

## PENGARUH DIGITALISASI PELAYANAN DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI PUSKESMAS SUGIH WARAS KABUPATEN MUARA ENIM

Arista Kaffah Biah<sup>1</sup>, Resi Marina<sup>2</sup>, Yelli Aswariningsih<sup>3</sup>  
Manajemen, Universitas Prabumulih, Prabumulih

E-mail: [\\*kaffahbiaha@gmail.com](mailto:kaffahbiaha@gmail.com)<sup>1</sup>, [resimarina50@gmail.com](mailto:resimarina50@gmail.com)<sup>2</sup>, [yelli4770@gmail.com](mailto:yelli4770@gmail.com)<sup>3</sup>

### ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Sugih Waras Kabupaten Muara Enim dengan tujuan untuk menganalisis pengaruh digitalisasi pelayanan (X1) dan kepuasan kerja (X2) terhadap kinerja pegawai (Y), baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan populasi sebanyak 81 pegawai yang seluruhnya dijadikan sampel penelitian (sampel jenuh). Data dikumpulkan melalui kuesioner, wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi dengan bantuan SPSS versi 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial digitalisasi pelayanan (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai dengan nilai thitung sebesar  $1,438 < t_{tabel}$  sebesar 2,154. Sementara itu, kepuasan kerja (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai dengan nilai thitung sebesar  $3,964 > t_{tabel}$  sebesar 2,154 dan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Secara simultan, digitalisasi pelayanan dan kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai dengan nilai Fhitung sebesar 23,148  $> F_{tabel}$  sebesar 4,08 dan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Hasil koefisien determinasi (Adjusted R Square) sebesar 0,356 menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan dan kepuasan kerja mampu menjelaskan variasi kinerja pegawai sebesar 35,6%, sedangkan sisanya sebesar 64,4% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian.

### Kata kunci

**Digitalisasi Pelayanan, Kepuasan Kerja, Kinerja Pegawai**

### ABSTRACT

*This study was conducted at Sugih Waras Community Health Center, Muara Enim Regency, to analyze the effect of service digitalization (X1) and job satisfaction (X2) on employee performance (Y), both partially and simultaneously. This study employed a quantitative research method with a population of 81 employees, all of whom were selected as the research sample (total sampling). Data were collected through questionnaires, interviews, observations, and documentation and were analyzed using multiple linear regression analysis, t-test, F-test, and the coefficient of determination with the assistance of SPSS version 26. The results showed that, partially, service digitalization (X1) had no significant effect on employee performance, with a t-value of 1.438, which was lower than the t-table value of 2.154. Meanwhile, job satisfaction (X2) had a positive and significant effect on employee performance, with a t-value of 3.964, which was higher than the t-table value of 2.154, and a significance value of  $0.000 < 0.05$ . Simultaneously, service digitalization and job satisfaction had a significant effect on employee performance, with an F-value of 23.148, which was higher than the F-table value of 4.08, and a significance value of  $0.000 < 0.05$ . The coefficient of determination (Adjusted R Square) was 0.356, indicating that service digitalization and job satisfaction explained 35.6% of the variation in employee performance, while the remaining 64.4% was influenced by other variables outside the scope of this study.*

### Keywords

**Service Digitalization, Job Satisfaction, Employee Performance**

## 1. PENDAHULUAN

Sumber daya manusia (SDM) merupakan aset strategis yang menentukan keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan. Hasibuan (2020) menjelaskan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan kegiatan pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pelepasan sumber daya manusia agar tercapai berbagai tujuan individu, organisasi, dan masyarakat. Mangkunegara (2022) menyatakan bahwa SDM adalah seseorang yang siap, mampu, dan bersedia memberikan sumbangan usaha untuk mencapai tujuan organisasi. Dalam sektor publik, pengelolaan SDM menjadi semakin penting seiring meningkatnya tuntutan transparansi, akuntabilitas, efisiensi pelayanan, serta perkembangan globalisasi dan digitalisasi. Oleh karena itu, diperlukan pengelolaan SDM yang mampu mendukung reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan (Rina & Scarozza, 2021).

