

# Pengaruh Media Digital, Pengembangan Karir dan Pelatihan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat Pada Kantor BPJS

Muhammad Taufan Rizka Lubis, Muhammad Teuku Anshar, Muhammad Dede Winatha, Hadi Kurniawan, Supriadi, T. Ahmad Helmi\*

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Studi Manajemen, Universitas Islam Sumatera Utara, Medan  
Jl. Sisingamangaraja No.Kelurahan, Teladan Barat, Kec. Medan Kota, Kota Medan, Sumatera Utara, Indonesia  
Email: ahmad.helmi@fe.uisu.ac.id

Email Penulis Korespondensi: ahmad.helmi@fe.uisu.ac.id

**Abstrak**—Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara variabel pelatihan kerja terhadap kualitas pelayanan kepada masyarakat di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Langsa. Penelitian yang dilakukan menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik penelitian menggunakan penyebaran angket (angket skala likert) kepada Responden penelitian berjumlah yang berjumlah 46 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Media digital berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan kepada masyarakat di kantor BPJS Kesehatan Cabang Langsa. Hasil penelitian ini berdasarkan nilai koefisien thitung < ttabel, yaitu  $-1.730 < 1,680$  pada signifikan  $0,091 > 0,05$ . Disimpulkan bahwa hipotesis penelitian  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak. Artinya tidak ada pengaruh antara media digital terhadap kualitas pelayanan Kantor BPJS Kesehatan Cabang Langsa, 2) Pengembangan karir berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan kepada masyarakat Kantor BPJS Kesehatan Cabang Langsa. Hasil penelitian ini berdasarkan nilai koefisien thitung > ttabel, yaitu  $19.697 > 1,680$  pada signifikan  $0,000 < 0,05$ . Disimpulkan bahwa hipotesis penelitian  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima. Artinya, terdapat pengaruh antara pengembangan terhadap kualitas pelayanan Kantor BPJS Kesehatan Cabang Langsa, 3) Pelatihan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas Pelayanan kepada masyarakat Kantor BPJS Kesehatan Cabang Langsa. Hasil penelitian ini berdasarkan nilai koefisien thitung < ttabel, yaitu  $4.355 > 1,680$  pada signifikan  $0,000 > 0,05$ . Disimpulkan bahwa hipotesis penelitian  $H_0$  ditolak dan  $H_3$  diterima. Artinya, terdapat pengaruh antara pelatihan kerja terhadap kualitas pelayanan Kantor BPJS Kesehatan Cabang Langsa, 4) Media digital, pengembangan karir dan pelatihan kerja secara simultan atau bersama-sama berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan kepada masyarakat di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Langsa. Hasil penelitian ini dapat dilihat dari Media Digital ( $X_1$ ), Pengembangan Karir ( $X_2$ ), Pelatihan Kerja ( $X_3$ ) bernilai signifikan  $\alpha 0,000 < 0,05$  dan nilai Fhitung > Ftabel ( $972.032 > 3,21$ ). Berdasarkan tabel ANOVA, tingkat signifikansi yang digunakan yaitu sebesar 0,05. Dengan demikian diperoleh keputusan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_4$  diterima. Oleh karena itu, penelitian ini layak digunakan karena antara variabel independen terhadap variabel dependen berpengaruh positif.

**Kata Kunci:** Media Digital; Pengembangan Karir; Pelatihan Kerja; Kualitas Pelayanan

**Abstract**—This research was conducted with the aim of determining the influence of job training variables on the quality of service to the community at the BPJS Health Langsa Branch Office. The research was conducted using a quantitative approach. The research technique used distributing questionnaires (Likert scale questionnaires) to 46 research respondents. The research results show that: 1) Digital media has a negative and insignificant effect on the quality of service to the community at the BPJS Health Langsa Branch office. The results of this research are based on the coefficient value  $t_{count} < t_{table}$ , namely  $-1,730 < 1.680$  with a significance of  $0.091 > 0.05$ . It was concluded that the research hypothesis  $H_0$  was accepted and  $H_1$  was rejected. This means that there is no influence between digital media on the quality of service at the Langsa Branch BPJS Health Office. 2) Career development has a positive and significant effect on the quality of service to the community at the Langsa Branch BPJS Health Office. The results of this research are based on the coefficient value  $t_{count} > t_{table}$ , namely  $19,697 > 1.680$  with a significance of  $0.000 < 0.05$ . It was concluded that the research hypothesis  $H_0$  was rejected and  $H_2$  was accepted. This means that there is an influence between development on the quality of service at the Langsa Branch BPJS Health Office, 3) Job training has a positive and significant effect on the quality of service to the community at the Langsa Branch BPJS Health Office. The results of this research are based on the coefficient value  $t_{count} < t_{table}$ , namely  $4,355 > 1.680$  with a significance of  $0.000 > 0.05$ . It was concluded that the research hypothesis  $H_0$  was rejected and  $H_3$  was accepted. This means that there is an influence between job training on the quality of service at the Langsa Branch BPJS Health Office. 4) Digital media, career development and job training simultaneously or together have a positive effect on the quality of service to the community at the Langsa Branch BPJS Health Office. The results of this research can be seen from Digital Media ( $X_1$ ), Career Development ( $X_2$ ), Job Training ( $X_3$ ) with a significant value of  $\alpha 0.000 < 0.05$  and a value of  $F_{count} > F_{table}$  ( $972,032 > 3.21$ ). Based on the ANOVA table, the significance level used is 0.05. Thus, the decision is obtained that  $H_0$  is rejected and  $H_4$  is accepted. Therefore, this research is suitable to be used because the independent variable has a positive effect on the dependent variable.

**Keywords:** Digital Media; Career Development; Work Training; Service Quality

## 1. PENDAHULUAN

Kesehatan bagi kehidupan seseorang di dunia ini memiliki peran penting dalam upaya peningkatan eksistensi diri dan kebahagiaan hidup. Indeks pertumbuhan dan sumber daya manusia meletakkan kesehatan sebagai salah satu komponen utama pengukuran selain kebutuhan finansial dan pendidikan. Kesehatan juga seharusnya dapat membuat manusia menjadi lebih bersyukur dan menghargai hidup. Namun tatkala kesehatan manusia terganggu maka yang dibutuhkan adalah pelayanan kesehatan.

Pelayanan di bidang kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang paling banyak dibutuhkan oleh masyarakat. Setiap yang menyebabkan terjadinya gangguan kesehatan pada masyarakat dunia, khususnya di Indonesia akan memicu pengeluaran biaya yang besar, namun setiap upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat

merupakan investasi bagi pembangunan negara. Oleh karena itu, setiap upaya pembangunan harus dilandasi oleh wawasan kesehatan, dalam arti pembangunan nasional harus memperhatikan pelayanan kesehatan masyarakat.

Kesehatan adalah hak dasar setiap orang, sehingga semua warga negara berhak mendapatkan pelayanan kesehatan. UUD 1945 mengamanatkan bahwa jaminan kesehatan bagi masyarakat khususnya warga miskin, sedangkan warga tidak mampu menjadi tanggung jawab pemerintah pusat dan daerah. Dalam UUD 1945, Perubahan Pasal 34 ayat 2 menyebutkan bahwa “negara mengembangkan Sistem Jaminan Sosial bagi seluruh rakyat Indonesia”. Selanjutnya, Pemerintah menjalankan UUD 1945 dengan mengeluarkan UU No 40 Tahun 2004 tentang “Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) untuk memberikan jaminan sosial menyeluruh bagi setiap orang dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak menuju terwujudnya masyarakat Indonesia yang sejahtera, adil, dan makmur”. Dalam UU No 36 Tahun 2009 tentang “Kesehatan juga ditegaskan bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atas sumber daya di bidang kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau” (Laela Indawati, dkk, 2018 : 3)

Sebagaimana yang dipahami bahwa kondisi pelayanan kesehatan di Indonesia dipengaruhi oleh faktor lingkungan, perilaku, dan pelayanan kesehatan. Sementara itu pelayanan kesehatan terdiri dari beberapa komponen antara lain ketersediaan dan mutu fasilitas pelayanan kesehatan, obat dan perbekalan kesehatan, tenaga kesehatan, pembiayaan dan manajemen kesehatan. Fasilitas pelayanan kesehatan dasar, yaitu Puskesmas yang diperkuat dengan Puskesmas Pembantu dan Puskesmas Keliling, telah didirikan di hampir seluruh wilayah Indonesia, namun pemerataan dan keterjangkauan pelayanan kesehatan masih menjadi kendala.

Seharusnya, untuk kepentingan pelayanan kesehatan masyarakat yang paling diutamakan adalah kualitas pelayanan sesuai dengan harapan pasien. Terciptanya kualitas pelayanan tentunya akan menciptakan kepuasan pada pasien. Seperti pada pelayanan kesehatan kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Kualitas pelayanan kantor BPJS ini pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya terjalinnya hubungan yang harmonis antara pihak Rumah Sakit Islam sebagai penyedia jasa dan pasien BPJS kesehatan. Hal ini memberikan dasar yang baik untuk terciptanya kepuasan pasien BPJS kesehatan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (word of mouth) yang menguntungkan bagi pihak Rumah Sakit Islam sebagai penyedia jasa (Zulian Yamit, 2005 : 11).

Sebut saja salah satu penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) yaitu Kantor BPJS Kesehatan Cabang Langsa. Dalam hal ini, Kantor BPJS Kesehatan Cabang Langsa merupakan suatu lembaga kesehatan yang berbentuk badan hukum bertugas menyelenggarakan program jaminan kesehatan dengan tujuan untuk memproteksi seluruh masyarakat dengan biaya yang terjangkau dan memberikan cakupan pelayanan lebih luas untuk seluruh masyarakat. Sebagai pelaksana pelayanan kesehatan di kantor BPJS Kesehatan Cabang Langsa adalah para pegawai yang mendapatkan tugas menurut bagiannya masing-masing.

Dengan kapasitas pegawai yang cukup memadai dan bertugas menurut bagiannya masing-masing maka BPJS Kesehatan Cabang Langsa maka kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat juga seharusnya dapat dilakukan secara maksimal. Memang selama ini BPJS Kesehatan Cabang Langsa sudah berhasil menjadi mitra kerja secara baik dengan beberapa fasilitas kesehatan tingkat pertama dan fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjutan. Hal ini disampaikan oleh dr. Zoni Anwar Tanjung.

“Saat ini Kantor Cabang Langsa telah bermitra dengan 110 Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP), yang terdiri atas 63 Puskesmas, 14 Dokter Praktik Perorangan, 26 Klinik Pratama, 3 Klinik TNI dan 4 Klinik POLRI,” terangnya. Selain itu, BPJS Kesehatan Cabang Langsa juga telah bekerjasama dengan 26 Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan (FKRTL) yang terdiri atas 11 Rumah Sakit, 4 Apotek serta 11 Optik (Hasil Wawancara dr. Zoni Anwar Tanjung pada Tanggal 15 Maret 2022).

Berkat kerjasama ini, masyarakat menjadi lebih mudah untuk memilih fasilitas kesehatan yang disukai. Akan tetapi hanya memperbanyak mitra kerja saja tidak cukup untuk menjamin kualitas pelayanan kesehatan. Di samping itu. BPJS Kesehatan Cabang Langsa juga harus dapat menjamin kualitas pelayanan kepada masyarakat yang berkepentingan kepada BPJS, seperti dalam pelayanan pembuatan BPJS bagi masyarakat yang belum memiliki BPJS Kesehatan atau bagi anak-anak yang baru lahir, termasuk juga dalam pelayanan pemindahan fasilitas kesehatan masyarakat dan lain sebagainya.

Dari sinilah sehingga kantor BPJS Kesehatan Cabang Langsa sangat ditekankan agar memberikan melakukan transformasi pelayanan dengan berbasis digitalisasi dan memberikan kesempatan kepada pegawainya untuk terus mengembangkan kemampuannya dengan pengembangan karir dan mengikuti pelatihan kerja. Menurut asumsi peneliti, ketiga hal ini sangat perlu diimplementasikan oleh kantor BPJS Kesehatan Cabang Langsa agar kualitas pelayanan semakin baik.

Berkembangnya teknologi kesehatan berbasis digital telah memungkinkan setiap orang untuk mempelajari dan menilai diri mereka sendiri, dan berpartisipasi aktif dalam gerakan promosi kesehatan. Berbagai faktor sosial berpengaruh terhadap kondisi kesehatan, seperti perilaku individu, kondisi sosial, genetik dan biologi, perawatan kesehatan, dan lingkungan fisik.

Media digital adalah suatu bentuk atau format konten yang dapat diakses oleh perangkat-perangkat digital. Media digital ini bisa berupa website, blog, media sosial, gambar dan video digital, audio digital, dan lain-lain. Media digital juga identik dengan internet karena biasanya media digital dibagikan, disebar, atau dipublikasikan melalui jaringan internet. Namun, media digital bisa juga diakses tanpa internet, setelah file media ini didownload atau tersimpan di perangkat komputer ataupun smartphone (<https://www.rksbmajafm.com/2021,14/02/2022>).

Kantor BPJS Kesehatan Cabang Langsa sudah seharusnya membiasakan pegawainya menggunakan media digital dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat. Hal yang bisa diterapkan dari media digital adalah memberikan informasi secara cepat menggunakan website, blog, media sosial dan sebagainya. Selain itu, komunikasi juga dapat dengan mudah tersampaikan melalui penggunaan media digital seperti WhatsApp, email, dan media sosial lainnya. Namun, dari sekian banyak media digital, saat ini yang paling sering digunakan oleh pegawai kantor BPJS Kesehatan Cabang Langsa dalam melaksanakan pelayanan adalah media digital WhatsApp.

