



Hubungan Pencahayaan Dengan Kelelahan Kerja Pada Pekerja Area Packing Tunnel Tahun 2023

Ii Mesrawati^{1*}, O.P. Bismark¹, Isyuliardi Ma'as¹, Dakhyar¹

¹ STIE Widyaswara, Indonesia

*Corresponding Email: iimesra70@gmail.com

Abstract

This research aims to analyze the influence of service quality and work discipline on community satisfaction at the South Solok Regency Population and Civil Registration Service. Using the Quantitative Descriptive Analysis method, data was collected through questionnaires, observation, and documentation from 100 respondents. Multiple regression analysis shows that the two variables, service quality (X1) and work discipline (X2), have a significant influence on community satisfaction (Y). Service quality, with an average score of 394.25 (78.85%), and work discipline, with an average score of 396.2 (80.22%), are both in the relatively good category. Community satisfaction itself has an average score of 4.01 (80.22%), which is in the excellent category. The results of hypothesis testing show a calculated t-value of 6,246 for service quality and 4,614 for work discipline, with a significance level of 0.000, which is smaller than 0.05, indicating that these two variables significantly increase public satisfaction. The ANOVA test also supports this result with a calculated F value of 73,066, more significant than the F table of 3.90. In conclusion, improving service quality and work discipline significantly increases community satisfaction with the South Solok Regency Population and Civil Registration Service.

Keywords: Discipline, service quality, community satisfaction, civil registration service

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok Selatan. Menggunakan metode Analisis Deskriptif Kuantitatif, data dikumpulkan melalui kuesioner, observasi, dan dokumentasi dari 100 responden. Analisis regresi berganda menunjukkan bahwa kedua variabel, kualitas pelayanan (X1) dan disiplin kerja (X2), memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y). Kualitas pelayanan dengan rata-rata skor 394,25 (78,85%) dan disiplin kerja dengan rata-rata skor 396,2 (80,22%) sama-sama berada dalam kategori cukup baik. Kepuasan masyarakat sendiri memiliki rata-rata skor 4,01 (80,22%), masuk dalam kategori baik. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan nilai t hitung sebesar 6.246 untuk kualitas pelayanan dan 4.614 untuk disiplin kerja, dengan tingkat signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05, mengindikasikan bahwa kedua variabel ini secara signifikan meningkatkan kepuasan masyarakat. Uji ANOVA juga mendukung hasil ini dengan nilai F hitung sebesar 73.066, lebih besar dari F tabel sebesar 3,90. Kesimpulannya, peningkatan kualitas pelayanan dan disiplin kerja secara signifikan meningkatkan kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok Selatan.

Kata Kunci: Disiplin, kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat, dinas pencatatan sipil

1. Pendahuluan

Organisasi adalah wadah di mana sekelompok orang bekerja sama (Huang, Sindakis, Aggarwal, & Thomas, 2022) untuk mencapai tujuan bersama (Bultema, 2021). Kemajuan sebuah organisasi sangat bergantung pada sumber daya yang dimilikinya, baik itu sumber daya manusia maupun sumber daya lainnya (Apriliana & Nawangsari, 2021; Diaz-Fernandez, Pasamar-Reyes, & Valle-Cabrera, 2017). Sampai-sampai, Bendak, Shikhli, & Abdel-Razek (2020) berpendapat bahwasanya organisasi mendasarkan definisi keberhasilannya pada kemajuan sumber daya manusianya.

Sumber daya manusia merupakan komponen vital dalam semua organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Khurana & Ataniyazova, 2024; Tadesse Bogale & Ayenew Birbirs, 2023). Khususnya dalam organisasi yang bergerak di bidang jasa, pelayanan yang baik sangat diperlukan (Arifin, Hartoyo, & Yusuf, 2020). Peningkatan kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan untuk mencapai kesuksesan tujuan organisasi (Zaid, 2021). Kualitas pelayanan telah terbukti dapat mempengaruhi kepuasan hingga loyalitas dari karyawan atau pegawai (Pratondo, Zaid, Bidul, & Aisyah, 2024).