Kinerja pegawai merupakan hasil kerja yang dicapai berdasarkan kemampuan dan motivasi dalam melaksanakan tugas. Robbins (dalam Budiyanto & Mochklas, 2020) menyatakan bahwa kinerja pegawai merupakan fungsi dari interaksi antara kemampuan dan motivasi. Oleh karena itu, peningkatan kinerja menjadi salah satu fokus utama organisasi, khususnya pada instansi pelayanan publik, karena kualitas pelayanan yang diterima masyarakat sangat bergantung pada kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas secara efektif, efisien, dan profesional.

Salah satu upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah melalui digitalisasi pelayanan. Digitalisasi pelayanan merupakan proses mengubah informasi ke dalam bentuk digital yang dapat diproses menggunakan teknologi informasi. Pemanfaatan berbagai platform digital bertujuan memperkuat sistem e-government, meningkatkan efisiensi pelayanan, mempercepat proses administrasi, serta mempermudah akses masyarakat terhadap layanan pemerintah (Mawarni, 2023). Selain meningkatkan produktivitas dan kualitas pelayanan, penerapan digitalisasi juga menghadapi tantangan berupa kesiapan teknologi, kemampuan pengguna, serta keamanan dan privasi data (Mawarni, 2023). Oleh sebab itu, keberhasilan digitalisasi pelayanan tidak hanya bergantung pada tersedianya teknologi, tetapi juga pada kesiapan sumber daya manusia yang mengoperasikan sistem tersebut.

Selain digitalisasi pelayanan, kepuasan kerja juga menjadi faktor yang memengaruhi kinerja pegawai. Antara (2020) menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan hasil persepsi karyawan mengenai sejauh mana pekerjaannya mampu memenuhi hal-hal yang dianggap penting. Pegawai yang memiliki tingkat kepuasan kerja tinggi cenderung memiliki motivasi, loyalitas, dan tanggung jawab yang lebih baik sehingga mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Sebaliknya, rendahnya kepuasan kerja dapat mengurangi semangat kerja, menurunkan produktivitas, serta berdampak pada kualitas pelayanan. Penelitian yang dilakukan oleh Febriana (2025) dan Cahyadi et al. (2023) juga menjelaskan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh yang besar terhadap kinerja pegawai.

Fenomena yang terjadi di Puskesmas Sugih Waras Kabupaten Muara Enim menunjukkan bahwa penerapan digitalisasi pelayanan masih menghadapi berbagai kendala. Berdasarkan hasil observasi awal, sebagian pegawai masih mengalami kesulitan mengoperasikan sistem digital karena keterbatasan kemampuan teknologi, serta adanya gangguan jaringan internet terutama saat terjadi pemadaman listrik. Selain itu, beban administrasi akibat penerapan sistem baru berpotensi menimbulkan kejenuhan yang memengaruhi kepuasan kerja pegawai. Kondisi tersebut dapat berdampak pada

menurunnya semangat kerja, efektivitas pelayanan, serta kinerja pegawai secara keseluruhan. Apabila kondisi tersebut tidak segera diatasi, kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat juga berpotensi menurun sehingga tujuan penyelenggaraan pelayanan publik yang cepat, tepat, dan berkualitas menjadi kurang optimal.

Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian ini penting dilakukan untuk memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh digitalisasi pelayanan dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi Puskesmas Sugih Waras Kabupaten Muara Enim dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia, mengoptimalkan implementasi sistem digital, serta meningkatkan kepuasan kerja pegawai guna mendukung pelayanan kesehatan yang lebih efektif. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh digitalisasi pelayanan terhadap kinerja pegawai, mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai, serta mengetahui pengaruh digitalisasi pelayanan dan kepuasan kerja secara simultan terhadap kinerja pegawai di Puskesmas Sugih Waras Kabupaten Muara Enim.