Selama masa pandemi Covid-19 tercatat bahwa penggunaan media digital, terutama penggunaan WhatsApp melonjak tinggi. Pemanfaatan media digital WhatsApp sebagai sarana informasi di masa pandemi mengalami lonjakan hingga 40 % selama pandemi Covid-19. Seperti yang diberitakan dalam <https://www.liputan6.com> (2020), Mengutip laman Tech Crunch, Sabtu (28/3/2020), berdasarkan survei kepada lebih dari 25.000 konsumen di 30 negara yang dilakukan 14-24 Maret 2020, WhatsApp merupakan aplikasi yang trafiknya melonjak drastis gara-gara Covid-19. Secara keseluruhan, berdasarkan survei, WhatsApp mengalami peningkatan 40 persen. Saat hari-hari awal pandemik Covid-19, penggunaannya meningkat 27 persen, sementara kini trafiknya naik 41 persen. Untuk negara-negara yang sudah dalam fase pandemik, penggunaan WhatsApp melonjak hingga 51 persen (<https://www.liputan6.com/>, 14/02/2022).

Dengan menggunakan media digital berbasis teknologi dan komunikasi maka para pegawai tidak perlu bersusah payah menempekan sebaran di papan pengumuman terkait informasi yang diperlukan masyarakat karena masyarakat bisa secara langsung dan mudah mengakses informasi seputar pelayanan BPJS dan bahkan secara langsung dapat mendaftar pembuatan BPJS baru atau pindah fasilitas kesehatan (Faskes). Di samping itu, untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Langsa maka perlu dilakukan dengan memberdayakan kemampuan yang ada pada diri pegawai. Adapun pemberdayaan keahlian (soft skill) yang dimiliki oleh pegawai dapat dilakukan dengan cara pengembangan karir dan memberikan kesempatan pegawai mengikuti kegiatan pelatihan kerja.

Secara umum, karir mengandung pengertian suatu pilihan pekerjaan yang dilakukan seorang individu, sesuai dengan kepribadian, minat-bakat, kemampuan, keterampilan ataupun kecerdasan. Menurut Rahma (2010 : 4), pengembangan karir merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari perkembangan manusia, karena itu prinsi-prinsip yang berlaku bagi perkembangan manusia pada umumnya berlaku bagi perkembangan karirnya dalam hidup.

Setiap pegawai tentunya memiliki bakat (aptitude) terpendam yang berbeda-beda dan dapat dikembangkan dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Untuk pengembangan karir pegawai sangat tidak mudah, akan tetapi untuk pengembangan karir ini maka para pimpinan kantor BPJS Kesehatan Cabang Langsa harus ikut terlibat dalam upaya pengembangan karir melalui kegiatan program bimbingan karir.

Menurut Widarto (2015 : 9), program bimbingan karir juga bertujuan untuk membantu orang dalam merencanakan karir di masa mendatang, agar karir yang dipilih sungguh sesuai dengan bakat, minat, dan nilai-nilai yang dijunjung tinggi. Jika orang memperoleh karir yang tepat, maka hidup orang akhirnya akan bahagia. Dan kebahagiaan adalah tujuan hidup semua orang. Oleh sebab itu bimbingan karir merupakan bagian yang tak terpisahkan dari tugas pembelajaran.

Mekanisme pengembangan karir pegawai ASN/PNS sebagaimana dijelaskan pada Peraturan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 2 Tahun 2019 tentang manajemen sumber daya manusia yang terintegrasi di lingkungan lembaga administratif negara, pasal 4 dijelaskan bahwa manajemen karir yang terdiri dari perencanaan, pengembangan, pola karir, dan kelompok rencana suksesi yang diperoleh dari manajemen talenta. Selanjutnya, reward pengembangan karir dilakukan dalam 4 (empat) bentuk, yaitu: a. promosi (peningkatan grade/jenjang jabatan); b. mutasi (pindah jabatan dalam grade/jenjang yang sama); c. diagonal (perpindahan antar jabatan, antar JPT-JF, JA-JF); dan d. penugasan khusus (penugasan di luar instansi LAN). Dasar dalam pemberian reward pengembangan karier tetap dengan memperhatikan kesesuaian antara standar kompetensi jabatan dengan kompetensi nyata yang dimiliki masing-masing pegawai (Peraturan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 2 Tahun 2019 tentang Manajemen Sumber Daya Manusia, Pasal. 4).

Perlu diperhatikan agar tujuan bimbingan karir ini tercapai maka harus dilaksanakan oleh tim kerja (team work). Dalam tim kerja para petugas yang terlibat di dalamnya dengan wujud adanya kerjasama dalam pemberian layanan bimbingan, tidak hanya bimbingan karir saja tetapi empat bidang bimbingan yaitu: bidang bimbingan pribadi, bidang bimbingan sosial, bidang bimbingan belajar dan bidang bimbingan karir yang disesuaikan dengan tahap perkembangan pegawai (Ulifa Rahma, 2010 : 3-4). Dalam hal ini, yang perlu diupayakan pengembangan karirnya adalah para pegawai muda yang memang masih perlu diberikan bimbingan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.

Jika pengembangan karir ini berhasil, maka para pegawai akan dapat menilai diri dan potensi diri, memahami nilai-nilai di masyarakat, mengetahui jenis-jenis bidang tugas/pekerjaan yang ditekuni. Bila perlu pimpinan dapat menghadirkan konselor profesional untuk membantu arah pengembangan karir pegawai. Karena kesetiaan pada organisasi maka sudah sepatutnya pegawai menghabiskan waktu untuk berkarir agar mendapatkan kesempatan untuk bertumbuh dengan adil. Untuk membantu pengembangan karir, maka pegawai juga perlu dibekali dengan kegiatan pelatihan kerja. Pelatihan kerja sebagai wadah untuk membangun.

Sumber Daya Manusia menuju era globalisasi yang penuh dengan tantangan. Menurut Pasal 1 ayat 9 UU No. 13 Tahun 2003 Ketenagakerjaan bahwa "Pelatihan kerja adalah keseluruhan kegiatan untuk memberi, memperoleh, meningkatkan, serta mengembangkan kompetensi kerja, produktivitas, disiplin, sikap, dan etos kerja pada tingkat

keterampilan dan keahlian tertentu sesuai dengan jenjang dan kualifikasi jabatan atau pekerjaan” (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan, Bab 1, Pasal. 1)

Menurut Mangkuprawira dan Hubeis (dalam Hamali, 2016 : 62) mengungkapkan bahwa pelatihan bagi karyawan merupakan sebuah proses mengajarkan pengetahuan dan keahlian tertentu serta sikap agar karyawan semakin terampil dan mampu melaksanakan tanggung jawabnya dengan semakin baik sesuai dengan standar kerja. Jika suatu program pelatihan terselenggara dengan baik, sungguh banyak manfaat yang dapat dipetik oleh para karyawan seperti peningkatan, kemampuan mengambil keputusan, penerapan ilmu dan keterampilan yang baru dimiliki, kesediaan bekerja sama dengan orang lain, motivasi untuk berkembang yang semakin besar, peningkatan kemampuan melakukan penyesuaian perilaku yang tepat, kemajuan dalam meniti karier, peningkatan penghasilan dan peningkatan kepuasan kerja (Sondang P. Siagian, 2002 : 161).

Dengan begitu, pelatihan kerja memang menjadi suatu keharusan bagi organisasi, karena penempatan pegawai secara lansung dalam pekerjaan tidak menjamin mereka akan berhasil. Permintaan pekerjaan dan kapasitas pegawai haruslah seimbang melalui pelatihan kerja yang sangat dibutuhkan. Hal ini dapat diasumsikan bahwa pelatihan kerja sangat penting bagi tenaga kerja untuk bekerja lebih menguasai dan lebih baik terhadap pekerjaan yang diemban atau bahkan sudah memiliki inovasi untuk perkembangan organisasi ke depan.

Apabila direfleksikan kembali antara media digital, pengembangan karir dan pelatihan kerja memang akan ada nuansa berbeda yang dirasakan oleh pegawai baru (muda) maupun yang sudah berpengalaman (lanjut usia). Meskipun pegawai baru telah menjalani orientasi komprehensif, namun mereka jarang melaksanakan pekerjaan dengan memuaskan, mereka harus dilatih dan dikembangkan dalam tugas-tugas tertentu. Begitu juga para pegawai lama yang telah berpengalaman mungkin memerlukan latihan untuk mengurangi atau menghilangkan kebiasaan kerja yang buruk atau untuk mempelajari keterampilan baru yang akan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Agar manfaat penggunaan media digital, pengembangan karir dan pelatihan kerja dapat semaksimal mungkin dilakukan oleh pegawai kantor BPJS Kesehatan Cabang Langsa maka perlu ditempuh beberapa tahapan, seperti : penentuan tujuan, sasaran, menetapkan isi program, mengidentifikasi prinsip-prinsip bekerja, pelaksanaan program, identifikasi manfaat dan penilaian pelaksanaan program yang keseluruhannya berorientasi kepada pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Ini semua merupakan hal teknis yang sangat penting dan perlu diperhatikan dalam melakukan program pelatihan karena akan mempengaruhi tujuan atau sasaran dari pelatihan itu sendiri.

Pelaksanaan suatu program pengembangan karir dan pelatihan dapat dikatakan berhasil apabila dalam diri pegawai terjadi perubahan terhadap suatu proses transformasi. Proses transformasi tersebut dapat dinyatakan berlangsung dengan baik apabila terjadi paling sedikit dua hal yaitu: peningkatan kemampuan dalam melaksanakan tugas dan perubahan perilaku yang tercermin pada sikap, disiplin, dan menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik.

Melalui pengembangan media digital, pengembangan karir dan pelatihan kerja bagi pegawai kiranya dapat berguna dalam menjembatani kesenjangan masalah pada pegawai kantor BPJS Kesehatan Cabang Langsa. Meskipun kesenjangan masalah ini dianggap biasa dan mudah untuk dicarikan solusinya, namun jika terus dibiarkan maka semakin lama akan berdampak buruk pula bagi proses pelayanan kepada masyarakat.

Sebagaimana fenomena yang terjadi di kantor BPJS Kesehatan Cabang Langsa selama ini diakibatkan masih rendahnya pengembangan media digital, pengembangan karir dan pelatihan kerja yang berakibat kepada, yaitu : Pertama, Rendahnya pemahaman pegawai terhadap penggunaan media digital sebagai sarana teknologi dalam bekerja maka akan menghambat proses pelayanan yang maksimal. Di mana sekarang ini hampir setiap proses birokrasi dan pelayanan menerapkan layanan dengan media teknologi berbasis digitalisasi.

Kedua, Kurangnya pemahaman pegawai dalam memberikan pelayanan diakibatkan kurangnya pendalaman ilmu selama bekerja sehingga akan menyulitkan pegawai dalam memberikan pelayanan. Seandainya para pegawai sering mengikuti kegiatan pelatihan kerja di bidang kesehatan, meskipun tidak mendapatkan banyak pemahaman setidaknya pemahaman dasar tentang produktivitas kerja dan pelayanan dapat dipahami dan diterapkan.

Ketiga, Belum terlaksananya program pengembangan karir secara tepat juga akan memicu munculnya rasa malas, bosan dan jenuh dalam melaksanakan pekerjaan yang berimbas juga kepada malas dalam memberikan pelayanan kecuali ada imbalan berupa uang. Seharusnya program pengembangan karir kepada para pegawai secara profesional harus dilaksanakan, dan target utama adalah para pegawai muda yang masih memiliki banyak waktu untuk berinovasi dan berkreasi. Dengan pengembangan karir ini pula para pegawai muda dapat bereksplorasi dan meningkatkan kualitas diri demi kemajuan BPJS Kesehatan Cabang Langsa kedepannya.

Ketiga faktor ini peneliti yakin akan saling mempengaruhi proses pelayanan di kantor BPJS Kesehatan Cabang Langsa. Namun, untuk mengetahui kualitas pelayanan sudah baik maka yang perlu dilakukan adalah evaluasi terhadap kepuasan masyarakat. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan image organisasi sehingga citra organisasi di mata masyarakat terus meningkat.

## **2. METODE PENELITIAN**

### **2.1 Media Digital**

Media digital merupakan dua padanan kata yang terdiri dari kata “media” dan “digital”. Dalam Kamus Lengkap Bahasa Indonesia, media adalah suatu perantara (informasi) yang diberikan dari seseorang kepada orang lain (Desy

Anwar, 2003 : 60). Media adalah pengantar pesan dari pengirim ke penerima pesan, dengan demikian media merupakan wahana penyalur informasi belajar atau penyalur pesan (Rusman, dkk, 2013 : 169). Berdasarkan Asosiasi Pendidikan Nasional (National Education Association/NEA), media adalah suatu bentuk komunikasi, baik dalam bentuk tercetak maupun audiovisual serta peralatan yang digunakan. Media hendaknya dapat dimanipulasi, dapat dilihat, didengar, dan dibaca (Arief Sadiman, dkk, 2012 : 7).

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan media adalah alat yang digunakan untuk membantu penyampaian informasi dari seorang komunikator (orang yang menyampaikan pesan) kepada komunikan (penerima pesan). Media juga sebagai penghubung antara pemberi dan penerima informasi. Penggunaan media sebagai penghubung antara komunikator dan komunikan inilah yang disebut dengan media komunikasi.

Sedangkan digital adalah penggambaran dari suatu keadaan bilangan yang terdiri dari angka 0 dan 1, atau off dan on (bilangan Biner atau disebut juga dengan istilah Binary Digit). Pendapat lain menyebutkan definisi digital adalah suatu sinyal atau data yang dinyatakan dalam serangkaian angka 0 dan 1, dan umumnya diwakili oleh nilai-nilai kuantitas fisik, seperti tegangan atau polarisasi magnetik (I Gede Sedana Suci, 2005 : 3).

