

ANALISIS PENGARUH DISIPLIN KERJA, KOMPETENSI DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN

Milchatul Iffah
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pelita Nusantara
milaifa009988@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to test whether Work Discipline, Competence and Trust on Patient Satisfaction at the Tlogosari Wetan Health Center Semarang. The population in this study was calculated from the average patient visits based on polyclinics at the Tlogosari Wetan Semarang Health Center in the 2020-2021 period. The sample of this research is 100 respondents. The types of data used are primary data and secondary data. This study uses questionnaires, observations, and interviews, in collecting data. The data analysis method used is quantitative analysis, namely by testing the validity and reliability, classic assumption test, multiple regression analysis, t test and F test and test the coefficient of determination with the help of SPSS version 25. The results of this study indicate that: Work Discipline has no significant effect on patient satisfaction. This is evidenced by the significance level of $0.369 > 0.05$ and $t_{count} -0.902 < t_{table} 1.98498$. Competence has no significant effect on patient satisfaction. This is evidenced by the significance level of $0.207 > 0.05$ and $t_{count} 1.270 < t_{table} 1.98498$. Trust has a significant positive effect on patient satisfaction. This is evidenced by a significance level of $0.013 < 0.05$ and $t_{count} 2.531 > t_{table} 1.98498$. Work Discipline, Competence and Confidence together have a significant effect on Patient Satisfaction. This can be explained by a significance level below 5% ($\alpha = 0.05$) and $F_{count} 43.172 > F_{table} 2.70$. The regression equation is $Y = 10.050 (-0.073) X_1 + (0.114) X_2 + (0.242) X_3 + e$

Keywords: *Work Discipline, Competence, Trust and Patient Satisfaction.*

1. PENDAHULUAN

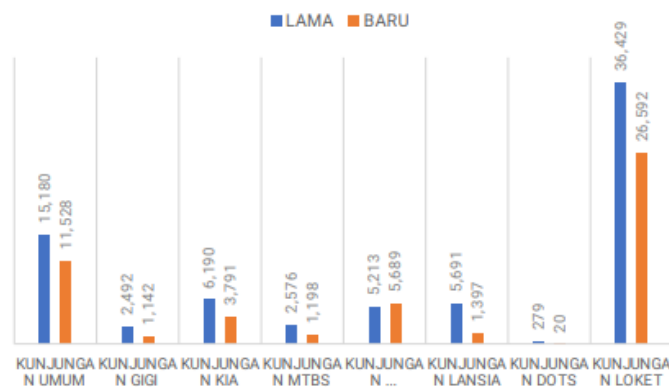
Salah satu layanan yang penting untuk masyarakat adalah layanan kesehatan. Sebab pada dasarnya setiap orang membutuhkan tubuh yang sehat dalam menjalankan setiap aktifitasnya sehingga mereka dapat melakukan kegiatannya dengan baik. Pada saat ini sektor jasa telah mengalami perkembangan yang sangat pesat. Seperti halnya yang terjadi pada pelayanan jasa kesehatan salah satunya adalah Puskesmas. Agar usaha dalam bidang jasa ini berkembang maka dari itu dibutuhkan layanan kesehatan yang optimal dan jaminan kepercayaan agar masyarakat mendapatkan hasil yang memuaskan.

Sumber daya manusia memiliki posisi sangat strategis dalam organisasi, artinya unsur manusia memegang peranan penting dalam melakukan aktivitas untuk mencapai tujuan. Untuk itulah eksistensi sumber daya manusia dalam organisasi sangat kuat. Manusia selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi karena manusia menjadi perencana, pelaku, dan penentu terwujudnya tujuan organisasi. Oleh karena itu, puskesmas harus memberikan kesan yang baik dimata pasien, dimana puskesmas memiliki Disiplin Kerja, Kompetensi dan Kepercayaan yang baik sehingga memberikan kepuasan kepada pasien.