## **2. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Menurut Sugiyono (2022:130), populasi merupakan seluruh elemen yang akan dijadikan sebagai generalisasi area. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Puskesmas Desa Sugihwaras Kabupaten Muara Enim yang berjumlah 81 pegawai. Teknik pengambilan sampel menggunakan sampling jenuh, sehingga seluruh anggota populasi dijadikan sebagai sampel penelitian. Sumber data yang digunakan terdiri atas data primer dan data sekunder. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, kuesioner, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan SPSS versi 26 melalui uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji hipotesis (uji t dan uji F), serta koefisien determinasi ( $R^2$ ).

## **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **3.1 Karakteristik Responden**

Penelitian ini melibatkan 81 pegawai ASN Puskesmas Sugih Waras Kabupaten Muara Enim sebagai responden. Responden didominasi oleh perempuan (88,89%), berusia di atas 35 tahun (49,38%), serta memiliki tingkat pendidikan Diploma III (D3) sebesar 75,31%. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden merupakan tenaga kesehatan perempuan dengan usia yang relatif matang dan latar belakang pendidikan diploma.

### **3.2 Uji Instrumen**

#### **a. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas**

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel digitalisasi pelayanan (X1), kepuasan kerja (X2), dan kinerja pegawai (Y) memiliki nilai r hitung > r tabel (0,218) pada tingkat signifikansi  $\alpha = 0,05$ , sehingga seluruh item dinyatakan valid. Selanjutnya, hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,891 pada variabel digitalisasi pelayanan, 0,850 pada variabel kepuasan kerja, dan 0,872 pada variabel kinerja pegawai. Seluruh nilai Cronbach's Alpha > 0,60, sehingga instrumen penelitian dinyatakan reliabel dan layak digunakan sebagai alat penelitian.

b. Hasil Uji Asumsi Klasik

Hasil uji normalitas menunjukkan bahwa data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal pada grafik P-Plot, sehingga data penelitian berdistribusi normal. Hasil uji multikolinearitas menunjukkan nilai Tolerance sebesar 0,549 (>0,10) dan VIF sebesar 1,820 (<10) pada variabel digitalisasi pelayanan (X1) dan kepuasan kerja (X2), sehingga tidak terjadi multikolinearitas. Selanjutnya, hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan bahwa titik-titik menyebar secara acak di atas dan di bawah angka 0 tanpa membentuk pola tertentu, sehingga tidak terjadi heteroskedastisitas. Dengan demikian, model regresi telah memenuhi seluruh asumsi klasik dan layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

**3.3 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda**

Analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui adanya hubungan antara variabel digitalisasi pelayanan (X1) dan kepuasan kerja (X2) terhadap kinerja pegawai (Y). Berikut hasil uji disajikan pada tabel 1 dibawah ini :

**Tabel 1 Hasil uji regresi linear berganda**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12.588	4.371		2.880	.005
	Digitalis Pelayanan	.152	.106	.174	1.438	.154
	Kepuasan Kerja	.538	.136	.480	3.964	.000

Sumber: Data primer yang diolah: 2026 (SPSS 26)

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 12,588 + 0,152X_1 + 0,538X_2 + e$$

Berdasarkan persamaan tersebut, nilai konstanta sebesar 12,588 menunjukkan bahwa apabila digitalisasi pelayanan dan kepuasan kerja bernilai konstan, maka kinerja pegawai sebesar 12,588. Koefisien regresi digitalisasi pelayanan sebesar 0,152 dan kepuasan kerja sebesar 0,538 menunjukkan bahwa kedua variabel berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai, sehingga setiap peningkatan digitalisasi pelayanan maupun kepuasan kerja akan meningkatkan kinerja pegawai.

**3.4 Pengujian Hipotesis**

a. Hasil Uji Parsial (t)

Uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Kriteria pengujian yaitu jika thitung > ttabel dan nilai sig < 0,05 maka hipotesis diterima, sedangkan jika thitung < ttabel dan nilai sig > 0,05 maka hipotesis ditolak. Hasil uji t ditunjukkan pada tabel 2 berikut :

**Tabel 2 Hasil Uji Parsial (t)**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12.588	4.371		2.880	.005
	Digitalis Pelayanan	.152	.106	.174	1.438	.154
	Kepuasan Kerja	.538	.136	.480	3.964	.000