Jadi, digital berarti sistem pengoperasian otomatis dan sistem komputerisasi atau format yang dapat dibaca oleh komputer dan biasanya menggunakan internet. Penggunaan internet juga merupakan salah satu media digital yang sering digunakan oleh masyarakat terlebih untuk memenuhi kebutuhannya, terutama kebutuhan komunikasi. Internet adalah perangkat sempurna untuk menyiapkan dan mengumpulkan sejumlah besar orang secara elektronik. Informasi mengenai suatu peristiwa tertentu dapat ditransmisikan secara langsung, sehingga membuatnya menjadi suatu piranti meriah yang sangat efektif (Elvinaro Ardianto dan Lukiati Komala Erdinaya, 2005 : 144).

Media digital yang lebih sering dikenal dengan istilah digitalisasi yaitu suatu bentuk perubahan dari teknologi mekanik serta elektronik analog ke teknologi digital. Digitalisasi tersebut sudah terjadi dari mulai tahun 1980 serta masih berlanjut sampai pada saat ini. Era digital tersebut kemudian muncul disebabkan oleh karna adanya revolusi yang mulanya dipicu oleh sebuah generasi remaja yang lahir ditahun 80-an. Kehadiran digitalisasi tersebut kemudian menjadi awal era informasi digital atau pun juga perkembangan teknologi yang lebih modern (I Gede Sedana Suci, 2005 : 3).

Media digital membedakan konsep mediasi dan mediatization. Terjadinya salah konsepsi dalam pemahaman kedua tema tersebut, membawa dampak secara metodologi dan konseptualisasi teori. Sekarang media digital sudah menjadi bagian penting bagi kehidupan masyarakat dan dampaknya sangat terasa bagi masyarakat luas hingga menunjukkan bahwa media digital adalah awal sebuah era baru dalam sejarah industri yang disebut era informasi. Tidak hanya itu, pesatnya perkembangan media digital juga memberikan pengaruh terhadap budaya masyarakat.

## 2.2 Pengembangan Karir

Pekerjaan pada diri seseorang adalah kebutuhan untuk pemenuhan kebutuhan manusia. Perkembangan pekerjaan seseorang disebut karir (career), lebih rinci dapat dikatakan mulai dari seseorang mempersiapkan diri, memilih jenis pekerjaan, melaksanakan pekerjaan tetap (permanent), dan pensiun disebut perkembangan karir (career development).

Adapun pengertian dari karir/karir bermakna proses suatu konsep yang tidak statis dan final. Banyak orang cenderung mendefinisikan karir sebagai “perjalanan pekerjaan seorang pegawai di dalam organisasi”. Perjalanan ini dimulai sejak ia diterima sebagai pegawai baru, dan berakhir pada saat ia tidak bekerja lagi dalam organisasi tersebut (Wirdato, 2015 : 8).

Pengembangan karir adalah kemajuan dan tindakan yang diambil oleh seseorang sepanjang hidup, berkaitan dengan pekerjaan. Sebuah karir sering terdiri dari pekerjaan yang tetap, dalam jangka waktu yang panjang, bukan hanya mengacu pada satu posisi Wakhinuddin (2020 : 1).

Karir adalah keseluruhan jabatan/pekerjaan/posisi yang dapat diduduki seseorang selama kehidupan kerjanya dalam organisasi atau dalam beberapa organisasi. Dari sudut pandang pegawai, jabatan merupakan suatu hal yang sangat penting sebab setiap orang menginginkan suatu jabatan yang sesuai dengan keinginannya dan menginginkan jabatan setinggi mungkin sesuai dengan kemampuannya.

Jabatan yang lebih tinggi biasanya mengakibatkan gaji yang lebih besar, tanggung jawab yang lebih besar, dan pengetahuan yang lebih baik, yang biasanya diharapkan oleh pegawai. Oleh karena itu, ketika seseorang memasuki dunia kerja, orang tersebut mungkin akan bertanya apakah tujuan karirnya (sebagai jabatan tertinggi yang diharapkan) akan dapat dicapai di organisasi tempat dia bekerja. Bilamana seseorang melihat bahwa tujuan karirnya tidak dapat dicapai di organisasi tersebut, orang tersebut mungkin tidak akan mempunyai semangat kerja yang tinggi atau tidak termotivasi untuk bekerja atau bahkan akan meninggalkan organisasi Marihot Tua Efendi Hariandja, 2002 : 219).

Untuk mencapai pengembangan karir yang maksimal maka perlu adanya persiapan dengan bimbingan karior. Menurut Wirdato (2020 : 8), bimbingan karir adalah suatu cara untuk menumbuhkan keinginan seseorang untuk memiliki karir yang akan dipilih sendiri. Bimbingan karir merupakan metode pembelajaran yang mengacu pada pemahaman jenjang karir di masa depan. Dengan adanya bimbingan karir manusia dapat mengetahui apa rencana yang akan mereka capai untuk kesejahteraan mereka. Agar tujuan tersebut dapat tercapai maka setiap manusia harus dapat memahami materi bimbingan karir.

Perkembangan karir pengelolaan karir baik di dalam suatu instansi atau di beberapa instansi. Pengembangan karir adalah proses, berlangsung seumur hidup dan mengarahkan seseorang belajar dan mencapai lebih banyak dalam karirnya. Perkembangan karir, merupakan aspek utama dari perkembangan seseorang, yaitu proses di mana identitas kerja individu terbentuk, dan dalam waktu yang lama atau seumur hidup seseorang. Perkembangan karir dimulai

dengan kesadaran seseorang mempersiapkan diri, dan awal satu cara di mana orang mencari nafkah, berlanjut hingga mengeksplorasi pekerjaan dan akhirnya memutuskan mengejar karir, untuk mendapat kemajuan pekerjaan ataupun mengubah karir atau pekerjaan.

Sedangkan bimbingan karir merupakan salah satu aspek dari bimbingan dan konseling. Apabila dipandang bahwa bimbingan karir ini merupakan satu-satunya bimbingan yang perlu ditangani, maka aspek atau jenis bimbingan yang lain akan ditinggalkan, padahal banyak masalah di luar bimbingan karir. Bimbingan karir hanya merupakan salah satu aspek atau bagian saja dari bimbingan dan konseling secara keseluruhan.

Bimbingan karir merupakan suatu aktivitas berupa bimbingan yang dilakukan oleh konselor (secara profesional) terhadap konseli (yang membutuhkan bimbingan) dengan tujuan membantu memfasilitasi pengembangan karir seseorang serta memfasilitasi perkembangan karir seseorang melalui bimbingan dan pelatihan karir/jabatan baik sekarang maupun masa mendatang.

### 2.3 Pelatihan Kerja

Menurut Mathis dan Jackson (2006 : 104) menyatakan pelatihan merupakan proses bagi karyawan untuk memperoleh kemampuan yang mendukung bagi penyelenggaraan kerja. Pelatihan (training) adalah sebuah proses di mana orang mendapatkan kapabilitas untuk membantu pencapaian tujuan-tujuan organisasional. Karena proses ini berkaitan dengan berbagai tujuan organisasional, pelatihan dapat dipandang secara sempit atau sebaliknya, luas. Dalam pengertian terbatas, pelatihan memberikan karyawan pengetahuan dan keterampilan yang spesifik dan dapat diidentifikasi untuk digunakan dalam pekerjaan mereka saat ini (Robert L. Mathis dan John H. Jackson<sup>2006 : 301</sup>).

Pelatihan kerja menurut Sofyandi (2008 : 113) adalah suatu usaha untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya lebih efektif dan efisien. Menurut pasal 1 ayat 9 Undang-Undang Nomor: 13 tahun 2013 tentang ketenagakerjaan, pelatihan kerja adalah keseluruhan kegiatan untuk memberi, memperoleh, meningkatkan, serta mengembangkan kompetensi kerja, produktivitas, disiplin, sikap dan etos kerja pada tingkat keterampilan dan keahlian tertentu sesuai dengan jenjang dan kualifikasi jabatan dan pekerjaan (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003).

Pelatihan terdiri atas serangkaian aktivitas yang dirancang untuk meningkatkan keahlian, pengetahuan, pengalaman ataupun perubahan sikap seseorang. Pelatihan berkenaan dengan perolehan keahlian atau pengetahuan tertentu. Program pelatihan berusaha mengajarkan bagaimana menunaikan aktivitas atau pekerjaan tertentu. Dalam pelatihan diciptakan suatu lingkungan dimana peserta dapat memperoleh atau mempelajari sikap, kemampuan, keahlian, pengetahuan dan perilaku yang spesifik yang berhubungan dengan pekerjaan. Melalui pelatihan dilakukan segenap upaya untuk meningkatkan keterampilan dan kinerja seseorang. Menurut pasal 9 Undang-undang ketenagakerjaan tahun 2003, pelatihan kerja diselenggarakan dan diarahkan untuk membekali, meningkatkan, dan mengembangkan kompetensi kerja guna meningkatkan kemampuan, produktivitas dan kesejahteraan.

Menurut Sudarmanto (2009 : 83) “pelatihan merupakan usaha yang direncanakan oleh perusahaan untuk memfasilitasi pembelajaran kompetensi karyawan yang berhubungan dengan pekerjaan”. Kompetensi tersebut meliputi pengetahuan, keterampilan dan perilaku yang dipandang penting atau berpengaruh secara langsung terhadap produktivitas kerja karyawan atau pegawai suatu instansi atau perusahaan.

### 2.4 Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler dan Keller (2009 : 143), mendefinisikan “kualitas adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat”. Ini jelas merupakan definisi yang berpusat pada pelanggan. Perusahaan yang memuaskan sebagian besar kebutuhan pelanggan sepanjang waktu disebut perusahaan berkualitas, tapi kita harus membedakan antara kesesuaian kualitas dan kinerja atau tingkat kualitas.

Sedangkan definisi pelayanan, menurut etimologi “pelayanan adalah perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang), jasa dan sebagainya” (Departemen Pendidikan Nasional Republik Indonesia, 646 : 2002). Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Pelayanan juga merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan.

Moenir (2002 : 26-27), berpendapat bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Oleh karena itu, suatu pelayanan akan dapat terlaksana dengan baik dan memuaskan apabila didukung oleh kesadaran pegawai, aturan yang merata, mekanisme pembagian tugas, saling menyampaikan aspirasi, dan ketersediaan sarana pelayanan.

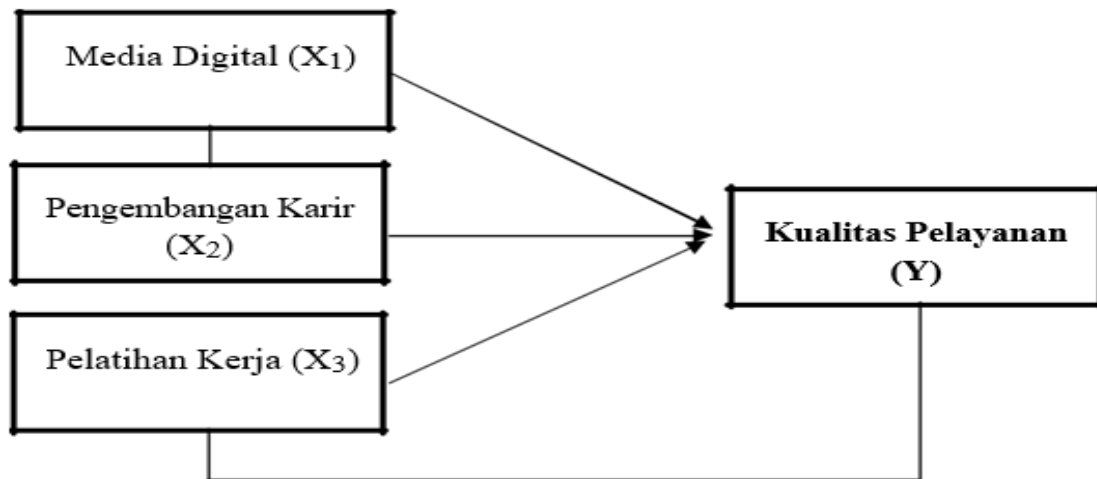
Setiap pelayanan yang memiliki kualitas terbaik, dapat dipergunakan untuk memberikan kepuasan optimal bagi pelanggan. Oleh Rangkuti mendefinisikan kualitas pelayanan adalah penyampaian jasa yang akan melebihi tingkat kepentingan pelanggan (Rangkuti, 2006 : 28). Menurut Lupiyoadi (2001 : 148), kualitas pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu tindakan dan kemampuan pegawai dalam suatu instansi/lembaga yang dilakukan dengan penuh komitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan bermutu kepada masyarakat/konsumen maupun pimpinan perusahaan. Namun begitu, terdapat faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang dirasakan. Sehingga baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

## 2.5 Kerangka Konseptual

Dalam penelitian, kerangka konseptual sangat penting untuk ditetapkan, karena kerangka konseptual akan menjadi pedoman peneliti dalam melakukan penelitian. Kerangka konsep adalah suatu uraian dan visualisasi tentang hubungan atau kaitan antara konsep-konsep atau variabel-variabel yang akan diamati atau diukur melalui penelitian yang akan dilakukan (Notoatmodjo, 2012 ; 2).

Kerangka konseptual merupakan sebuah alur pemikiran terhadap suatu hubungan antar konsep satu dengan konsep yang lainnya untuk dapat memberikan gambaran dan mengarahkan asumsi terkait dengan variable-variable yang akan diteliti. Sebagaimana penjelasan yang telah dikemukakan di atas, kerangka konseptual dalam penelitian terbagi menjadi empat variabel seperti judul penelitian yang saling berhubungan dan selanjutnya akan ditunjukkan pengaruh antar variabel tersebut. Adapun kerangka konseptual dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Konseptual

## 2.6 Hipotesis

Setelah melihat gambaran secara umum berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah yang diajukan maka hipotesis dari penelitian ini adalah:

H<sub>1</sub>: Media digital berpengaruh terhadap kualitas pelayanan kepada masyarakat di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Langsa.

