untuk menyembuhkan saja tetapi berupaya sebagai pendidik yang harus mengedukasi baik pasien dan keluarga pasien dimana interaksi yang semakin intens dan banyak ini menyebabkan gejolak emosi yang akan menyebabkan perubahan sikap yang signifikan baik kepada organisasi maupun kepada pasien dan keluarga pasien atas respon yang mereka terima dari interaksi tersebut. Hal ini menciptakan sebuah keadaan gelembung stres yang akan meledak apabila dipendam dan ditahan terus menerus dalam jangka waktu lama dan akan membuat mereka kelelahan secara emosional.

Dengan kondisi kelelahan yang disebabkan oleh emosional yang tidak dapat dibendung tersebut maka mengakibatkan pekerja menunjukkan ekspresi lain dalam menghadapi pasien dan pendamping pasien dengan cara menggunakan *emotional labor* sebagai bentuk pertahanan diri.

Emotional labor merupakan upaya untuk mengkondisikan dan menyesuaikan emosi agar sesuai dengan kebutuhan pekerjaan. Hal ini seringkali dilakukan pegawai dalam upaya untuk memanipulasi emosi mereka sendiri sesuai dengan tuntutan pekerjaan mereka (Hwang & Park, 2022). *Emotional labor* yang terjadi di kalangan pegawai Puskesmas Sukamenanti diakibatkan jumlah pasien

yang begitu beragam serta mengharuskan mereka untuk selalu menunjukkan performa terbaik dalam memberikan layanan terbaik. Kondisi *emotional labor* sering kali terjadi ketika perawat sudah melakukan layanan kepada pasien yang sudah banyak pada di hari itu dan mereka harus memberikan layanan yang sama serta prima kepada pasien lainnya.

Dalam hal ini sangat diperlukan sebuah upaya yang dilakukan secara bersama-sama baik dari puskesmas dan pegawai untuk meredam tingkat kelelahan emosional dan faktor penurunan produktif kerja dengan upaya meningkatkan *affective commitment* sebagai bentuk kesetiaan pegawai serta rasa memiliki organisasi dalam upaya keterlibatan pegawai dalam organisasi. *Affective commitment* merupakan sebuah bentuk komitmen yang diperlihatkan oleh pegawai sebagai upaya yang berfokus pada keinginan untuk tetap berada dalam organisasi. *Affective commitment* merupakan kekuatan dari hasrat seseorang untuk tetap bekerja pada suatu organisasi karena mereka sepaham dengan nilai dan tujuan pokok organisasi (Asawo & George, 2018).

Affective commitment ditemukan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja (Sharma & Dhar, 2016). Artinya bahwa semakin meningkat komitmen pegawai maka akan semakin meningkat pula kinerja mereka. Peningkatan pada kinerja pegawai terjadi seiring peningkatan pada komitmen afektif. Oleh karena itu, faktor komitmen afektif menjadi penting untuk dibahas dalam penelitian ini.

Kemudian, *burnout* juga menjadi faktor penting lainnya yang turut menentukan kinerja pegawai di sebuah organisasi. *Burnout* mempengaruhi kinerja

pegawai, dimana tingkat stres yang dialami pegawai turut menentukan baik buruknya kualitas kerja mereka (Huang et al., 2024). *Burnout* ditemukan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja (Sharma & Dhar, 2016). Artinya bahwa semakin meningkat *burnout* maka akan semakin menurunkan kinerja pegawai. Oleh karena itu, faktor *burnout* juga menjadi penting untuk dibahas dalam penelitian ini.

Selain itu, *emotional labour* juga memegang peranan penting dalam sebuah perusahaan untuk melihat pelampiasan emosional pekerja/pegawai dalam bekerja (Hwang & Park, 2022). *Emotional labour* ditemukan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja (Kumar et al., 2022). Artinya bahwa semakin meningkatnya *emotional labour* maka akan semakin meningkat pula kinerja. Peningkatan pada kinerja terjadi seiring peningkatan pada *emotional labour*. Hasil ini membuktikan bahwa *emotional labour* sangat berperan penting dalam mendorong kinerja perusahaan secara keseluruhan.

Dilain sisi, *affective commitment* ditemukan mampu memediasi hubungan antara *burnout* dengan kinerja (Sharma & Dhar, 2023) dan *emotional labour* dengan kinerja (Tourigny et al., 2013). Namun, faktanya masih sedikit penelitian yang mengeksplor efek mediasi *affective commitment* pada hubungan antara *burnout* dan *emotional labour* itu sendiri dengan kinerja. Hal ini menjadi keterbaruan dari penelitian ini yang menarik untuk diteliti lebih lanjut.