Disiplin Kerja, Kompetensi dan Kepercayaan termasuk kualitas pelayanan, menjalankan akses kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pasien tidaklah mudah. Tidak heran bila saat ini banyak ditemukan keluhan pasien terhadap kualitas pelayanan. Pelayanan yang kurang

memuaskan akan menyebabkan berkurangnya pasien atau bahkan hilang karena pasien berpindah ke jasa layanan lain, sehingga tidak ada sedikitpun keraguan mengenai arti penting dari pelayanan yang berkualitas sebagai tujuan akhir dari penyedia layanan di seluruh dunia. Jika kinerja di bawah harapan, pasien tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pasien akan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pasien sangat puas. Pasien yang sangat puas akan tetap setia lebih lama.

Berkaitan dengan pelayanan dasar yaitu pembangunan kesehatan. Pembangunan kesehatan merupakan upaya yang dilaksanakan oleh semua komponen bangsa yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap individu agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Puskesmas Tlogosari Wetan merupakan unit pelaksana pembangunan kesehatan di Jalan Soekarno Hatta No.6, Palebon, Pedurungan Semarang Timur. Kriteria umum yang dimiliki puskesmas diantaranya memiliki rencana, program, dan kegiatan pengembangan yang berkelanjutan. Keberhasilan pembangunan kesehatan dititikberatkan pada puskesmas sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan masyarakat. Tugas dan tanggung jawab mewujudkan keberhasilan pembangunan kesehatan, dilaksanakan oleh Puskesmas Tlogosari Wetan dengan memelihara dan meningkatkan kesehatan masyarakat di wilayah Kecamatan Pedurungan. Upaya yang dilaksanakan oleh UPTD Puskesmas Tlogosari Wetan dengan menciptakan lingkungan yang sehat agar dapat memelihara dan meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat Tlogosari Wetan. Dalam operasional pelayanannya, Puskesmas Tlogosari Wetan Semarang tergolong kategori kurang baik, dapat dilihat dari beberapa pasien yang masih merasa kurang puas dengan pelayanan Puskesmas Tlogosari Wetan Semarang.

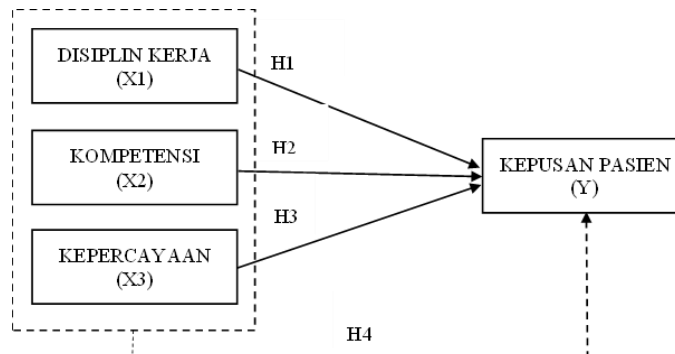


Gambar 1 Grafik Tingkat Kunjungan Pasien

Dari data diatas dapat dilihat bahwa jumlah kunjungan pasien berdasarkan poli kunjungan umum mengalami selisih penurunan (3.652), kunjungan gigi mengalami selisih penurunan (1.350), kunjungan kai mengalami selisih penurunan (2.399), kunjungan mtbs mengalami selisih penurunan (1.378), kunjungan lansia mengalami selisih penurunan (4.294), kunjungan dots mengalami selisih penurunan (259), dan kunjungan loket mengalami selisih penurunan (9.837), Sedangkan poli kunjungan imunisasi mengalami kenaikan. Hal ini membuktikan bahwa Jumlah kunjungan pasien di Puskemas Tlogosari Wetan berfluktuasi.