Menurut Zulian (2010), kualitas pelayanan adalah tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan masyarakat. Pernyataan ini mengindikasikan pentingnya pengawasan oleh pimpinan untuk mengendalikan aktivitas pelayanan dalam organisasi. Dalam menjalankan tugasnya, pegawai harus memiliki rasa tanggung jawab dan disiplin yang tinggi sebagai bentuk kedisiplinan (Pranitasari & Khotimah, 2021). Tanpa disiplin yang memadai, pegawai tidak akan mampu menjalankan tugasnya dengan baik.

Disiplin dalam bekerja sangat penting karena mencerminkan ketaatan pegawai terhadap aturan, norma, atau kebijakan yang ditetapkan oleh atasan (Pranitasari & Khotimah, 2021). Jika pegawai memiliki disiplin kerja yang rendah, seperti sering terlambat datang ke kantor, tujuan organisasi tidak akan tercapai. Kepuasan pelayanan menurut Kep./25/M.PAN/2/2004 adalah hasil penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik. Menurut Abdi & Hashi (2024), kepuasan masyarakat ditentukan oleh kualitas pelayanan publiknya. Tingkat kepuasan masyarakat menjadi tolok ukur efektivitas pelayanan publik. Semakin tinggi manfaat yang dirasakan masyarakat, maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan yang diberikan. Sebaliknya, tingkat kepuasan yang rendah menandakan sistem pelayanan yang tidak memadai (Zhang, Chen, Petrovsky, & Walker, 2022).

Penjelasan di atas menunjukkan bahwa masih terdapat banyak kelemahan dalam melayani masyarakat, seperti keterlambatan pegawai dalam melaksanakan tugas, yang mengakibatkan ketidakpuasan masyarakat. Penyebabnya antara lain pegawai yang sering datang terlambat, disiplin kerja yang kurang baik, serta sarana dan prasarana yang belum memadai. Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok Selatan dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat."

2. Metode

Penelitian ini menggunakan metode Analisis Deskriptif Kuantitatif untuk mendeskripsikan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta dan karakteristik populasi. Kuesioner, observasi, dan dokumentasi adalah beberapa metode yang digunakan untuk mengumpulkan data. Dengan mendistribusikan serangkaian pertanyaan tertulis yang telah ditentukan sebelumnya kepada calon responden, kuesioner memungkinkan pengumpulan data secara efisien. Observasi dilakukan untuk mengamati perilaku manusia dalam situasi tertentu guna mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data melalui dokumen dan catatan yang relevan.

Populasi penelitian ini adalah masyarakat yang datang untuk mengurus dokumen di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok Selatan, yang termasuk dalam kategori populasi terbatas karena jumlah anggotanya diketahui dengan pasti. Sampel diambil sebanyak 100 orang menggunakan rumus Slovin untuk menentukan ukuran sampel yang representatif. Analisis deskriptif dan induktif adalah dua metode yang digunakan untuk menguji data. Ciri-ciri variabel penelitian utama, termasuk modus, deviasi standar, median, dan mean, dapat diungkapkan dengan menggunakan analisis deskriptif. Ketika menarik kesimpulan tentang suatu populasi dari suatu sampel, analisis induktif adalah metode pilihan.

Sebelum melakukan pengujian hipotesis, dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas. Uji normalitas dilakukan dengan uji Kolmogorov-Smirnov untuk memastikan distribusi residual normal. Uji multikolinearitas dilakukan dengan melihat nilai Tolerance dan VIF untuk mendeteksi hubungan linear antar variabel bebas. Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk memastikan bahwa model regresi tidak mengalami varians residual yang tidak konstan. Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (X1) dan disiplin kerja (X2) terhadap kepuasan masyarakat (Y), dengan pengolahan data menggunakan program IBM SPSS Statistics 22. Koefisien determinasi (R²) dihitung untuk mengukur sejauh mana model dapat menjelaskan variasi dalam variabel dependen.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Analisis Deskriptif Data Responden

Table 1.
Hasil Analisis Deskrips Responden

Karakteristik	Kategori	Jumlah Responden	Persentase (%)
Umur	< 24 tahun	26	26.0
	25-40 tahun	51	51.0
	41-49 tahun	17	17.0
	> 50 tahun	6	6.0
Jenis Kelamin	Perempuan	61	61.0
	Laki-laki	39	39.0
Pendidikan	SD	19	19.0
	SMP	15	15.0
	SMA	53	53.0
	D3	3	3.0
	Sarjana/S1	10	10.0
Jumlah		100	100%