H<sub>2</sub>: Pengembangan karir berpengaruh terhadap berpengaruh terhadap kualitas pelayanan kepada masyarakat di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Langsa.

H<sub>3</sub>: Pelatihan kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan kepada masyarakat di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Langsa.

H<sub>4</sub>: Media digital, pengembangan karir dan pelatihan kerja terhadap kualitas pelayanan kepada masyarakat di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Langsa.

## 2.7 Objek Penelitian

Objek penelitian yang dilakukan terdiri dari empat variabel antara lain : Media Digital (X<sub>1</sub>), Pengembangan Karir (X<sub>2</sub>), Pelatihan Kerja (X<sub>3</sub>), dan Kualitas Pelayanan (Y) dan Kantor BPJS Kesehatan Cabang Langsa sebagai tempat penelitian.

## 2.8 Populasi

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi (Suharsimi Arikunto, 2002 : 96). Jadi, secara umum populasi adalah jumlah keseluruhan dari satuan-satuan atau individu-individu yang karakteristiknya hendak diteliti. Dalam hal ini, populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jumlah keseluruhan pegawai Kantor BPJS Kesehatan Cabang Langsa adalah 46 pegawai.

## 2.9 Sampel

Sedangkan sampel adalah cara pengumpulan data dengan jalan mencatat dan meneliti sebahagian kecil dari seluruh elemen yang menjadi pokok penelitian (Anas Sudijino, 1991 : 26). Penentuan sampel dalam penelitian ini didasarkan pada pendapat Suharsimi Arikunto, bahwa: “Apabila dalam suatu penelitian subjeknya kurang dari 100, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Selanjutnya jika jumlah subjeknya lebih besar, dapat diambil 10% - 15% dan 20% - 25% atau lebih (Suharsimi Arikunto, 2002 : 120).

Dengan melihat jumlah sampel yang kurang dari 100 Responden maka peneliti mengambil secara keseluruhan jumlah populasi yang ada. Jadi, sampel dalam penelitian ini berjumlah 46 orang pegawai pada Kantor BPJS Kesehatan Cabang Langsa. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah probability sampling menggunakan sampling jenuh sehingga seluruh populasi menjadi sampel dalam penelitian ini.

## 2.10 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (field research). Penelitian lapangan adalah penelitian yang pengumpulan datanya dilakukan di lapangan, seperti lembaga-lembaga dan organisasi kemasyarakatan maupun lembaga pemerintahan (Lexy J. Moleong, 2008 : 4). Jadi, data yang dipilih dan dianalisis adalah hal-hal yang berhubungan dengan fakta di lapangan / lokasi penelitian.

Penelitian ini selain berjenis penelitian lapangan juga berjenis penelitian pustaka (library research) yaitu penelitian kepustakaan yang dilaksanakan dengan cara membaca, menelaah, dan mencatat berbagai literature atau bahan bacaan yang sesuai dan memiliki relevansi dengan pokok bahasan, kemudian disaring dan dituangkan dalam sebuah kerangka pemikiran teoritis (Kartono dan Kartini, 1996 : 32). Artinya, penelitian ini juga membahas teori-teori yang berhubungan dengan variabel penelitian sebagai indikator untuk digunakan pada angket penelitian.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2009 : 14). Penelitian kuantitatif dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui nilai variabel, baik satu variabel atau lebih serta membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel yang lain.

## 2.11 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini meliputi: Uji Kualitas Data, Uji Asumsi Klasik, Analisis Regresi Linier Berganda, Uji Hipotesis, dan Koefisien Determinasi.

### 2.11.1 Uji Kualitas Data

Uji kualitas data dalam penelitian ini meliputi: Uji Validitas, Uji Reliabilitas, dan Uji Asumsi Klasik.

#### 2.11.1.1 Validitas

Untuk uji validitas butir instrumen digunakan rumus korelasi productmoment dengan taraf signifikan 5% sebagai berikut.

$$R_{xy} = \frac{NXY(X)(Y)}{\sqrt{(n \cdot x^2 \cdot (x)^2)(n \cdot y^2 \cdot (y)^2)}} \quad (1)$$

- N = jumlah responden penelitian
- ΣX = jumlah skor variabel X (skor item angket)
- ΣY = jumlah skor variabel Y (Jumlah skor item angket)
- ΣXY = jumlah perkalian skor variabel X dan variabel Y
- ΣX<sup>2</sup> = jumlah kuadrat skor variabel X
- ΣY = jumlah kuadrat skor variabel Y
- rx<sub>y</sub> = nilai koefisien korelasi variabel X terhadap Y

Kriteria penerimaan untuk uji validitas butir item adalah jika koefisien korelasi r<sub>hitung</sub> > r<sub>tabel</sub> pada taraf signifikan = 0,05. Ini berarti item dikatakan valid apabila r<sub>hitung</sub> > r<sub>tabel</sub> pada taraf signifikan = 0,05 dan sebaliknya, item tidak valid jika r<sub>hitung</sub> < r<sub>tabel</sub> pada taraf signifikan = 0,05. Item yang dinyatakan tidak valid, tidak digunakan untuk memperoleh data penelitian. Untuk mengetahui tingkat pengaruh variabel X dan variabel Y, maka peneliti menggunakan pedoman indeks korelasi Pearson Product Moment :

**Tabel 1.** Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Korelasi	Tingkat Hubungan
Antara 0,000 – 0,199	Sangat rendah
Antara 0,200 – 0,399	Rendah
Antara 0,400 – 0,599	Sedang
Antara 0,600 – 0,799	Kuat
Antara 0,800 – 1,000	Sangat kuat

### 2.11.1.2 Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2009 : 130) menyatakan bahwa uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama

$$R_{ij} = \left(\frac{k}{k-1}\right) \left(1 - \frac{SD_b^2}{SD_t^2}\right) \quad (2)$$

$r_{ii}$  = koefisien reliabilitas alpha

$k$  = banyaknya butir item

$SD_b^2$  = varians butir angket

$SD_t^2$  = varians butir total

Dari hasil perhitungan akan diketahui bahwa instrumen dikatakan reliabel (handal) jika nilai koefisien alphanya  $> 0,70$  pada taraf kepercayaan 95% dan sebaliknya jika koefisien alphanya  $< 0,70$  maka instrumen dikatakan tidak reliabel

### 2.11.2 Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi dasar dalam penelitian ini meliputi: Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas dan Uji Heterokedastisitas.

#### 2.11.2.1 Uji Normalitas

Uji normalitas adalah uji untuk mengukur apakah data kita memiliki distribusi normal sehingga dapat dipakai dalam statistik parametrik, jika data tidak berdistribusi normal dapat dipakai statistik non parametrik (Wiratna Sujarweni, 2015 : 120). Untuk mendeteksi pengujian dengan metode Lilliefors dengan Kolmogorov Smirnov dan Shapiro Wilk. Untuk metode Kolmogorov Smirnov maka Anda cukup membaca pada nilai Sig (signifikansi) (Rochmat Aldy Purnomo, 2016 : 49). Uji distribusi normal merupakan syarat untuk semua uji statistik. Kriteria pengujian:

- 1) Jika signifikansi kurang dari 0,05 maka kesimpulannya data tidak berdistribusi normal.
- 2) Jika signifikansi lebih dari 0,05 maka data berdistribusi normal.

#### 2.11.2.2 Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas artinya antar variabel independen yang terdapat dalam model regresi memiliki hubungan linear yang sempurna atau mendekati sempurna (koefisien korelasinya tinggi atau bahkan 1). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi sempurna atau mendekati sempurna diantara variabel bebasnya. Konsekuensi adanya multikolinearitas adalah koefisien korelasi tidak tertentu dan kesalahan menjadi sangat besar (Rochmat Aldy Purnomo, 2016 : 116)

Pengujian multikolinearitas Dengan melihat nilai Tolerance dan Inflation factor (VIF) pada model regresi. Cara untuk mengetahui ada atau tidaknya gejala multikolinieritas antara lain dengan melihat nilai Variance Inflation Factor (VIF) dan Tolerance, apabila nilai VIF kurang  $<$  dari 10 dan Tolerance lebih  $>$  dari 0,1 maka dinyatakan tidak terjadi multikolinieritas. Menurut Singgih Santoso (2012 : 236) rumus yang digunakan adalah sebagai berikut

$$VIF = \frac{1}{\text{Tolerance}} \text{ atau } \frac{1}{VIF} \quad (3)$$

#### 2.11.2.3 Uji Heterokedastisitas

Heterokedastisitas adalah varian residual yang tidak sama pada semua pengamatan di dalam model regresi. Regresi yang baik seharusnya tidak terjadi heteroskedastisitas. Macam-macam uji heteroskedastisitas antara lain adalah dengan uji koefisien korelasi Spearman's rho, melihat pola titik-titik pada grafik regresi, uji Park, dan uji Glejser (Rochmat Aldy Purnomo, 2016 : 125).

Pendeteksian ada atau tidaknya heteroskedastisitas dalam penelitian ini dilakukan dengan melihat nilai probabilitas melalui bantuan program SPSS. Apabila nilai probabilitasnya lebih besar  $>$  nilai alpha (0,05), maka dapat dipastikan model regresi tidak mengandung unsur heteroskedastisitas

#### 2.11.2.4 Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Menurut Imam Ghazali (2016 : 23), uji koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil menunjukkan bahwa kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen amat terbatas. Klasifikasi koefisien korelasi tanpa memperhatikan arah adalah sebagai berikut:

Kelemahan dari koefisien determinasi adalah bias terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan ke dalam model. Setiap ada penambahan variabel independen maka  $R^2$  pasti akan meningkat tanpa mempedulikan apakah variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Oleh karena itu, digunakanlah model adjusted  $R^2$ . Model adjusted  $R^2$  dapat naik atau turun apabila ada suatu variabel independen yang ditambahkan kedalam model (Ghozali, 2016 : 331).

Untuk mengetahui nilai dari koefisien korelasi secara simultan pada model regresi logistik, maka menurut Ghazali (2016 : 333) dapat dilihat dari nilai Nagelkerke R Square pada hasil olah data statistik menggunakan SPSS,

karena nilai tersebut diinterpretasikan seperti R<sup>2</sup> pada multiple regression. Koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) pada intinya mengukur seberapa besar variabel independent yaitu (X<sub>1</sub>), (X<sub>2</sub>), (X<sub>3</sub>), dalam menerangkan variasi variabel dependent (Y). Nilai koefisien determinasi adalah antara nol (0) sampai dengan satu (1). Nilai R<sup>2</sup> yang kecil berarti variabel-variabel independent dalam menjelaskan variasi variabel dependent secara sangat terbatas.

## 2.12 Pengujian Hipotesis

### 2.12.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Menurut regresi linier berganda yaitu suatu metode statistik umum yang digunakan untuk meneliti hubungan variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Menurut Sugiyono (2009 : 188), persamaan analisis regresi linier berganda dapat dirumuskan sebagai berikut :

$$Y = \alpha + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + \dots + b_n X_n \quad (4)$$

Y = Nilai taksiran kualitas pelayanan kepada masyarakat

$\alpha$  = Konstanta atau bila harga X = 0

$b_1 b_2$  = Koefisien arah regresi yang menyatakan perubahan nilai Y apabila terjadi perubahan nilai X

X<sub>1</sub> = Media digital

X<sub>2</sub> = Pengembangan karir

X<sub>3</sub> = Pelatihan kerja

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan pengujian secara parsial (uji t) dan menyajikan secara simultan (uji f). Hipotesis yang akan diuji dan dibuktikan dalam penelitian ini berkaitan dengan variabel-variabel bebas pengaruh media digital, pengembangan karir dan pelatihan kerja terhadap kualitas pelayanan kepada masyarakat

### 2.12.2 Uji Simultan (Uji F)

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel independen secara bersama-sama (simultan) dapat berpengaruh terhadap variabel dependent. Cara yang digunakan adalah dengan membandingkan nilai F hitung dengan F tabel dengan ketentuan sebagai berikut :

H<sub>0</sub> :  $\beta_1 = 0$  yaitu media digital, pengembangan karir dan pelatihan kerja tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan kepada masyarakat di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Langsa".

H<sub>1</sub> :  $\beta_1 \neq 0$  yaitu media digital, pengembangan karir dan pelatihan kerja tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan kepada masyarakat di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Langsa".

### 2.12.3 Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial (Uji t) dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Uji t dilakukan dengan membandingkan  $t_{hitung}$  terhadap  $t_{tabel}$  dengan ketentuan sebagai berikut :

**H<sub>01</sub> :  $\beta_1 = 0$**  "Tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari media digital terhadap kualitas pelayanan kepada masyarakat di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Langsa".

**H<sub>a1</sub> :  $\beta_1 \neq 0$**  "Terdapat pengaruh yang signifikan dari media digital terhadap kualitas pelayanan kepada masyarakat di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Langsa".

**H<sub>02</sub> :  $\beta_2 = 0$**  "Tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari pengembangan karir terhadap kualitas pelayanan kepada masyarakat di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Langsa".

**H<sub>a2</sub> :  $\beta_2 \neq 0$**  "Terdapat pengaruh yang signifikan dari kematangan psikologis terhadap perilaku kerja proaktif pegawai di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Medan pengembangan karir terhadap kualitas pelayanan kepada masyarakat di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Langsa".

**H<sub>03</sub> :  $\beta_3 = 0$**  "Tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari pelatihan kerja terhadap kualitas pelayanan kepada masyarakat di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Langsa".

**H<sub>a3</sub> :  $\beta_3 \neq 0$**  "Terdapat pengaruh yang signifikan dari pelatihan kerja terhadap kualitas pelayanan kepada masyarakat di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Langsa".

**H<sub>04</sub> :  $\beta_4 = 0$**  "Tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari media digital, pengembangan karir dan pelatihan kerja terhadap kualitas pelayanan kepada masyarakat di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Langsa".