Hasil penelitian terdahulu (Imran et al., 2021) menyatakan Disiplin Kerja berpengaruh terhadap kepuasan pasien, (Jasmalinda, 2021) dalam penelitiannya memperoleh hasil bahwa Disiplin Kerja tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien, (Alya & Latunreng, 2021) menyatakan bahwa Kompetensi berpengaruh terhadap kepuasan pasien, kemudian ((Mardiani et al., 2019) dalam penelitiannya menyatakan bahwa Kompetensi tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien, (Rusandy, 2016) menyatakan bahwa Kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, dalam penelitian (Mawey et al., 2018) menyatakan jika Kepercayaan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh disiplin kerja, kompetensi, kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pasien baik secara parsial maupun secara simultan.

Variabel yang diteliti dalam penelitian ini adalah Disiplin Kerja, Kompetensi dan Kepercayaan sebagai variabel bebas maupun independen. Sedangkan Kepuasan Pasien merupakan variabel terikat atau dependen. Variabel-variabel tersebut dapat dikembangkan dengan kerangka pemikiran berikut:



Gambar 2. Kerangka Pemikiran

2. METODE PENELITIAN

Variabel bebas atau variabel independen yang terlibat dalam penelitian ini adalah disiplin kerja (X1), kompetensi (X2), dan kepercayaan (X3), sedangkan variabel terikat atau variabel dependen pada penelitian ini adalah kepuasan pasien (Y). Menurut (Sugiyono, 2007) populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari subjek atau objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi pada penelitian ini dihitung dari rata-rata kunjungan pasien Puskesmas Tlogosari Wetan berdasarkan poli penunjang yang berjumlah 63021. Menurut (Sugiyono, 2008), Sampel adalah suatu bagian dari keseluruhan serta karakteristik yang dimiliki oleh sebuah Populasi (Widaryanti et al., 2021). Populasi dalam penelitian ini dihitung berdasarkan data kunjungan pasien di Puskesmas Tlogosari Wetan sebanyak 100. Besar sampel yang diambil menggunakan rumus Slovin, sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

N : Jumlah Sampel

N : Jumlah Populasi

e : Persentase kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir sebesar 10%.

$$n = \frac{63021}{1 + 63021(0,1)^2}$$

$$n = \frac{63021}{631,21}$$

$$n = 99,841$$

$$n = 100$$

Berdasarkan perhitungan di atas maka jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah berjumlah 100 responden. Penelitian ini merupakan pendekatan penelitian deskriptif kuantitatif. Jenis data pada penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah sumber data yang diperoleh secara langsung. Pengumpulan data primer dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden pasien Puskesmas Tlogosari Wetan Semarang. Metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah kusioner, observasi, dan juga wawancara. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif yaitu dengan uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, uji t dan uji F serta uji koefisien determinasi dengan bantuan SPSS versi 25.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Data yang dihimpun dari 100 orang responden menunjukkan bahwa responden didominasi oleh perempuan (60%), berusia 21-25 tahun (41%), berpendidikan SMA (52%) dan pekerjaan pegawai atau karyawan (44%). Uji validitas mengukur apakah kuesioner itu valid atau tidak. Kuesioner dianggap sah jika pertanyaan dalam kuesioner dapat mengungkap sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2006). Hasil uji validitas untuk variabel Disiplin Kerja, Kompetensi dan Kepercayaan berdasarkan hasil uji SPSS versi 25 menunjukkan bahwa semua pernyataan untuk setiap indikator dilaporkan valid. Ini diwakili oleh nilai berikut: $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ (0, 2017).

Suatu kuesioner dikatakan andal atau dapat dipercaya jika jawaban responden terhadap pernyataan atau pertanyaan tetap atau tidak berubah-ubah dan tidak goyah dari waktu ke waktu. Uji ini memeriksa konsistensi koefisien alpha Cronbach untuk semua variabel. Suatu variabel dinyatakan reliabel jika memiliki nilai cronbach alpha $> 0,70$ (Astuti, 2014). Semua variabel pada penelitian ini dinyatakan reliabel karena nilai Cronbach's alpha lebih besar dari 0,70.