Analisis Deskriptif digunakan untuk menggambarkan data dalam suatu penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti menganalisis kondisi responden yang menjadi sampel. Data diperoleh dari kuesioner yang dijawab oleh 100 responden, yaitu masyarakat yang mengurus dokumen di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok Selatan. Pengolahan data dilakukan dengan bantuan program IMB SPSS Statistik 22. Hasil analisis memberikan gambaran karakteristik responden berdasarkan umur, jenis kelamin, dan pendidikan terakhir.

Berdasarkan analisis umur, dari 100 responden, kelompok umur terbesar adalah 25-40 tahun, sebanyak 51 orang atau 51%. Responden berumur kurang dari 24 tahun berjumlah 26 orang atau 26%, diikuti oleh kelompok umur 41-49 tahun sebanyak 17 orang atau 17%. Kelompok umur di atas 50 tahun adalah yang terkecil, dengan 6 orang atau 6%. Ini menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat yang mengurus dokumen di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berusia antara 25-40 tahun.

Dilihat dari jenis kelamin, mayoritas responden adalah perempuan, sebanyak 61 orang atau 61%, sementara laki-laki berjumlah 39 orang atau 39%. Berdasarkan pendidikan terakhir, mayoritas responden adalah lulusan SMA, sebanyak 53 orang atau 53%. Lulusan SD berjumlah 19 orang atau 19%, lulusan SMP sebanyak 15 orang atau 15%, dan lulusan Sarjana/S1 berjumlah 10 orang atau 10%. Responden dengan pendidikan D3 adalah yang paling sedikit, yaitu 3 orang atau 3%.

3.2 Hasil Uji Instrumen

3.2.1 Hasil Uji Validitas

Uji validitas penelitian digunakan untuk memastikan sah atau tidaknya suatu kuesioner (Ghozali, 2018). Tes ini penting dilakukan untuk menjamin bahwa pertanyaan kuesioner mengukur konstruksi yang diinginkan. Dengan melakukan korelasi bivariat antara skor total dan skor masing-masing indikator pernyataan, maka validitas dapat dinilai dengan menggunakan Korelasi Pearson. Angka yang kurang dari 0,05 atau 5% menunjukkan hubungan yang signifikan. Indikator pernyataan dikatakan valid apabila menunjukkan tingkat signifikansi yang lebih rendah dari 0,05.

Dalam penelitian ini, peneliti mengikutsertakan 100 partisipan untuk uji coba uji validitas penelitian ini. Tiga kategori digunakan untuk mengkategorikan 35 pertanyaan yang diberikan kepada responden: kepuasan masyarakat, disiplin kerja, dan kualitas pelayanan. Derajat kebebasan (df) dihitung dengan mengurangi jumlah variabel (k) dengan jumlah responden (n), dalam hal ini $k = n$. Jadi, 100 dikurangi 3 adalah 97, dan nilai r tabelnya adalah 0,1975.

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa setiap indikator pernyataan yang digunakan dalam kuesioner harus memiliki nilai korelasi yang lebih besar dari nilai r tabel (0,1975) untuk dianggap valid. Jika nilai korelasi setiap indikator pernyataan terhadap total skor lebih besar dari 0,1975 dan tingkat signifikansi di bawah 0,05, maka pertanyaan tersebut dianggap valid dan dapat digunakan dalam penelitian. Dengan demikian, uji validitas ini membantu peneliti memastikan bahwa kuesioner yang digunakan memiliki validitas yang memadai untuk mengukur variabel-variabel yang diteliti.