**H<sub>a4</sub> :  $\beta_4 \neq 0$**  "Terdapat pengaruh yang signifikan dari media digital, pengembangan karir dan pelatihan kerja terhadap kualitas pelayanan kepada masyarakat di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Langsa".

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Analisis Data

#### 3.1.1 Karakteristik Responden

##### 3.1.1.1 Deskripsi Responden BPJS Kesehatan Cabang Langs

Responden dalam penelitian ini adalah para pegawai BPJS Kesehatan Cabang Langsa yang masih aktif bekerja di instansi tersebut. Sampai sekarang pegawai BPJS Kesehatan Cabang Langsa berjumlah 46 orang. Dalam penelitian ini digambarkan jumlah pegawai menurut jenis kelamin dan latar belakang pendidikan seperti pada tabel berikut:

**Tabel 2.** Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Laki-Laki	16	34,80%
2	Perempuan	30	65,20%
	Jumlah	46 Orang	100

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa jumlah responden laki-laki sebanyak 16 orang atau berjumlah 34,8 %, sedangkan perempuan berjumlah 30 orang atau berjumlah 65,2 %. Dengan melihat jumlah rill pegawai BPJS Kesehatan Cabang Langsa maka lebih banyak jumlah perempuan dibandingkan jumlah laki-laki. Namun, Aktivitas pekerjaan berjalan dengan lancar.

### 3.1.1.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan

Mengenai jumlah pegawai BPJS Kesehatan Cabang Langsa berdasarkan latar belakang pendidikan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 3.** Responden Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1	Nears	1
2	Dokter	1
3	D 3	25
4	S - 1	18
5	S - 2	1
	Jumlah	46 Orang

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa terdapat 5 tingkatan pendidikan Pegawai BPJS Kesehatan Cabang Langsa yang terdiri dari Nears, Dokter, D 3, S – 1 dan S – 2. Jumlah terbanyak pegawai adalah lulusan dari Diploma Tiga (D 3) yaitu 25 orang, selanjutnya Strata Satu (S 1) yaitu 18 orang. Terdapat 1 orang Nears dan 1 orang Dokter. Artinya jumlah pegawai BPJS Kesehatan Cabang Langsa sudah memadai dengan kebutuhan yang ada.

### 3.1.2 Penjelasan Responden Atas Variabel Penelitian

#### 3.1.2.1 Rekapitulasi Penilaian Angket Variabel Media Digital (X<sub>1</sub>)

Penjelasan Responden atas variabel penelitian berdasarkan penilaian angket yang dijawab oleh para Responden terhadap variabel-variabel dalam bentuk deskripsi maupun tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.** Rekapitulasi Nilai Angket Media Digital (X<sub>1</sub>)

Angket	Sangat Setuju		Setuju		Biasa Saja		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	18	39	14	30	11	24	3	7	0	0
2	18	39,1	11	24	12	26,1	4	8,6	1	2,2
3	15	32,6	14	30,4	7	15,2	9	19,7	1	2,1
4	22	47,9	8	17,3	10	21,8	6	13	0	0
5	21	46	7	15,2	12	26,1	4	8,6	2	4,1
6	17	37	13	28,3	14	30,4	1	2,1	1	2,2
7	19	41,3	8	17,3	13	28,2	5	11	1	2,2
8	20	43,4	8	17,3	13	28,2	4	9	1	2,1
9	13	28,3	16	34,8	16	34,8	0	0	1	2,1
10	21	45,7	9	19,6	11	24	4	8,6	1	2,1
Rata-Rata	18	41,2	11	21,7	12	27,4	4	7,7	1	2

Berdasarkan rekapitulasi nilai angket tentang media digital terdapat beragam pilihan jawaban sebagaimana terlihat pada tabel di atas. Dari 46 Responden diperoleh sebanyak 41,2 % atau rata-rata 18 Responden menyatakan “Sangat Setuju”, sebanyak 21,7 % atau rata-rata 11 Responden menyatakan “Setuju”, sebanyak 27,4 % atau rata-rata 4 Responden menyatakan “Biasa Saja”, sebanyak 7,7 % atau rata-rata 4 Responden menyatakan “Tidak Setuju”, sedangkan sebanyak 1 % atau rata-rata 2 Responden menyatakan “Sangat Tidak Setuju”.

Dengan demikian disimpulkan bahwa sebagian besar Responden sangat setuju bahwa media digital sangat mempengaruhi kualitas pelayanan kepada masyarakat di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Langsa.

#### 3.1.2.2 Rekapitulasi Penilaian Angket Variabel Pengembangan Karir (X<sub>2</sub>)

Untuk mendapatkan gambaran yang jelas mengenai data hasil jawaban angket terhadap variabel pengembangan karir dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 5.** Rekapitulasi Nilai Angket Pengembangan Karir (X<sub>2</sub>)

Angket	Sangat Setuju		Setuju		Biasa Saja		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	21	45,7	12	26	12	26,1	1	2,2	0	0
2	23	50	9	19,6	7	15,2	6	13	1	2,2
3	18	39,1	16	34,8	5	10,9	7	15,2	0	0
4	23	50	10	21,8	7	15,2	3	7	3	7
5	23	50	10	21,8	10	21,8	2	4,2	1	2,2
6	17	37	16	34,8	11	24	2	4,2	0	0
7	17	37	9	19,6	15	32,6	4	8,6	1	2,2
8	26	56,5	6	13,1	11	24	2	4,2	1	2,2
9	18	39,1	14	30,4	13	28,3	0	0	1	2,2
10	19	41,3	16	34,8	6	13,1	4	8,6	1	2,2
Rata-Rata	20	44,5	12	25,7	10	21	3	6,8	1	2

Berdasarkan rekapitulasi nilai angket tentang pengembangan karir terdapat beragam pilihan jawaban sebagaimana terlihat pada tabel di atas. Dari 46 Responden diperoleh sebanyak 44,5 % atau rata-rata 20 Responden menyatakan “Sangat Setuju”, sebanyak 25,7 % atau rata-rata 12 Responden menyatakan “Setuju”, sebanyak 21 % atau rata-rata 10 Responden menyatakan “Biasa Saja”, sebanyak 6,8 % atau rata-rata 3 Responden menyatakan “Tidak Setuju”, sedangkan sebanyak 2 % atau rata-rata 1 Responden menyatakan “Sangat Tidak Setuju”. Disimpulkan bahwa sebagian besar Responden sangat setuju bahwa pengembangan karir sangat mempengaruhi kualitas pelayanan kepada masyarakat di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Langsa.

**3.1.2.3 Rekapitulasi Penilaian Angket Variabel Pelatihan Kerja (X<sub>3</sub>)**

Untuk mendapatkan gambaran yang jelas mengenai data hasil jawaban angket terhadap variabel pelatihan kerja dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 6.** Rekapitulasi Nilai Angket Pelatihan Kerja (X<sub>3</sub>)

Angket	Sangat Setuju		Setuju		Biasa Saja		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	19	41,3	13	28,2	11	24	3	6,5	0	0
2	18	39,1	14	30,4	9	19,6	4	8,7	1	2,2
3	16	34,7	17	37	5	10,9	8	17,4	0	0
4	19	41,3	14	30,4	9	19,6	3	6,5	1	2,2
5	17	37	16	34,8	7	15,2	4	8,6	2	4,4
6	16	34,8	17	37	9	19,5	4	8,7	0	0
7	14	30,4	17	37	9	19,5	5	10,9	1	2,2
8	22	47,8	11	24	9	19,5	3	6,5	1	2,2
9	14	30,4	18	39,2	13	28,2	0	0	1	2,2
10	24	52,2	12	26	5	11	2	4,3	3	6,5
Rata-Rata	18	38,9	15	32,4	9	18,7	4	7,8	1	2,2

Berdasarkan rekapitulasi nilai angket tentang pelatihan kerja terlihat pada tabel di atas. Dari 46 Responden diperoleh sebanyak 38,9 % atau rata-rata 18 Responden menyatakan “Sangat Setuju”, sebanyak 32,4 % atau rata-rata 15 Responden menyatakan “Setuju”, sebanyak 18,7 % atau rata-rata 9 Responden menyatakan “Biasa Saja”, sebanyak 7,8 % atau rata-rata 4 Responden menyatakan “Tidak Setuju”, sedangkan sebanyak 2,2 % atau rata-rata 1 Responden menyatakan “Sangat Tidak Setuju”. Disimpulkan bahwa Responden sangat setuju bahwa pelatihan kerja sangat mempengaruhi kualitas pelayanan kepada masyarakat di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Langsa.

**3.1.2.4 Rekapitulasi Penilaian Angket Variabel Kualitas Pelayanan (Y)**

Untuk mendapatkan gambaran yang jelas mengenai data hasil jawaban angket terhadap variabel kualitas pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 7.** Rekapitulasi Nilai Angket Kualitas Pelayanan (Y)

Angket	Sangat Setuju		Setuju		Biasa Saja		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	21	45,6	12	26,1	11	24	2	4,3	0	0
2	20	43,4	11	24	11	24	4	8,6	0	0
3	18	39,1	16	34,8	5	10,8	6	13,1	1	2,2

Angket	Sangat Setuju		Setuju		Biasa Saja		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
4	21	45,6	11	24	10	21,7	4	8,7	0	0
5	23	50	10	21,8	8	17,3	3	6,6	2	4,3
6	18	39,1	17	37	9	19,6	2	4,3	0	0
7	19	41,2	11	24	12	26	3	6,6	1	2,2
8	24	52,2	8	17,3	11	24	2	4,3	1	2,2
9	15	33	17	37	14	30	0	0	0	0
10	18	39,1	14	30,4	10	21,8	3	6,5	1	2,2
Rata-Rata	22	49,8	15	33,4	6	12,6	2	3,5	1	0,7

Berdasarkan rekapitulasi nilai angket tentang kualitas pelayanan terdapat beragam pilihan jawaban sebagaimana terlihat pada tabel di atas. Dari 46 Responden diperoleh sebanyak 49,8 % atau rata-rata 22 Responden menyatakan “Sangat Setuju”, sebanyak 33,4 % atau rata-rata 15 Responden menyatakan “Setuju”, sebanyak 12,6 % atau rata-rata 6 Responden menyatakan “Biasa Saja”, sebanyak 3,5 % atau rata-rata 2 Responden menyatakan “Tidak Setuju”, sedangkan sebanyak 0,7 % atau rata-rata 1 Responden menyatakan “Sangat Tidak Setuju”. Disimpulkan bahwa sebagian besar Responden sangat setuju untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Langsa.

### 3.1.3 Uji Prasyarat Validitas dan Reliabilitas

Pengujian validitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur (instrumen) yang digunakan memenuhi syarat-syarat alat ukur yang baik sehingga dapat menghasilkan data yang sesuai dengan yang diukur, pengujian data melalui uji validitas dan reliabilitas data. Dalam penelitian ini, uji validitas dilakukan menggunakan 46 Responden yang merupakan Pegawai BPJS Kesehatan Cabang Langsa. Pengujian validitas menggunakan aplikasi SPSS Statistics 17.0 dengan taraf signifikansi 5 %. Item dianggap valid jika  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$ . Nilai korelasi ( $r_{tabel}$ ) adalah 0,291.

Sedangkan uji Reliabilitas adalah uji yang dipakai untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila alat ukur yang digunakan berulang kali. Pengujian yang dipakai adalah dengan teori Cronbach Alpha. Suatu variabel dikatakan reliabel, jika memberikan nilai cronbach alpha  $> 0,70$ . Hasil pengujian reliabilitas menggunakan program SPSS. Untuk mengetahui hasil uji validitas dan reliabilitas yang telah dilakukan dapat dilihat pada tabel berikut:

#### 3.1.3.1 Variabel Media Digital ( $X_1$ )

Uji validitas variabel media digital yang telah dilakukan dalam penelitian ini ditampilkan dalam tabel berikut:

**Tabel 8.** Uji Validitas Variabel Media Digital

No	Item Angket	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
1	Angket 1	0,84	0,291	Valid
2	Angket 2	0,878	0,291	Valid
3	Angket 3	0,886	0,291	Valid
4	Angket 4	0,897	0,291	Valid
5	Angket 5	0,885	0,291	Valid
6	Angket 6	0,874	0,291	Valid
7	Angket 7	0,766	0,291	Valid
8	Angket 8	0,897	0,291	Valid
9	Angket 9	0,846	0,291	Valid
10	Angket 10	0,839	0,291	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas di atas, menunjukkan bahwa semua nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  (0,291) pada taraf signifikansi 5 % sehingga disimpulkan bahwa seluruh butir angket pada variabel media digital, dinyatakan valid. Sedangkan untuk mengetahui uji reliabilitas variabel media digital menggunakan Koefisien Cronbach Alpha  $> 0,70$  dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 9.** Hasil Uji Reliabilitas Media Digital

Variabel	Cronbach Alfa Hitung	Cronbach Alfa Standar	Keputusan
Media Digital	0,96	0,7	Reliabel

Berdasarkan hasil uji reliabilitas variabel media digital menunjukkan bahwa seluruh item angket telah memenuhi syarat uji reliabilitas, dimana nilai Cronbach Alfa hitung lebih besar dari nilai Cronbach Alfa standar (0,960  $> 0,700$ ). Sehingga disimpulkan bahwa seluruh item angket media digital memiliki tingkat konsistensi dan dapat digunakan untuk mengumpulkan data.