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Ghozali, 2016). Uji normalitas data dalam penelitian ini menggunakan metode analisis statistik *one sampel Kolmogorov-Smirnov* untuk masing-masing variabel.

Tabel 1. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,16954183
Most Extreme Differences	Absolute	,110
	Positive	,089
	Negative	-,110
Test Statistic		,110
Asymp. Sig. (2-tailed)		,005 ^c
Exact Sig. (2-tailed)		,167
Point Probability		,000
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar 0.167, nilai tersebut lebih besar dari $\alpha > 0.05$ signifikansi pada 0,167. Pada penelitian ini berarti data terdistribusi secara normal karena nilai $p = 0,167 > 0,05$. Disini peneliti menggunakan pendekatan Exact karena data dalam penelitian ini kecil dan akan menghasilkan nilai p value yang akurat.

Tujuan uji multikolinearitas adalah untuk memeriksa apakah menunjukkan adanya korelasi atau hubungan yang kuat antara dua atau lebih variabel independen dalam model regresi linier berganda (Ghozali, 2013).

Tabel 2. Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	10,050	1,911		5,260	,000		
	DISIPLIN KERJA	-,073	,081	-,091	-,902	,369	,932	1,073
	KOMPETENSI	,114	,090	,127	1,270	,207	,947	1,055
	KEPERCAYAAN	,242	,095	,258	2,531	,013	,909	1,100

a. Dependent Variable: KEPUASAN_PASIEN

Sumber: Data Primer yang diolah tahun 2023

Tabel 2 menunjukkan bahwa data dalam penelitian ini tidak terjadi multikolinieritas atau tidak terdapat korelasi yang kuat antara variabel bebas (independen), hal ini dapat dilihat dari nilai tolerance untuk semua variabel > 0,1 dan nilai VIF < 10.

Tujuan dari uji heteroskedastisitas adalah untuk menguji apakah varian residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain terdapat perbedaan. Jika variasi residual konstan dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya, dikatakan homoskedastisitas sebaliknya jika variasi residualnya berbeda maka dikatakan terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2016).

Tabel 3. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-,132	,954		-,139	,890
	X1	,051	,040	,133	1,275	,205
	X2	,009	,045	,021	,199	,842
	X3	,004	,048	,010	,093	,926

a. Dependent Variable: heteroskedastisitas

Sumber: Data Primer yang diolah tahun 2023

Pada tabel 3 menunjukkan tingkat signifikansi > 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi ini tidak terjadi heteroskedastisitas. Analisis regresi digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas yaitu Disiplin Kerja, Kompetensi dan Kepercayaan dengan variabel terikat yaitu Kepuasan Pasien Puskesmas Tlogosari Wetan Semarang.

Tabel 4. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10,050	1,911		5,260	,000
	X1	-,073	,081	-,091	-,902	,369
	X2	,114	,090	,127	1,270	,207
	X3	,242	,095	,258	2,531	,013

Sumber: Data Primer yang diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel 4 maka persamaan regresi pada penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut.

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

$$Y = 10,050 (-0,073) X_1 + (0,114) X_2 + (0,242) X_3 + e$$

Persamaan regresi linear berganda di atas dijelaskan bahwa konstanta (α) sebesar 10,050 menjelaskan bahwa disiplin kerja (X_1), kompetensi (X_2) dan kepercayaan (X_3) dianggap sama dengan nol maka kepuasan pasien (Y) sebesar 10,050. Variabel disiplin kerja (X_1) mempunyai nilai koefisien negatif sebesar -0,073. Hal ini menunjukkan bahwa variabel disiplin kerja (X_1) mempunyai pengaruh negatif terhadap kepuasan pasien (Y). Variabel kompetensi (X_2) mempunyai nilai koefisien positif sebesar 0,114. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kompetensi (X_2) mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien (Y). Artinya apabila variabel kompetensi (X_2) meningkat satu satuan, maka variabel kepuasan pasien (Y) akan meningkat sebesar 0,114 dengan asumsi variabel disiplin kerja, kompetensi dan kepercayaan dianggap tetap dan berlaku sebaliknya. Variabel kepercayaan (X_3) mempunyai nilai koefisien sebesar 0,242. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kepercayaan (X_3) mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien (Y). Artinya apabila variabel kepercayaan (X_3) meningkat satu satuan, maka variabel kepuasan pasien (Y) akan meningkat sebesar 0,242 dengan asumsi variabel disiplin kerja, kompetensi dan kepercayaan dianggap tetap dan berlaku sebaliknya.