3.2.2 Hasil Uji Reliabilitas

Tabel 2.
Hasil Uji Reliabilitas

No.	Variabel	Cronbach's Alpha	Ket.
1.	Kualitas Pelayanan (X1)	0,921	Reliable
2.	Disiplin Kerja (X2)	0,892	Reliable
3.	Kepuasan Masyarakat (Y)	0,884	Reliable

Berdasarkan tabel 2, terlihat bahwa nilai Cronbach's Alpha untuk kuesioner variabel kualitas pelayanan adalah 0,921, untuk variabel disiplin kerja adalah 0,892, dan untuk variabel kepuasan masyarakat adalah 0,884. Nilai-nilai ini menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut memiliki tingkat reliabilitas yang sangat tinggi. Reliabilitas ini menunjukkan bahwa instrumen kuesioner yang digunakan mampu mengukur variabel-variabel tersebut secara konsisten.

Nilai Cronbach's Alpha yang lebih besar dari 0,70 mengindikasikan bahwa pernyataan-pernyataan dalam kuesioner ini reliabel. Artinya, setiap item pernyataan yang diajukan dalam kuesioner mampu mengumpulkan data yang konsisten dari responden. Jika pernyataan-pernyataan ini diajukan kembali di lain waktu kepada responden yang sama atau dalam kondisi yang sama, diharapkan hasil yang diperoleh akan relatif sama. Konsistensi ini penting untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan dapat dipercaya dan valid untuk analisis lebih lanjut.

3.3 Hasil Analisis

3.3.1 Hasil Koefisien Determinasi (R^2)

Sederhananya, R^2 merupakan ukuran sejauh mana model dapat memperhitungkan perubahan variabel dependen. Pada skala 0 sampai 1, kita menemukan koefisien determinasi. Nilai R^2 yang rendah menunjukkan bahwa variabel independen hanya mampu memberikan penjelasan terbatas terhadap fluktuasi variabel dependen. Jika mendekati 1 berarti variabel independen dapat memprediksi variabel dependen dengan keyakinan yang tinggi.

Diketahui nilai R square sebesar 0,601. Setelah dilakukan perhitungan Koefisien Determinasi (KD) dengan metode berikut, maka angka tersebut dapat dimanfaatkan untuk memperoleh pemahaman mengenai sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap tingkat kepuasan yang dialami masyarakat:

$$KD = R^2 \times 100\%$$

$$KD = 0.601 \times 100\%$$

$$KD = 60,1\%$$

Tampilan hasil pengolahan data menunjukkan ringkasan model. Nilai R Square sebesar 0,601 artinya 60,1% variasi kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh variasi kualitas pelayanan dan disiplin kerja. Sedangkan sisanya ($100\% - 60,1\% = 39,9\%$) dijelaskan oleh sebab-sebab lain di luar model. Standard Error of Estimate (LIHAT) adalah 4,788. Semakin kecil nilai SEE maka model regresi akan semakin akurat dalam memprediksi variabel dependen.

Rangkuman model ditampilkan pada tampilan hasil pengolahan data. Kepuasan masyarakat dapat digambarkan melalui kualitas pelayanan serta disiplin kerja sebesar 60,1%, sesuai dengan nilai R Squared sebesar 0,601. Faktor lain yang bukan model menyumbang porsi sisanya (39,9% dari $100\% - 60,1\%$). Perkiraan ini memiliki kesalahan standar sebesar 4.788. Model regresi lebih efektif dalam memprediksi variabel dependen jika nilai SEE-nya kecil.

3.3.2 Hasil Uji T

Tabel 3.
Hasil Uji Parsial (T)

		Coefficients ^a					Collinearity Statistics		
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	Tolerance	VIF
Model		B	Std. Error	Beta					
1	(Constant)	10.226	2.843			3.597	.001		
	X1	.362	.058	.498		6.246	.000	.647	1.546
	X2	.351	.076	.368		4.614	.000	.647	1.546

a. Dependent Variable: Y

Pengujian dilakukan dengan tingkat signifikansi 0,05 dan kriteria pengujian ditentukan sebagai berikut:

1. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan nilai signifikan (Sig.) $> 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
2. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai signifikan (Sig.) $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Uji T digunakan untuk mengevaluasi pengaruh variabel bebas (X1, X2) terhadap variabel terikat (Y) secara parsial atau individu. Dengan jumlah responden sebanyak 100, derajat kebebasan (df) adalah 98 ($n-2 = 100-2$). Berdasarkan df ini, t_{tabel} diperoleh sebesar 1,984. Hasil pengujian menunjukkan beberapa kesimpulan penting.