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengusung judul “Pengaruh *Burnout* dan *Emotional Labour* terhadap Kinerja Pegawai dengan *Affective Commitment* sebagai Variabel

Mediasi pada Pegawai Puskesmas Rawatan Sukamenanti Kabupaten Pasaman Barat.”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pengaruh *burnout* terhadap kinerja pegawai Puskesmas Rawatan Sukamenanti Kabupaten Pasaman Barat?
2. Bagaimanakah pengaruh *emotional labour* terhadap kinerja pegawai Puskesmas Rawatan Sukamenanti Kabupaten Pasaman Barat?
3. Bagaimanakah pengaruh *burnout* terhadap *affective commitment* pegawai Puskesmas Rawatan Sukamenanti Kabupaten Pasaman Barat?
4. Bagaimanakah pengaruh *emotional labour* terhadap *affective commitment* pegawai Puskesmas Rawatan Sukamenanti Kabupaten Pasaman Barat?
5. Bagaimanakah pengaruh *affective commitment* terhadap kinerja pegawai Puskesmas Rawatan Sukamenanti Kabupaten Pasaman Barat?
6. Bagaimanakah pengaruh *burnout* terhadap kinerja pegawai yang dimediasi oleh *affective commitment* pada Puskesmas Rawatan Sukamenanti Kabupaten Pasaman Barat?
7. Bagaimanakah pengaruh *emotional labour* terhadap kinerja pegawai yang dimediasi oleh *affective commitment* pada Puskesmas Rawatan Sukamenanti Kabupaten Pasaman Barat?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari latar belakang dan rumusan masalah yang telah dipaparkan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh *burnout* terhadap kinerja pegawai pada Puskesmas Rawatan Sukamenanti Kabupaten Pasaman Barat.
2. Untuk menganalisis pengaruh *emotional labour* terhadap kinerja pegawai pada Puskesmas Rawatan Sukamenanti Kabupaten Pasaman Barat.
3. Untuk menganalisis pengaruh *burnout* terhadap *affective commitment* pada pegawai Puskesmas Rawatan Sukamenanti Kabupaten Pasaman Barat.
4. Untuk menganalisis pengaruh *emotional labour* terhadap *affective commitment* pada pegawai Puskesmas Rawatan Sukamenanti Kabupaten Pasaman Barat.
5. Untuk menganalisis pengaruh *affective commitment* terhadap kinerja pegawai pada Puskesmas Rawatan Sukamenanti Kabupaten Pasaman Barat.
6. Untuk menganalisis pengaruh *burnout* terhadap kinerja pegawai yang dimediasi oleh *affective commitment* pada Puskesmas Rawatan Sukamenanti Kabupaten Pasaman Barat.
7. Untuk menganalisis pengaruh *emotional labour* terhadap kinerja pegawai yang dimediasi oleh *affective commitment* pada Puskesmas Rawatan Sukamenanti Kabupaten Pasaman Barat.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan guna memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis tentang topik yang diteliti yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan rujukan dan memberikan kontribusi bagi ilmu sumber daya manusia terutama yang berkaitan dengan topik *burnout*, *emotional labour*, *affective commitment*, dan kinerja pegawai. Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa memberikan jawaban atau pembuktian atas teori dan hipotesis terkait. Kemudian, dengan adanya penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan pedoman bagi peneliti selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan penjelasan, gambaran, dan referensi bagi Puskesmas Rawatan Sukamenanti Kabupaten Pasaman Barat terkait terkait hal-hal yang berpengaruh terhadap kinerja pegawai serta cara mengevaluasinya di masa yang akan datang.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini mempunyai ruang lingkup pegawai Puskesmas Rawatan Sukamenanti Kabupaten Pasaman Barat yang akan dijadikan sampel dari beberapa variabel yang akan diteliti. Variabel *burnout* dan *emotional labour* sebagai variabel independen (X1) dan (X2), kinerja pegawai sebagai variabel dependen (Y), dan *affective commitment* sebagai variabel mediasi (Z).

1.6 Sistematika Penelitian

BAB I PENDAHULUAN Bagian ini berisi tentang latar belakang penelitian, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, serta sistematika penelitian.

BAB II TINJAUAN LITERATUR Pada bagian ini diuraikan tinjauan pustaka masing-masing variabel, beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian saat ini, serta kerangka konseptual dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN Bagian ini berisi tentang desain penelitian, populasi dan sampel yang digunakan, teknik pengumpulan data, teknik pengambilan sampel, definisi operasional masing-masing variabel, serta teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN Bagian ini menguraikan gambaran umum hasil penelitian, pemaparan demografis dan deskriptif dari responden, hasil pengujian instrumen penelitian, hasil pengujian hipotesis, serta analisis mendalam hasil penelitian.

BAB V KESIMPULAN Bagian ini berisi tentang kesimpulan penelitian, implikasi penelitian, keterbatasan-keterbatasan yang dihadapi dalam penelitian, serta saran-saran peneliti terhadap penelitian di masa mendatang.