Berdasarkan tabel 4 dapat diketahui hasil uji hipotesis secara parsial uji t statistik pada variabel disiplin kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini dibuktikan dengan tingkat signifikansi $0,369 > 0,05$ dan $t_{hitung} -0,902 < t_{tabel} 1,98498$ maka dapat disimpulkan bahwa H_1 ditolak. Uji t pada variabel kompetensi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini dibuktikan dengan tingkat signifikansi $0,207 > 0,05$ dan $t_{hitung} 1,270 < t_{tabel} 1,98498$ maka dapat disimpulkan bahwa H_2 ditolak. Pada variabel kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini dibuktikan dengan tingkat signifikansi $0,013 < 0,05$ dan $t_{hitung} 2,531 > t_{tabel} 1,98498$ maka dapat disimpulkan bahwa H_3 diterima.

Tabel 5 Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	13,425	3	4,475	3,172	,028 ^b
	Residual	135,415	96	1,411		
	Total	148,840	99			
a. Dependent Variable: Y						
b. Predictors: (Constant), X3, X2, X1						

Sumber: Data Primer yang diolah tahun 2023

Diketahui hasil uji F dengan F_{hitung} sebesar 3,172 dengan nilai signifikansi 0,028. Hal ini dapat dijelaskan dengan tingkat signifikansi dibawah 5% ($\alpha = 0,05$) dan $F_{hitung} 3,172 > F_{tabel} 2,70$ yang berarti disiplin kerja, kompetensi dan kepercayaan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Koefisien determinasi adjusted (R^2) bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2016).

Tabel 6. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,300 ^a	,090	,062	1,188
a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1				

Sumber: Data Primer yang diolah tahun 2023

Hasil analisis dapat diketahui koefisien determinasi (R^2) sebesar 9,00 persen variabel dependen Kepuasan Pasien yang dijelaskan pada ketiga variabel independent yaitu Disiplin Kerja, Kompetensi dan Kepercayaan. Sedangkan sisanya 91,00 persen dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada pada penelitian ini.

PEMBAHASAN

Hasil pengujian hipotesis H1 menunjukkan bahwa Disiplin Kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pasien pada Puskesmas Tlogosari Wetan Semarang. Hal ini dibuktikan dengan tingkat signifikansi $0,369 > 0,05$ dan $t_{hitung} -0,902 < t_{tabel} 1,98498$ maka dapat disimpulkan bahwa H_1 ditolak. Hal ini didukung dengan penelitian terdahulu dari Nanda Hairani Lubis pada tahun 2022 yang menyatakan bahwa Disiplin Kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien.

Hasil pengujian hipotesis H2 menunjukkan bahwa Kompetensi tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Tlogosari Wetan Semarang. Hal ini dibuktikan dengan tingkat signifikansi $0,207 > 0,05$ dan $t_{hitung} 1,270 < t_{tabel} 1,98498$ maka dapat disimpulkan bahwa H_2 ditolak. Hal ini didukung dengan penelitian terdahulu dari Nimas Niken Mardiani, Isharijadi dan Farida Styaningrum pada tahun 2019 yang menyatakan bahwa Kompetensi tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien.