Sumber: Data primer yang diolah: 2026 (SPSS 26)

Berdasarkan hasil uji t, variabel digitalisasi pelayanan (X1) memperoleh nilai thitung 1,438 < ttabel 2,154, sehingga digitalisasi pelayanan tidak berpengaruh

signifikan terhadap kinerja pegawai dan H1 ditolak. Sementara itu, variabel kepuasan kerja (X<sub>2</sub>) memperoleh nilai thitung 3,964 > ttabel 2,154 dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05, sehingga kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai serta H2 diterima.

b. Hasil Uji Simultan (f)

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen pada tingkat signifikansi 5% ( $\alpha = 0,05$ ). Berikut hasil uji F dapat dilihat pada tabel 3 dibawah ini :

**Tabel 3 Hasil Uji Simultan (f)**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	509.068	2	254.534	23.148	.000 <sup>b</sup>
	Residual	857.698	78	10.996		
	Total	1366.765	80			

Sumber: Data Primer yang diolah: 2026 (SPSS 26)

Hasil uji menunjukkan bahwa nilai Fhitung sebesar 23,148 > Ftabel 4,08 dengan nilai Sig. 0,000 < 0,05, sehingga digitalisasi pelayanan (X<sub>1</sub>) dan kepuasan kerja (X<sub>2</sub>) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai (Y) di Puskesmas Sugih Waras Kecamatan Rambang Kabupaten Muara Enim. Dengan demikian, H3 diterima.

**3.5 Analisis Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Koefisien determinasi digunakan untuk melihat seberapa besar kemampuan model (variabel independen) dalam mempengaruhi variasi variabel dependen. Hasil uji dapat dilihat pada tabel 4 dibawah ini :

**Tabel 4 Hasil Koefisien Determinasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.610 <sup>a</sup>	.372	.356	3.316

Sumber: Data primer yang diolah: 2026 (SPSS 26)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa koefisien determinasi (Adjusted R Square) memiliki nilai sebesar 0,372. Hal ini berarti besarnya pengaruh variabel digitalisasi pelayanan (X<sub>1</sub>) dan kepuasan kerja (X<sub>2</sub>) terhadap kinerja pegawai (Y) di Puskesmas Sugih Waras Kabupaten Muara Enim sebesar 37,2%, sedangkan sisanya 62,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**3.6 Pengaruh Digitalisasi Pelayanan (X<sub>1</sub>) terhadap Kinerja Pegawai (Y) di Puskesmas Sugih Waras Kecamatan Rambang Kabupaten Muara Enim**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa koefisien regresi variabel digitalisasi pelayanan sebesar 0,152, yang berarti setiap peningkatan satu satuan digitalisasi pelayanan akan meningkatkan kinerja pegawai sebesar 0,152. Namun, hasil uji t menunjukkan nilai thitung 1,438 < ttabel 2,154 dengan nilai signifikansi 0,154 > 0,05, sehingga digitalisasi pelayanan tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kinerja pegawai di Puskesmas Sugih Waras Kecamatan Rambang Kabupaten Muara Enim.

### **3.7 Pengaruh Kepuasan Kerja (X2) terhadap Kinerja Pegawai (Y) di Puskesmas Sugih Waras Kecamatan Rambang Kabupaten Muara Enim**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa koefisien regresi variabel kepuasan kerja sebesar 0,538, yang berarti setiap peningkatan satu satuan kepuasan kerja akan meningkatkan kinerja pegawai sebesar 0,538. Hasil uji t menunjukkan nilai thitung  $3,964 > t_{tabel} 2,154$  dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ , sehingga kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di Puskesmas Sugih Waras Kecamatan Rambang Kabupaten Muara Enim.