Pertama, nilai t_{hitung} sebesar 6,246 untuk variabel kualitas pelayanan (X1) lebih tinggi dari nilai t_{tabel} sebesar 1,984. Kami menolak H_0 dan menerima H_a karena nilai signifikansinya 0,000, yaitu kurang dari 0,05. Oleh karena itu, jelas bahwa kualitas layanan sangat penting karena mempengaruhi kepuasan masyarakat. (Zaid, 2021, 2019; Zaid, Indrianto, & Hantoro, 2021) juga menemukan hasil serupa.

Kedua, dibandingkan dengan nilai t_{tabel} sebesar 1,984, maka t_{hitung} untuk variabel disiplin kerja (X2) sebesar 4,614 juga lebih tinggi. Penelitian ini menolak H_0 dan menerima H_a karena nilai signifikansinya 0,000, yaitu kurang dari 0,05. Oleh karena itu, terdapat korelasi dan pengaruh yang kuat antara disiplin kerja dan kepuasan masyarakat. Temuan ini sesuai dengan penelitian sebelumnya (Raditya purnomo & Wati dewi, 2022).

Dari hasil ini, dapat disimpulkan bahwa baik kualitas pelayanan maupun disiplin kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok Selatan.

3.3.1 Hasil Uji F (Uji secara Simultan)

Tabel 4.
Hasil Uji F (Uji secara Simultan)

ANOVA ^a						
	Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3336.593	2	1668.297	73.066	.000 ^b
	Residual	2214.767	97	22.833		
	Total	5551.360	99			

a. Dependent Variable: Y
b. Predictors: (Constant), X2, X1

Membandingkan nilai F yang dihitung dengan nilai F tabel menghasilkan hasil uji F. Nilai F tabel yang dicapai dengan tingkat signifikansi 0,05, jumlah sampel 100, dan ketiga variabel bebas dan terikat adalah 3,09. Nilai F hitung yang diperoleh dari uji F tabel sebesar 73,066 dengan nilai signifikan sebesar 0,000 sesuai tabel.

Hasil ini menunjukkan bahwa nilai F hitung (73,066) lebih besar daripada nilai F tabel (3,09) dan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil daripada 0,05. Oleh karena itu, hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima. Ini berarti ada pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat.

Secara keseluruhan kepuasan masyarakat sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan disiplin kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok Selatan. Hal ini menunjukkan bahwa tenaga kerja yang lebih disiplin dan kualitas pelayanan yang lebih baik dapat meningkatkan kepuasan masyarakat.

4. Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan, beberapa kesimpulan dapat diambil. Pertama, kualitas pelayanan memiliki rata-rata skor sebesar 394,25 dengan tingkat capaian responden 78,85%, yang berada pada kategori cukup baik. Disiplin kerja mendapatkan rata-rata skor sebesar 396,2 dengan tingkat capaian responden sebesar 80,22%, juga berada pada kategori cukup baik. Kepuasan masyarakat diukur dengan rata-rata skor 4,01 dan tingkat capaian responden 80,22%, yang termasuk dalam kategori baik.

Selanjutnya, pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat diuji dengan nilai t hitung sebesar 6.246 yang lebih besar dari t tabel sebesar 1.984 dan tingkat signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis alternatif (H_a) ditolak dan hipotesis nol (H_0) diterima, mengindikasikan bahwa terdapat pengaruh signifikan dari kualitas

pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Artinya, peningkatan kualitas pelayanan secara signifikan meningkatkan kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok Selatan.

Terakhir, variabel disiplin kerja juga diuji dengan nilai t hitung sebesar 4.614 dan tingkat signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05, menunjukkan bahwa hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima. Ini berarti disiplin kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Selain itu, hasil uji ANOVA atau F test menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar 73.066 lebih besar dari F tabel sebesar 3,90 dengan nilai signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05, sehingga hipotesis alternatif (H_a) diterima dan hipotesis nol (H_0) ditolak. Kesimpulannya, baik kualitas pelayanan maupun disiplin kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok Selatan.