Hasil pengujian hipotesis H3 menunjukkan bahwa Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Tlogosari Wetan Semarang. Hal ini dibuktikan dengan tingkat signifikansi $0,013 < 0,05$ dan $t_{hitung} 2,531 > t_{tabel} 1,98498$ maka dapat disimpulkan bahwa H_3 diterima. Hal ini didukung dengan penelitian terdahulu dari Deby Santyo Rusandy pada tahun 2016 yang menyatakan bahwa Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien.

4. SIMPULAN DAN SARAN

Disiplin Kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Hal ini dibuktikan dengan tingkat signifikansi $0,369 > 0,05$ dan $t_{hitung} -0,902 < t_{tabel} 1,98498$. Kompetensi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini dibuktikan dengan tingkat signifikansi $0,207 > 0,05$ dan $t_{hitung} 1,270 < t_{tabel} 1,98498$. Kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini dibuktikan dengan tingkat signifikansi $0,013 < 0,05$ dan $t_{hitung} 2,531 > t_{tabel} 1,98498$. Disiplin kerja, kompetensi dan kepercayaan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini dapat dijelaskan dengan tingkat signifikansi dibawah 5% ($\alpha = 0,05$) dan $F_{hitung} 43,172 > F_{tabel} 2,70$. Puskesmas Tlogosari Wetan Semarang diharuskan terus meningkatkan Disiplin Kerja guna menjaga Kepuasan Pasien atas pelayanan yang di berikan yaitu selalu memberikan pelayanan yang maksimal, cepat dan tepat. Untuk Kompetensi, pegawai Puskesmas Tlogosari Wetan Semarang diharuskan terus meningkatkan skill, kemampuan dan kehandalan dalam pelayanan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien. Kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, oleh karena itu Puskesmas Tlogosari Wetan Semarang harus tetap menjaga kepercayaan dan mengupayakan perbaikan terus menerus untuk menjadi lebih baik lagi. Dalam upaya meningkatkan Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Tlogosari Wetan Semarang dimasa yang akan datang, maka diharapkan pihak Puskesmas mengevaluasi setiap keluhan masyarakat yang dapat dilihat dari Goggle Review guna menciptakan layanan yang lebih baik. Untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk menambah variable independen lain, diantaranya kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi guna memperoleh hasil yang lebih luas untuk melengkapi penelitian yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

- Alya, N., & Latunreng, W. (2021). Analisis Pengaruh Kompetensi dan Kedisiplinan Tenaga Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas Jasinga Kabupaten Bogor Jawa Barat. *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 4(1), 70–84.
- Imran, I., Yuliharsi, Y., Almasdi, A., & Syavardie, Y. (2021). Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Sains Dan Humaniora*, 5(3), 389. <https://doi.org/10.23887/jppsh.v5i3.40846>

- Jasmalinda. (2021). Pengaruh Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance Dan Empathy Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Dinas Koperindag Mentawai. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(10), 2157–2263.
- Mardiani, N. N., Isharijadi, I., & Styaningrum, F. (2019). PENGARUH KOMPETENSI KARYAWAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN. *FIPA: Forum Ilmiah Pendidikan Akuntansi*, 7(1).
- Mawey, T. C., Tumbel, A., & Ogi, I. W. J. (2018). Pengaruh kepercayaan dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah PT Bank Sulutgo. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(3).
- Rusandy, D. S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap. *JMK (Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan)*, 1(3), 191–205.
- Sugiyono. (2007). Pendekatan Kuantitatif. *Kualitatif, Dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, D. (2008). Metode penelitian bisnis. Bandung: Pusat Bahasa Depdiknas.
- Widaryanti, W., Putra, A., & Timotius, E. (2021). The Implications of Digital Transformation on Developing Human Resources in Business Practice in Indonesian: Analysis of the. *International Journal of Business, Economics & Management*, 4(1), 157–164. <https://doi.org/https://doi.org/10.31295/ijbem.v4n1.1425>