### 3.1.3.2 Variabel Pengembangan Karir ( $X_2$ )

Berdasarkan pada hasil pengolahan data, maka diketahui hasil uji validitas pada variabel pengembangan karir ( $X_2$ ) adalah sebagai berikut:

**Tabel 10.** Uji Validitas Pengembangan Karir

No	Item Angket	rhitung	rtabel	Keterangan
1	Angket 1	0,402	0,291	Valid
2	Angket 2	0,398	0,291	Valid
3	Angket 3	0,471	0,291	Valid
4	Angket 4	0,603	0,291	Valid
5	Angket 5	0,694	0,291	Valid
6	Angket 6	0,427	0,291	Valid
7	Angket 7	0,662	0,291	Valid
8	Angket 8	0,667	0,291	Valid
9	Angket 9	0,549	0,291	Valid
10	Angket 10	0,498	0,291	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas variabel pengembangan karir bahwa seluruh item angket memenuhi syarat validitas, yaitu  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Oleh sebab itu, item-item angket tersebut dapat digunakan untuk mengukur variabel penelitian ini. Sedangkan untuk mengetahui uji reliabilitas variabel pengembangan karir menggunakan Koefisien Cronbach Alpha  $> 0,70$  dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 11.** Hasil Uji Reliabilitas Pengembangan Karir

Variabel	Cronbach Alfa Hitung	Cronbach Alfa Standar	Keputusan
Pengembangan Karir	0,944	0,7	Realibel

Berdasarkan hasil uji reliabilitas variabel pengembangan karir menunjukkan bahwa seluruh item angket telah memenuhi syarat uji reliabilitas, dimana nilai Cronbach Alfa hitung lebih besar dari nilai Cronbach Alfa standar (0,944  $> 0,700$ ). Sehingga disimpulkan bahwa seluruh item angket pengembangan karir memiliki tingkat konsistensi dan dapat digunakan untuk mengumpulkan data.

### 3.1.3.3 Variabel Pelatihan Kerja ( $X_3$ )

Berdasarkan pada hasil pengolahan data, maka diketahui hasil uji validitas pada variabel pelatihan kerja ( $X_3$ ) adalah sebagai berikut:

**Tabel 12.** Uji Validitas Pelatihan Kerja

No	Item Angket	rhitung	rtabel	Keterangan
1	Angket 1	0,652	0,291	Valid
2	Angket 2	0,778	0,291	Valid
3	Angket 3	0,659	0,291	Valid
4	Angket 4	0,717	0,291	Valid
5	Angket 5	0,431	0,291	Valid
6	Angket 6	0,738	0,291	Valid
7	Angket 7	0,712	0,291	Valid
8	Angket 8	0,749	0,291	Valid
9	Angket 9	0,736	0,291	Valid
10	Angket 10	0,571	0,291	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas variabel pelatihan kerja bahwa seluruh item angket memenuhi syarat validitas, yaitu  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Oleh sebab itu, item- item angket tersebut dapat digunakan untuk mengukur variabel penelitian ini. Sedangkan untuk mengetahui uji reliabilitas variabel pelatihan kerja menggunakan Koefisien Cronbach Alpha  $> 0,70$  dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 13.** Hasil Uji Reliabilitas Pelatihan Kerja

Variabel	Cronbach Alfa Hitung	Cronbach Alfa Standar	Keputusan
Pelatihan Kerja	0,954	0,7	Realibel

Berdasarkan hasil uji reliabilitas variabel pelatihan kerja menunjukkan bahwa seluruh item angket telah memenuhi syarat uji reliabilitas, dimana nilai Cronbach Alfa hitung lebih besar dari nilai Cronbach Alfa standar (0,954

> 0,700). Sehingga disimpulkan bahwa seluruh item angket pelatihan kerja memiliki tingkat konsistensi dan dapat digunakan untuk mengumpulkan data.

### 3.1.3.4 Kualitas Pelayanan (Y)

Berdasarkan pada hasil pengolahan data, maka diketahui hasil uji validitas pada variabel kualitas pelayanan (Y) adalah sebagai berikut:

**Tabel 14.** Uji Validitas Kualitas Pelayanan

No	Item Angket	rhitung	rtabel	Keterangan
1	Angket 1	0,829	0,291	Valid
2	Angket 2	0,867	0,291	Valid
3	Angket 3	0,878	0,291	Valid
4	Angket 4	0,866	0,291	Valid
5	Angket 5	0,881	0,291	Valid
6	Angket 6	0,78	0,291	Valid
7	Angket 7	0,759	0,291	Valid
8	Angket 8	0,889	0,291	Valid
9	Angket 9	0,797	0,291	Valid
10	Angket 10	0,732	0,291	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas variabel kualitas pelayanan bahwa seluruh item angket memenuhi syarat validitas, yaitu  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Oleh sebab itu, item- item angket tersebut dapat digunakan untuk mengukur variabel penelitian ini. Sedangkan untuk mengetahui uji reliabilitas variabel kualitas pelayanan menggunakan Koefisien Cronbach Alpha > 0,70 dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 15.** Hasil Uji Reliabilitas Manajemen Stres

Variabel	Cronbach Alfa Hitung	Cronbach Alfa Standar	Keputusan
Kualitas Pelayanan	0,948	0,7	Realibel

Berdasarkan hasil uji reliabilitas variabel kualitas pelayanan menunjukkan bahwa seluruh item angket telah memenuhi syarat uji reliabilitas, dimana nilai Cronbach Alfa hitung lebih besar dari nilai Cronbach Alfa standar (0,715 > 0,700). Sehingga disimpulkan bahwa seluruh item angket kualitas pelayanan memiliki tingkat konsistensi dan dapat digunakan untuk mengumpulkan data.

### 3.2 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik bertujuan untuk mengukur keabsahan atau ketepatan penggunaan variabel-variabel dalam penelitian. Metode uji asumsi klasik yang digunakan adalah uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heterokedatisitas.

#### 3.2.1 Uji Normalitas

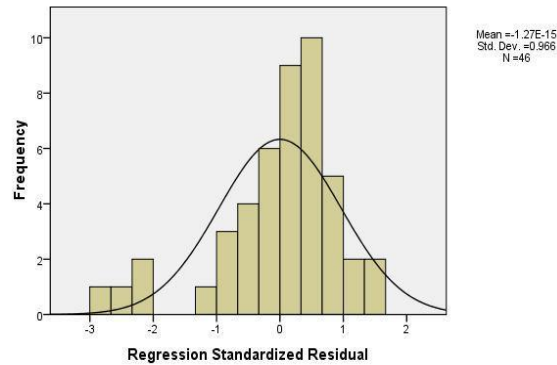
Uji normalitas digunakan untuk menguji antara nilai residual yang telah standarisasi pada model regresi terdistribusi normal atau tidak. Nilai residual dikatakan normal jika nilai residual terstandarisasi sebagian besar mendekati nilai rata-ratanya. Untuk mendeteksi pengujian normalitas menggunakan metode Lilliefors dengan Kolmogorov Smirnov. Kriteria pengujian normalitas harus memperhatikan taraf signifikansi, yaitu 1) Jika signifikansi kurang dari 0,05 maka kesimpulannya data tidak berdistribusi normal, 2) Jika signifikansi lebih dari 0,05 maka data berdistribusi normal.

Untuk melihat normalitas data juga dapat dilakukan secara visual, yaitu melalui Normal P-P Plot, dengan ketentuan residual menyebar secara normal yaitu apabila titik-titik berada disekitar garis diagonal maka data penelitian dapat disebut normal.

**Tabel 16.** Hasil Uji Nomalitas Data

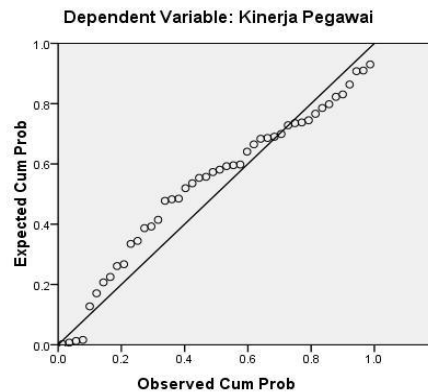
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
	N	46
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	100.030.213
Most Extreme Differences	Absolute	.079
	Positive	.068
	Negative	-.079
Kolmogorov-Smirnov Z		.538
Asymp. Sig. (2-tailed)		.934
a. Test distribution is Normal.		

Berdasarkan tabel hasil uji normalitas pada tabel di atas yang dilakukan dengan menggunakan uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test Z menunjukkan bahwa nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar  $0,934 > 0,05$ . Berarti disimpulkan bahwa data berdistribusi normal. Selanjutnya uji normalitas menggunakan analisis grafik dan analisis statistik. Analisis grafik yaitu berupa grafik histogram dan grafik P-P Plot. Adapun grafik histogram dan P-P Plot dapat di lihat pada gambar 5.1 dan 5.2 penelitian ini. Selanjutnya kedua uji normalitas dilakukan dengan menggunakan uji statistik One-Sample Kolmogorov Smirnov Test.



**Gambar 2.** Uji Normalitas Dengan Histogram

Gambar di atas merupakan grafik histogram. Grafik histogram dikatakan normal jika distribusi data membentuk lonceng (bell shaped), tidak condong ke kiri atau tidak condong ke kanan. Grafik histogram di atas membentuk lonceng dan tidak condong ke kanan atau ke kiri sehingga grafik histogram tersebut dinyatakan normal.



**Gambar 3.** Uji Normalitas dengan P – P Plot

Gambar grafik di atas memberikan penjeasan lengkungnya menunjukkan bentuk P-P Plot disekitar garis regresi. Grafik P-P Plot di atas menunjukkan bahwa data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal tersebut. Dengan demikian, bahwa model regresi berdistribusi normal atau memenuhi syarat asumsi normalitas. Pada grafik normal P-P Plot terlihat bahwa titik-titik menyebar di atas maupun bawah angka 0 pada sumbu Y.

### 3.2.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk melihat nilai Tolerance dan Inflation factor (VIF) pada model regresi. Apabila nilai VIF kurang < dari 10 dan Tolerance lebih > dari 0,1 maka dinyatakan tidak terjadi multikolinieritas. Dalam hal ini, uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah ada korelasi antar variabel independen (bebas) dalam suatu model regresi. Model regresi yang baik tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Kriteria pengambilan keputusan terkait uji multikolinearitas adalah sebagai berikut:

- 1) Jika nilai VIF < 10 atau nilai Tolerance > 0,01, maka dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas.
- 2) Jika nilai VIF > 10 atau nilai Tolerance < 0,01, maka dinyatakan terjadi multikolinearitas.
- 3) Jika koefisien korelasi masing-masing variabel bebas > 0,8 maka terjadi multikolinearitas. Tetapi jika koefisien korelasi masing-masing variabel bebas < 0,8 maka tidak terjadi multikolinearitas.

**Tabel 17.** Uji Multikolonieritas dengan VIF dan Tolerance Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	.934	.753		1.240	.222		
Media Digital	-.054	.031	-.061	-1.730	.091	.274	3.645

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
Pengembangan Karir	.880	.045	.899	19.697	.000	.162	6.169
Pelatihan Kerja	.154	.035	.163	4.355	.000	.242	4.132

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Hasil pengujian multikolinieritas secara terperinci dapat dilihat pada tabel berikut

**Tabel 18.** Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	Tolerance	VIF	Kesimpulan
Media Digital	0.274	3.645	Tidak Terjadi Multikolinieritas
Pengembangan Karir	0.162	6.169	Tidak Terjadi Multikolinieritas
Pelatihan Kerja	0.242	4.132	Tidak Terjadi Multikolinieritas

Berdasarkan hasil uji multikolinieritas menggunakan SPSS, didapatkan hasil bahwa nilai VIF variabel manajemen stres ( $X_1$ ), pemberian kompensasi ( $X_2$ ), locus of control ( $X_3$ ), kurang dari 10 dan nilai Toleransinya lebih dari 0,1. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa dalam model regresi penelitian ini tidak ada multikolinieritas antar variabel independen.

### 3.2.3 Uji Heterokedastisitas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan kepengamatan lain. Model regresi yang baik adalah jika tidak terjadi heteroskedastisitas. Dasar analisis adalah:

- 1) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka telah terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas

**Tabel 19.** Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.118	.455		2.456	.018
Media Digital	-.017	.019	-.259	-.898	.374
Pengembangan Karir	-.005	.027	-.063	-.169	.867
Pelatihan Kerja	.013	.021	.185	.602	.550

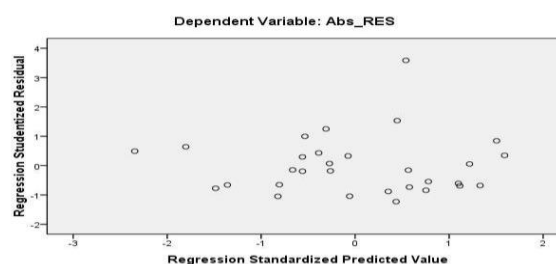
a. Dependent Variable: Abs\_RES

Hasil pengujian Heteroskedastisitas secara terperinci dapat dilihat pada tabel berikut

**Tabel 20.** Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sig.	Kriteria	Kesimpulan
Media Digital	0.374	$P > 0,05$	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
Pengembangan Karir	0.867	$P > 0,05$	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
Pelatihan Kerja	0.550	$P > 0,05$	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas

Dalam hasil perhitungan di atas diketahui bahwa nilai signifikansi dari variabel media digital, pengembangan karir dan pelatihan kerja secara keseluruhan lebih dari 0,05. Berdasarkan hal tersebut disimpulkan bahwa terjadi heteroskedastisitas antar variabel independent dalam model regresi. Hasil di atas dapat dijelaskan dengan analisis grafik yaitu grafik scatterplot, titik-titik yang terbentuk harus menyebar secara acak, tersebar baik di atas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. Apabila kondisi ini terpenuhi maka tidak terjadi heteroskedastisitas dan model regresi layak digunakan. Hasil uji heteroskedastisitas menggunakan grafik scatterplot pada gambar di bawah ini:



**Gambar 4.** Scatterplot

Dengan melihat grafik scatterplot di atas, terlihat titik-titik menyebar secara acak, serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 (nol) pada sumbu Y. Maka dapat diambil kesimpulan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas pada model regresi yang digunakan.