### **3.8 Pengaruh Digitalisasi Pelayanan (X1) dan Kepuasan Kerja (X2) terhadap Kinerja Pegawai (Y) di Puskesmas Sugih Waras Kecamatan Rambang Kabupaten Muara Enim**

Hasil uji F menunjukkan nilai Fhitung  $23,148 > F_{tabel} 4,08$  dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ , sehingga digitalisasi pelayanan dan kepuasan kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di Puskesmas Sugih Waras Kecamatan Rambang Kabupaten Muara Enim. Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan nilai Adjusted  $R^2$  sebesar 0,356, yang berarti kedua variabel mampu menjelaskan 35,6% variasi kinerja pegawai, sedangkan 64,4% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

## **4. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa digitalisasi pelayanan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai di Puskesmas Sugih Waras Kecamatan Rambang Kabupaten Muara Enim. Sebaliknya, kepuasan kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Secara simultan, digitalisasi pelayanan dan kepuasan kerja terbukti berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Hasil uji koefisien determinasi (Adjusted R Square) menunjukkan nilai sebesar 0,356, yang berarti digitalisasi pelayanan dan kepuasan kerja mampu menjelaskan kinerja pegawai sebesar 35,6%, sedangkan sisanya sebesar 64,4% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Dengan demikian, peningkatan kepuasan kerja serta optimalisasi penerapan digitalisasi pelayanan secara bersama-sama dapat menjadi upaya untuk meningkatkan kinerja pegawai di Puskesmas Sugih Waras Kecamatan Rambang Kabupaten Muara Enim.

## **5. DAFTAR PUSTAKA**

- Ade Amallia. 2024. Digitalisasi Kesehatan Dalam Peningkatan Kualitas Layanan Kesehatan. *Medical journal of Nusantara*
- Andi Firmasyah. 2025. Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Digitalisasi Layanan terhadap Kinerja Pegawai. Makasar.
- Anirwan. 2023. Pelayanan Publik Era Digitalisasi Studi Literature. Makasar.
- Annisa Khareina Augustine. 2022. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. Veteran Jakarta.
- Budiyanto, E., & Mochklas, M. (2020). Kinerja Karyawan Ditinjau dari Aspek Gaya Kepemimpinan, Budaya Organisasi Dan Motivasi Kerja (Pendekatan Riset).
- en, S., Antara, N., Sen, S., & Chowdhury, S. (2020). Dampak Pandemi "COVID-19" yang Belum Pernah Terjadi Sebelumnya terhadap Pekerja Pakaian dengan

- Mengguncang Rantai Pasokan Pakaian. *Jurnal Tekstil dan Pakaian, Teknologi dan Manajemen*, 11(3).
- M.Dian Andhika.2025. Analisis Pengaruh Digitalisasi Terhadap Kepuasan Kerja Dan Implikasinya Pada Kinerja Pegawai Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Serdang Bedagai. Tebing Tinggi.
- Martina Harahap.2022.Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Di Puskesmas Teladan.Medan. Surakarta.
- Mawarni, D. I., Ristiyanto, H. G., Deendarlianto, D., Budhijanto, W., Salem, M., Niyas, H., & Indarto, I. (2023). Tinjauan tentang generator mikrobubble tipe pusaran: Konsep, teknologi, dan aplikasi. *Teknik Mesin untuk Masyarakat dan Industri*, 3(3), 191-205.
- Nurfaidah. 2025. Digitalisasi Pelayanan Dan Transformasidigitalisasi Terhadap Kualitas Pelayanan RSUD Provindi Sulawesi.Sulawesi.
- Purwanto.2025. Kebijakan Pemerintah Terhadap Digitalisasi Layanan Kesehatan Primer : Study Kasus Platform SATU SEHAT. Universitas Panca Bhakti, Indonesia.
- Putri Atikah Haura,Dkk.2025.Pengaruh Disiplin Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang. Palembang.
- Reina, R., & Scarozza, D. (2021). Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Administrasi Publik Pengembangan Organisasi dalam Administrasi Publik (hlm. 61-101). Reina, R., & Scarozza, D. (2021). Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Administrasi Publik Pengembangan Organisasi dalam Administrasi Publik (hlm. 61-101).
- Sinaga,O. S., Hasibuan, A., Efendi, E., Priyojadmiko, E., Butarbutar, M., Purba, S., & Muliana, M. (2020). Manajemen kinerja dalam organisasi.
- Syafrida Hafni Sahir.2022.Buku Metodologi Penelitian.Universitas Medan Area.