References

- Abdi, A.-N. M., & Hashi, M. B. (2024). Impact of police effectiveness on public trust and public cooperation with the Somalia police service: exploring the mediating role of citizen satisfaction. *Cogent Social Sciences*, 10(1). <https://doi.org/10.1080/23311886.2024.2327137>
- Aprilia, S. D., & Nawangsari, E. R. (2021). Pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia (sdm) berbasis kompetensi. *FORUM EKONOMI*, 23(4), 804–812. <https://doi.org/10.30872/jfor.v23i4.10155>
- Arifin, M. F., Hartoyo, H., & Yusuf, E. Z. (2020). The Importance of Service Quality in Building Customer Satisfaction and Loyalty in the Service Industry: A Case Study of Hunkey Dory Barbershop. *Binus Business Review*, 11(2), 79–89. <https://doi.org/10.21512/bbr.v11i2.6268>
- Bendak, S., Shikhli, A. M., & Abdel-Razek, R. H. (2020). How changing organizational culture can enhance innovation: Development of the innovative culture enhancement framework. *Cogent Business & Management*, 7(1), 1712125. <https://doi.org/10.1080/23311975.2020.1712125>
- Bultema, S. (2021). Collaborative Networks as Public Administration Instruments. In *Global Encyclopedia of Public Administration, Public Policy, and Governance* (pp. 1–9). Cham: Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-319-31816-5_4088-1
- Diaz-Fernandez, M., Pasamar-Reyes, S., & Valle-Cabrera, R. (2017). Human capital and human resource management to achieve ambidextrous learning: A structural perspective. *BRQ Business Research Quarterly*, 20(1), 63–77. <https://doi.org/10.1016/j.brq.2016.03.002>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang:

Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Huang, Z., Sindakis, S., Aggarwal, S., & Thomas, L. (2022). The role of leadership in collective creativity and innovation: Examining academic research and development environments. *Frontiers in Psychology*, 13. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.1060412>
- Khurana, K., & Ataniyazova, Z. (2024). Exploring the vital role of human resource management in the progress of Uzbekistan's tourism sector. *Cogent Arts & Humanities*, 11(1). <https://doi.org/10.1080/23311983.2024.2311002>
- Pranitasari, D., & Khotimah, K. (2021). Analisis Disiplin Kerja Karyawan pada PT. Bont Technologies Nusantara. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 18(01), 22–38. <https://doi.org/10.36406/jam.v18i01.375>
- Pratondo, K., Zaid, Z., Bidul, S., & Aisyah, S. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Citra Perusahaan (Studi Kasus pada Bisnis Ritel TokoMu). *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(2), 3675–3686. <https://doi.org/10.31004/INNOVATIVE.V4I2.9511>
- Raditya purnomo, B., & Wati dewi, H. (2022). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Semangat Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Pt. Starfood International Di Lamongan. *Media Mahardhika*, 21(1), 154–165. <https://doi.org/10.29062/mahardhika.v21i1.500>
- Tadesse Bogale, A., & Ayenew Birbirs, Z. (2023). HR system and work ethics: A systematic review. *Cogent Business & Management*, 10(3). <https://doi.org/10.1080/23311975.2023.2278848>
- Zaid. (2021). *Ekuitas Merek dan Advokasi Pelanggan Melalui Strategi Gamifikasi dan Kualitas Pelayanan*. Lamongan: Academia Publication.
- Zaid, Z. (2019). *Pengaruh Gamifikasi Dan Persepsi Kualitas Layanan Terhadap Ekuitas Merek Dan Advokasi Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Survey Pada Pelanggan Grab di D.I. Yogyakarta)*. Universitas Pembangunan Nasional Veteran Yogyakarta, Yogyakarta.
- Zaid, Z., Indrianto, A. P., & Hantoro, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Covid-19 Di Rsud Gunung Jati Cirebon. *Jurnal Endurance*, 6(3), 579–589. <https://doi.org/10.22216/jen.v6i3.604>
- Zhang, J., Chen, W., Petrovsky, N., & Walker, R. M. (2022). The Expectancy-Disconfirmation Model and Citizen Satisfaction with Public Services: A Meta-analysis and an Agenda for Best Practice. *Public Administration Review*, 82(1), 147–159. <https://doi.org/10.1111/puar.13368>
- Zulian, Y. (2010). *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.