### 3.2.4 Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Uji determinasi dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persentase pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Koefisien determinasi (R<sup>2</sup> sebenarnya untuk menentukan seberapa kuat dan signifikan dampak variabel independen terhadap variabel dependen. Untuk mengetahui hasil uji koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) dapat dilihat pada tabel berikut

**Tabel 21.** Hasil Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.993	.986	.985	103.541

a. Predictors: (Constant), Pelatihan Kerja, Media Digital, Pengembangan Karir  
 b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Berdasarkan tabel uji koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) dengan Model Summary<sup>b</sup> diperoleh informasi tentang besarnya pengaruh dari seluruh variabel independen terhadap variabel dependen. Pengaruh tersebut disimbolkan dengan R (korelasi). Seperti yang terlihat dalam tabel model summary nilai pada kolom R adalah 0,993 x 0,993 = 0,986. Besarnya angka koefisien determinasi (R Square) adalah R Square 0,986 atau sama dengan 98,6 %. Angka tersebut mengandung arti bahwa variabel Media Digital (X<sub>1</sub>), Pengembangan Karir (X<sub>2</sub>), Pelatihan Kerja (X<sub>3</sub>), secara simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y) sebesar 98,6 %. Sedangkan sisanya (100 % - 98,6 % = 1,4 %) dipengaruhi oleh variabel lain di luar persamaan regresi atau variabel yang diteliti.

Besarnya pengaruh variabel lain di sebut error (dilambangkan “e”). Untuk menghitung nilai error tersebut dapat menggunakan rumus  $e = 1 - R^2$ . Berdasarkan tabel di atas diketahui nilai R square sebesar 0,986 % yang berarti mendekati angka “1”. Dengan demikian disimpulkan bahwa pengaruh variabel Media Digital (X<sub>1</sub>), Pengembangan Karir (X<sub>2</sub>), Pelatihan Kerja (X<sub>3</sub>), terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y) Kantor BPJS Kesehatan Cabang Langsa dalam “Sangat Tinggi”.

### 3.3 Pengujian Hipotesis

#### 3.3.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi linear berganda dimaksudkan untuk menguji pengaruh dua atau lebih variabel independen (Tengibles, Reability, Responsiveness, Assurance, Empathy dan Trust) terhadap satu variabel dependen (Perceived) model ini mengasumsikan adanya hubungan dengan masing-masing prediktornya. Berdasarkan pengolahan data yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa model hubungan dari analisis regresi linear berganda dapat dilihat dari tabel berikut ini:

**Tabel 22.** Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.934	.753		1.240	.222
Media Digital	-.054	.031	-.061	-1.730	.091
Pengembangan Karir	.880	.045	.899	19.697	.000
Pelatihan Kerja	.154	.035	.163	4.355	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda di atas dapat diuraikan persamaan regresi berganda yaitu sebagai berikut:

$$Y = (0,934) - 0,54 X_1 + 0,880 X_2 + 0,154 X_3 + e \tag{3}$$

Berdasarkan persamaan regresi linear berganda di atas, maka akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta (a) bernilai positif sebesar 0,934. Bernilai positif karena menunjukkan pengaruh yang searah antara variabel independen dan variabel dependen. Hal ini menunjukkan bahwa jika semua variabel independen yang meliputi Media Digital (X<sub>1</sub>), Pengembangan Karir (X<sub>2</sub>), Pelatihan Kerja (X<sub>3</sub>), maka nilai Kualitas Pelayanan (Y) Kantor BPJS Kesehatan Cabang Langsa bernilai 0,934
2. Koefisien regresi Media Digital (X<sub>1</sub>), bernilai negatif sebesar - 0,54. Nilai tersebut menunjukkan pengaruh negatif (berlawanan arah) antara variabel media digital terhadap kualitas pelayanan. Artinya jika variabel Media Digital mengalami kenaikan sebesar 1 %, maka sebaliknya variabel Kualitas Pelayanan akan mengalami penurunan sebesar 0,54. Dengan asumsi bahwa variabel lainnya tetap konstan.
3. Nilai koefisien regresi untuk variabel Pengembangan Karir (X<sub>2</sub>), bernilai positif sebesar 0,880. Hal ini menunjukkan bahwa pengembangan karir mengalami peningkatan sebanyak 1 %, maka Kualitas Pelayanan (Y)

akan naik sebesar 0,880 dengan asumsi variabel independen lainnya dianggap konstan. Bernilai positif artinya menunjukkan pengaruh yang searah antara variabel independen dan variabel dependen.

4. Nilai koefisien regresi untuk variabel Pelatihan Kerja (X3) bernilai positif sebesar 0,154. Hal ini menunjukkan bahwa pelatihan kerja mengalami peningkatan sebanyak 1 %, maka Kualitas Pelayanan (Y) akan naik sebesar 0,154 dengan asumsi variabel independen lainnya dianggap konstan. Bernilai positif artinya menunjukkan pengaruh yang searah antara variabel independen dan variabel dependen.

### 3.3.2 Uji T

Uji T dilakukan untuk menguji hipotesis penelitian mengenai pengaruh dari masing-masing variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat. Pengambilan keputusan dilakukan dengan melihat nilai signifikansi pada tabel Coefficients. Biasanya dasar pengujian hasil regresi dilakukan dengan tingkat kepercayaan sebesar 95% atau dengan taraf signifikannya sebesar 5% ( $\alpha = 0,05$ ). Adapun kriteria dari uji statistik T sebagai berikut

1. Jika nilai signifikansi uji  $t > 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Tidak ada pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.
2. Jika nilai signifikansi uji  $t < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Terdapat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen

Untuk mengetahui nilai signifikansi uji hipotesis antar variabel penelitian dapat dilihat pada tabel Uji t berikut:

**Tabel 23.** Hasil Uji T (Pengaruh Antar Variabel X1, X2, dan X3)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.934	.753		1.240	.222
Media Digital	-.054	.031	-.061	-1.730	.091
Pengembangan Karir	.880	.045	.899	19.697	.000
Pelatihan Kerja	.154	.035	.163	4.355	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Tabel hasil uji t di atas menyajikan nilai koefisien thitung dan signifikan untuk variabel independen, diuraikan sebagai berikut:

1. Variabel Media Digital (X1) mempunyai nilai koefisien -0.054, sedangkan nilai thitung = -1.730 pada taraf signifikan  $\alpha = 0.091$
2. Variabel Pengembangan Karir (X2) mempunyai nilai koefisien 0.880, sedangkan nilai thitung = 19.697 pada taraf signifikan  $\alpha = 0.000$ .
3. Variabel Pelatihan Kerja (X3) mempunyai nilai koefisien 0.154, sedangkan nilai thitung = 4.355 pada taraf signifikan  $\alpha = 0.000$

Untuk mengetahui pengaruh positif atau negatif, serta menunjukkan signifikan atau tidak signifikan antara variabel maka dilakukan dengan melihat jumlah sampel penelitian yang digunakan sebanyak  $n = 46$  dan nilai  $df = n - k = 46 - 2 = 44$  maka diperoleh nilai koefisien tabel = 1,680 pada signifikan 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa:

1. Variabel Media Digital (X1) menunjukkan pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Y), dimana nilai koefisien thitung  $<$  ttabel, yaitu  $-1.730 < 1,680$  pada signifikan  $0,091 > 0,05$ . Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hipotesis penelitian  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak. Artinya tidak ada pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen.
2. Variabel Pengembangan Karir (X2) menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Y), dimana nilai koefisien thitung  $>$  ttabel, yaitu  $19.697 > 1,680$  pada signifikan  $0,000 < 0,05$ . Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hipotesis penelitian  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima. Artinya, terdapat pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen.
3. Variabel Pelatihan Kerja (X3) menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Y), dimana nilai koefisien thitung  $>$  ttabel, yaitu  $4.355 > 1,680$  pada signifikan  $0,000 < 0,05$ . Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hipotesis penelitian  $H_3$  ditolak dan  $H_0$  diterima

### 3.3.3 Uji F

Uji simultan F (Uji Simultan) digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh secara bersama-sama atau simultan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Pengambilan keputusan dilihat dari pengujian yang dilakukan dengan melihat nilai F yang terdapat di dalam tabel ANOVA, tingkat signifikansi yang digunakan yaitu sebesar 0,05. Adapun ketentuan dari uji F sebagai berikut:

1. Jika nilai signifikan  $F < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Artinya semua variabel independent/bebas memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen/terikat.
2. Jika nilai signifikan  $F > 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak. Artinya, semua variabel independent/bebas tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen/terikat.

Untuk mengetahui pengujian hipotesis antara variabel X1, X2, dan X3 terhadap variabel Y dapat dilihat pada tabel Uji f berikut:

**Tabel 24.** Hasil Uji F (Pengaruh Antara Variabel X1, X2, dan X3 Terhadap Variabel Y)

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
	Regression	3.126.277	3	1.042.092	972.032	.000 <sup>a</sup>
1	Residual	45.027	42	1.072		
	Total	3.171.304	45			

a. Predictors: (Constant), Pelatihan Kerja, Media Digital, Pengembangan Karir  
b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Pada tabel uji F di atas terlihat bahwa Variabel Independen Media Digital (X1), Pengembangan Karir (X2), Pelatihan Kerja (X3), bernilai signifikan  $\alpha 0,000 < 0,05$  dan nilai Fhitung  $> Ftabel (972.032 > 3,21)$ . Dengan demikian diperoleh keputusan bahwa H0 ditolak dan H4 diterima. Di samping itu, model regresi linier berganda dalam penelitian ini layak digunakan karena bernilai positif. Hasil uji regresi linier menunjukkan pengaruh yang searah antara variabel independen dan variabel dependen. Dalam penelitian ini, variabel independen yang meliputi Media Digital (X1), Pengembangan Karir (X2), Pelatihan Kerja (X3) berpengaruh secara simultan terhadap Kualitas Pelayanan (Y) Kantor BPJS Kesehatan Cabang Langsa bernilai.

### 3.4 Pembahasan

#### 3.4.1 Media Digital Berpengaruh Negatif dan Tidak Signifikan Terhadap Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat Kantor BPJS Kesehatan Cabang Langsa

Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan menunjukkan bahwa Variabel Media Digital (X1) berpengaruh negatif namun tidak signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Y). Hasil penelitian ini berdasarkan nilai koefisien thitung  $< t_{tabel}$ , yaitu  $-1.730 < 1,680$  pada signifikan  $0,091 > 0,05$ . Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hipotesis penelitian H0 diterima dan H1 ditolak. Artinya tidak ada pengaruh antara media digital terhadap kualitas pelayanan Kantor BPJS Kesehatan Cabang Langsa

Hasil analisis mengenai pengaruh media digital terhadap kualitas pelayanan sebelumnya pernah dilakukan penelitian yang hampir sama. Penelitian yang ditulis oleh Herlina Werianty Paongan. (2014). Hasil Penelitian menunjukkan terdapat pengaruh positif yang signifikan antara variabel teknologi informasi perpustakaan dan layanan digital dengan variabel kualitas pelayanan pemustaka. Koefisien Determinasi adalah 0,633. artinya 63,30% variasi dari kualitas pelayanan pemustaka yang dijelaskan berdasarkan variasi dari variabel bebas, yaitu teknologi informasi perpustakaan dan layanan digital. Sedangkan sisanya 36,70% dijelaskan oleh sebab-sebab lain. Penelitian ini mengambil variabel tentang teknologi informasi yang juga berfungsi sebagai media digital. Dalam penelitian yang dilakukan, terdapat pengaruh antara teknologi informasi terhadap kualitas layanan. Namun berdasarkan analisis data yang telah dilakukan, terjadi hal yang kebalikannya, yaitu dalam penelitian ini media digital berpengaruh negatif terhadap kualitas pelayanan kantor BPJS Kesehatan Cabang Langsa

#### 3.4.2 Pengembangan Karir berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat Kantor BPJS Kesehatan Cabang Langsa.

Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan menunjukkan bahwa Variabel Pengembangan Karir (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Y). Hasil penelitian ini berdasarkan nilai koefisien thitung  $> t_{tabel}$ , yaitu  $19.697 > 1,680$  pada signifikan  $0,000 < 0,05$ . Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hipotesis penelitian H0 ditolak dan H2 diterima. Artinya, terdapat pengaruh antara pengembangan terhadap kualitas pelayanan Kantor BPJS Kesehatan Cabang Langsa.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Moharnmad Gifari Sono (2012 : 135) berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan menjelaskan bahwa sistim pengembangan karir yang variabel bebasnya terdiri dari pelatihan dan pengembangan (X1), peran atasan/pimpinan (X2), sistim reward organisasi (X3) berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan publik PNS pada pemerintah daerah Kabupaten Banggai hal ini ditunjukkan dengan koefisien determinasi sebesar 0,576 atau 57,6Yo dan secara simultan atau uji-F :  $15,272 > 2,56$ . karena F hitung di dapat 15,272 lebih besar dari F tabel yaitu 2,56 secara bersamaan variabel bebas berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan publik.

Pengembangan karir dalam penelitian ini merupakan upaya atau langkah-langkah yang dilaksanakan oleh para staf dan pimpinan Kantor BPJS Kesehatan Cabang Langsa. Pengembangan karir berpengaruh secara positif maknanya semakin matang pengembangan karir pada diri pegawai maka kualitas pelayanan akan maksimal karena akan selalu ada semangat baru yang dirasakan oleh pegawai.

#### 3.4.3 Pelatihan Kerja Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Kepada Masyarakat BPJS Kesehatan Cabang Langsa

Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan menunjukkan bahwa Variabel bahwa Pelatihan Kerja (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Y). Hasil penelitian ini berdasarkan nilai koefisien

thitung < ttabel, yaitu  $4.355 > 1,680$  pada signifikan  $0,000 > 0,05$ . Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hipotesis penelitian  $H_0$  ditolak dan  $H_3$  diterima. Artinya, terdapat pengaruh antara pelatihan kerja terhadap kualitas pelayanan Kantor BPJS Kesehatan Cabang Langsa

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Rini Safitri dan Zuniar Afifa (2020 : 14). Kesimpulan yang dihasilkan, pelatihan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan dan komitmen organisasi pada karyawan Hotel Ubud Kota Malang. R square dalam penelitian menunjukkan angka sebesar 62,3% artinya pelatihan kerja terhadap kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dan sisanya sebesar 37,7% dipengaruhi oleh variabel lain.

Dengan demikian, pelatihan kerja menjadi salah satu faktor yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, dengan memberikan pelatihan kerja pegawai mengikuti pelatihan kerja dengan sungguh-sungguh akan menambah ilmu pengetahuan dan keterampilan yang berakibat pada peningkatan kualitas pelayanan. Pelatihan kerja yang harus ada pada pegawai antara lain knowledge, skill, attitude dan behavior

### **3.4.4 Media Digital, Pengembangan Karir dan Pelatihan Kerja Berpengaruh Positif Terhadap Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Langsa**

Secara simultan variabel Media Digital ( $X_1$ ), Pengembangan Karir ( $X_2$ ), Pelatihan Kerja ( $X_3$ ) bernilai signifikan  $\alpha 0,000 < 0,05$  dan nilai Fhitung > Ftabel ( $972.032 > 3,21$ ). Pengambilan keputusan dilihat dari pengujian yang dilakukan dengan melihat nilai F yang terdapat di dalam tabel ANOVA, tingkat signifikansi yang digunakan yaitu sebesar 0,05. Dengan demikian diperoleh keputusan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_4$  diterima. Di samping itu, model regresi linier berganda dalam penelitian ini layak digunakan karena bernilai positif. Hasil uji regresi linier menunjukkan pengaruh yang searah antara variabel independen dan variabel dependen. Oleh karena itu disimpulkan bahwa media digital, pengembangan karir, pelatihan kerja berpengaruh secara simultan terhadap kualitas pelayanan kepada masyarakat Kantor BPJS Kesehatan Cabang Langsa.

Berdasarkan tabel uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) dengan Model Summary diperoleh informasi tentang besarnya pengaruh dari seluruh variabel independen terhadap variabel dependen. Pengaruh tersebut disimbolkan dengan R (korelasi). Seperti yang terlihat dalam tabel model summary nilai pada kolom R adalah  $0,993 \times 0,993 = 0,986$ . Besarnya angka koefisien determinasi (R Square) adalah R Square 0,986 atau sama dengan 98,6 %. Angka tersebut mengandung arti bahwa variabel Media Digital ( $X_1$ ), Pengembangan Karir ( $X_2$ ), Pelatihan Kerja ( $X_3$ ), secara simultan (bersamasama) berpengaruh terhadap variabel Kualitas Pelayanan ( $Y$ ) sebesar 98,6 %. Sedangkan sisanya ( $100\% - 98,6\% = 1,4\%$ ) dipengaruhi oleh variabel lain di luar persamaan regresi atau variabel yang diteliti.

## **4. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil paparan dari bab-bab sebelumnya maka penelitian ini disimpulkan sebagai berikut: Media digital berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan kepada masyarakat di kantor BPJS Kesehatan Cabang Langsa. Hasil penelitian ini berdasarkan nilai koefisien thitung < ttabel, yaitu  $-1.730 < 1,680$  pada signifikan  $0,091 > 0,05$ . Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hipotesis penelitian  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak. Artinya tidak ada pengaruh antara media digital terhadap kualitas pelayanan Kantor BPJS Kesehatan Cabang Langsa. Seharusnya media digital dapat memberikan pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan kepada masyarakat, namun penerapannya belum tentu semua pegawai terampil dalam menggunakan media digital sebagai media kerja dan melaksanakan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, pemanfaatan media digital masih perlu ditingkatkan oleh para pegawai Kantor BPJS Kesehatan Cabang Langsa. Pengembangan karir berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan kepada masyarakat Kantor BPJS Kesehatan Cabang Langsa. Hasil penelitian ini berdasarkan nilai koefisien thitung > ttabel, yaitu  $19.697 > 1,680$  pada signifikan  $0,000 < 0,05$ . Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hipotesis penelitian  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima. Artinya, terdapat pengaruh antara pengembangan terhadap kualitas pelayanan Kantor BPJS Kesehatan Cabang Langsa. Oleh karena itu, pengembangan karir para pegawai harus tetap dipertahankan dan terus ditingkatkan agar kualitas pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan di BPJS Kesehatan Cabang Langsa semakin baik. Pelatihan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas Pelayanan kepada masyarakat Kantor BPJS Kesehatan Cabang Langsa. Hasil penelitian ini berdasarkan nilai koefisien thitung < ttabel, yaitu  $4.355 > 1,680$  pada signifikan  $0,000 > 0,05$ . Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hipotesis penelitian  $H_0$  ditolak dan  $H_3$  diterima. Artinya, terdapat pengaruh antara pelatihan kerja terhadap kualitas pelayanan Kantor BPJS Kesehatan Cabang Langsa. Oleh karena itu, kegiatan pelatihan kerja, baik pelatihan administrasi kerja, tenaga kesehatan, dan sebagainya perlu terus dikembangkan agar kualitas pelayanan kepada masyarakat semakin baik. Media digital, pengembangan karir dan pelatihan kerja secara simultan atau bersama-sama berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan kepada masyarakat di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Langsa. Hasil penelitian ini dapat dilihat dari Media Digital ( $X_1$ ), Pengembangan Karir ( $X_2$ ), Pelatihan Kerja ( $X_3$ ) bernilai signifikan  $\alpha 0,000 < 0,05$  dan nilai Fhitung > Ftabel ( $972.032 > 3,21$ ). Pengambilan keputusan dilihat dari pengujian yang dilakukan dengan melihat nilai F yang terdapat di dalam tabel ANOVA, tingkat signifikansi yang digunakan yaitu sebesar 0,05. Dengan demikian diperoleh keputusan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_4$  diterima. Di samping itu, model regresi linier berganda dalam penelitian ini layak digunakan karena antara variabel independen terhadap variabel dependen berpengaruh positif.

## REFERENCES

- Anwar, Desy. (2003). Kamus Lengkap Bahasa Indonesia, Surabaya: Amelia, (2003).
- Ardianto, Elvinaro dan Lukiat Komala Erdinaya. (2005). Komunikasi Massa Suatu Pengantar, Bandung: Remaja Rosdakarya Offset.
- Arikunto, Suharsimi. (2002). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek, Jakarta: Rineka Cipta.
- A. Sihotang. (2006). Manajemen Sumber Daya Manusia (Cetakan I), Jakarta: PT. Pradenya Paramitha.
- Bungin, H. M. Burhan. 2005. Metodologi Penelitian Kuantitatif-Komunikasi, Ekonomi dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya Edisi Kedua Jakarta: Kencana.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. (1995). Kamus Besar Bahasa Indonesia, Jakarta: Balai Pustaka.
- Diana, Anastasia, Lilis Setiawati. (2011). Sistem Informasi Akuntansi, Perancangan, Prosedur dan Penerapan, Edisi 1. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Ghozali, Imam. (2016). Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23, Edisi. 8. Cet. Ke-8., Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- HS. Moenir. (2002). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Jakarta: Erlangga.
- Hamali, A. Y. (2016). Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia, (Cetakan ke-1). Yogyakarta: Center for Academic Publishing Service.
- <https://suaraindonesia-news.com/berikut-capaian-program-bpjs-kesehatancabang-langsa-2017/>, Diakses Tanggal 14 Februari 2022.
- <https://www.rksbmajafm.com/2021/11/pengertian-media-digital-dancontohnya.html>, Diakses Tanggal 14 Februari 2022.
- <https://www.liputan6.com/teknoread/4213456/trafik-whatsapp-melonjak-40-persen-saat-pandemi-covid-19>, Diakses Tanggal 14 Februari 2022.
- Indawati, Laela, Deasy Rosmala Dewi, Angga Eko Pramono dan Yati Maryati (2018), Manajemen Informasi Kesehatan V, Sistem Klaim dan Asuransi Pelayanan Kesehatan, Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kartono, Kartini. (1996). Pengantar Metodologi Riset Sosial, Bandung : Mandar Maju.
- Kotler dan Keller. (2009). Manajemen Pemasaran, Edisi Ke-13, Jakarta: Erlangga.
- L. Mathis, Robert dan John H. Jackson. (2006). Human Resource Management (Edisi Ke-10), Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi. (2001). Manajemen Pemasaran Jasa, Jakarta: PT. Salemba Empat.
- Maflikhah, Nur. (2010). Peran Teknologi Informasi Pada Niat Untuk Mendorong Knowledge Sharing Karyawan Sekretariat Daerah Pemerintah Kota Surakarta (Sebuah Pengujian Terhadap Teori Difusi Inovasi), Jurnal Ekonomi Universitas Sebelas Maret. Surakarta.
- Malayu, Hasibuan. (2000). Manajemen Sumber Daya Manusia: Dasar dan Kunci Keberhasilan, Jakarta : Gunung Agung.
- Mangkunegara, A. Anwar Prabu. (2013). Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Marihot Tua Efendi Hariandja. (2002). Manajemen Sumber Daya Manusia, Jakarta: PT. Grasindo.
- Mathis, R.L & J.H Jackson. (2006). Human Resource Management: Manajemen Sumber Daya Manusia, Jakarta: Salemba Empat.
- Notoatmodjo. (2012). Metode Penelitian Kesehatan, Jakarta : Rineka Cipta.
- Paongan, Herlina Werianty. (2014). Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Layanan Pemustaka Pada Badan Perpustakaan Dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara. Jupiter, Vol. XIII No.2 (2014).
- Peraturan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 2 Tahun 2019 tentang Manajemen Sumber Daya Manusia yang Terintegrasi di Lingkungan Lembaga Administrasi Negara, Pasal 4.
- Prasetyo, Ag. Bambang dan Lina Miftahul Jannah. (2006). Metode Penelitian Kuantitatif; Teori dan Aplikasi, Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Purnomo, Rochmat Aldy. (2016). Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis Dengan SPSS, Cet. 1, Ponorogo: WADE Group.
- Rangkuti. (2006). Measuring Customer Satisfaction, Jakarta: PT. Gramedia Puastaka Utama
- Rahma, Ulifa. (2010). Bimbingan Karier Siswa, Malang: UIN-Maliki Press (Anggota IKAPI).
- Roihan. (2020). Pengaruh Motivasi Dan Pelatihan Terhadap Pengembangan Karir Serta Implikasinya Terhadap Kualitas Pelayanan PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Palembang, Tesis Program Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen Universitas Tridinant Palembang Tahun 2020.
- Rusman, Deni Kurniawan dan Cepi Riyana. (2013). Pembelajaran Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sadiman, Arief, dkk. (2012). Media Pendidikan, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Samuel H, Osipow. 1983. Theories Of Career Development. 3 rd Ed. (New Jersey: Prentice-Hall International Inc), <https://konselorwahyu.wordpress.com/2014/04/12/developmental-theoriessupers-life-span-donald-e-super/>, Diakses Tanggal 14 Februari 2022.
- Santoso, Singgih. (2010). Manajemen Modern (Konsep dan Aplikasi), Bandung: SinarBiru.
- Santoso, Singgih. (2012). Panduan Lengkap SPSS Versi 20. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Sedana Suci, I Gede, Irjus Indrawan, Hadion Wijoyo, dan Ferry Kurniawan. (2020). Transformasi Digital dan Gaya Belajar, Purwokerto: CV. Pena Persada.
- Sugiyono. (2009). Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D), Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, Wiratna. (2015). Metodologi Penelitian Bisnis Ekonomi, Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Siagian, Sondang P. (2002). Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja, Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Sofyandi, Herman. (2008). Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi pertama Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sudjono, Anas. (2005). Pengantar Statistik Pendidikan, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sudarmanto. (2009). Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM Teori, Dimensi dan Implementasi dalam Organisasi, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sono, Moharnmad Gifari. (2012). Pengaruh Sistem Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Pelayanan Publik Pegawai Negeri Sipil Pemerintah Daerah Kabupaten Banggai, Jurnal Ilmiah Mutiara Muhammadiyah, Vol. 2, No.1, 2012.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan, Bab 1, Pasal. 1.



- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan.  
Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pasal 35.  
Wakhinuddin. (2020). *Perkembangan Karir, Konsep dan Implikasinya*, Padang: UNP Press.  
Widarto. (2015). *Bimbingan Karier dan Tips Berkarier*, Yogyakarta: LeutikaPrio.  
Yamit, Zulian. (2005). *Manajemen Kualitas Produk Dan Jasa*, edisi pertama, cetakan ke empat Yogyakarta: Ekonosia.  
Yusuf, Burhanuddin. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia di Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: Rajawali Pers.  
Zunker. 1986. Vernon G. *Career Counseling: Applied Concepts of Life Planning*. Second Edition. Chapter 2: Theories of Career Development. Monterey, (California: Brooks/Cole Publishing Company, dalam Didi Tarsidi, *Teori Pengembangan Karir*, [http://file.upi.edu/Direktori/FIP/Jur.\\_Pend.\\_Luar\\_Biasa/195106011979031-Didi\\_Tarsidi/Makalah&Artikel\\_Tarsidi\\_PLB/Teori\\_Perkembangan\\_Karir.pdf](http://file.upi.edu/Direktori/FIP/Jur._Pend._Luar_Biasa/195106011979031-Didi_Tarsidi/Makalah&Artikel_Tarsidi_PLB/Teori_Perkembangan_Karir.pdf), Diakses Tanggal 14 Februari 2022.