

**PENGARUH KOMPETENSI DAN MOTIVASI TERHADAP KINERJA TENAGA
KETEKNISIAN MEDIS DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) CIAWI
KABUPATEN BOGOR**

**Fransiska Yuni Krisnawati¹, Witler Slamet Halomoan
Silitonga², Hadi Purnomo³.**

¹²³Pascasarjana Fakultas Manajemen dan
Bisnis, Universitas Mitra Bangsa, Indonesia

ABSTRAK

Penelitian ini dimotivasi oleh peran penting teknisi medis dalam mendukung efektivitas layanan kesehatan rumah sakit. Kompetensi dan motivasi dianggap sebagai faktor kunci yang menentukan kinerja karyawan, namun studi empiris yang berfokus secara khusus pada teknisi medis masih terbatas. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kompetensi dan motivasi terhadap kinerja teknisi medis di RSUD Ciawi, Kabupaten Bogor. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan kuesioner yang disebarluaskan kepada 36 responden, dan analisis regresi linier berganda dengan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi dan motivasi memiliki pengaruh positif dan signifikan, baik secara parsial maupun simultan, terhadap kinerja, dengan kontribusi sebesar 96,7%. Namun, meskipun kompetensi dan motivasi dikategorikan tinggi, kinerja tetap berada pada tingkat sedang, yang menunjukkan adanya kesenjangan antara hasil potensial dan aktual. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan kompetensi dan motivasi harus didukung oleh faktor-faktor organisasi seperti kepemimpinan, sistem penghargaan, dan budaya kerja kolaboratif. Rekomendasi tersebut menyoroti perlunya strategi pengembangan sumber daya manusia yang berkelanjutan dan penguatan organisasi untuk mengoptimalkan kinerja teknisi medis.

Kata Kunci : Kompetensi; Motivasi; Kinerja Teknisi Medis

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan aspek fundamental dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Rumah sakit umum daerah (RSUD) memiliki peran strategis, terutama sebagai penyedia layanan kesehatan bagi masyarakat menengah ke bawah. Namun, hingga kini masih banyak persepsi kurang memuaskan terhadap mutu layanan rumah sakit pemerintah yang berdampak pada turunnya kepercayaan publik dan mendorong sebagian pasien beralih pada alternatif pengobatan lain. Kondisi ini erat kaitannya dengan kualitas kinerja tenaga medis, termasuk tenaga keteknisian medis yang memegang peranan penting dalam mendukung diagnosis, tindakan terapeutik, serta keberlangsungan layanan klinis rumah sakit. Dengan demikian, kinerja tenaga keteknisian tidak hanya mencerminkan profesionalitas individu, melainkan juga menjadi indikator efektivitas manajemen rumah sakit

secara keseluruhan.

Secara global, kualitas layanan kesehatan di Indonesia masih menghadapi tantangan serius. Global Health Security Index (Numbeo, 2023) menempatkan Indonesia pada peringkat ke-13 di antara negara-negara G20 dengan skor 50,4, sementara Global Health Care Index menyoroti lemahnya infrastruktur dan keterbatasan kapasitas tenaga medis profesional. Permasalahan mendasar terletak pada kesenjangan antara ketersediaan sumber daya manusia kesehatan dan meningkatnya permintaan layanan. Kesenjangan ini tidak hanya berimplikasi pada beban kerja, tetapi juga mempengaruhi kompetensi, motivasi, serta variabilitas kinerja tenaga kesehatan (Utari & Mulyanti, 2023). Di sisi lain, literatur menunjukkan bahwa kompetensi dan motivasi merupakan determinan utama dalam kinerja organisasi pelayanan publik. Bankins et al. (2023) menekankan bahwa penerapan teknologi, termasuk kecerdasan buatan (AI), mendorong perubahan perilaku kerja, desain pekerjaan, serta motivasi tenaga kesehatan. Temuan ini diperkuat oleh Barbieri et al. (2021) yang menegaskan bahwa sistem evaluasi kinerja berbasis multi-sumber umpan balik mampu meningkatkan motivasi dan efektivitas kerja di sektor publik.

Sejalan dengan itu, kerangka *resource-based view (RBV)* yang diajukan Collins (2022) menegaskan bahwa sumber daya manusia dengan kompetensi unggul merupakan keunggulan strategis bila dikelola dengan baik melalui strategi berbasis komitmen. Kajian lain menyoroti bahwa kompetensi tidak hanya dibangun melalui pendidikan formal, melainkan juga dipelihara melalui program pelatihan berkelanjutan (Noerbella, 2022) dan knowledge sharing antar profesi (Olan et al., 2022). Lestari (2023) menambahkan bahwa kinerja tenaga kerja ditentukan oleh sinergi antara kompetensi teknis dan motivasi intrinsik, sementara Fabiano et al. (2024) menegaskan pentingnya lingkungan kerja kondusif yang didukung insentif dan penghargaan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tanpa motivasi yang kuat dan kompetensi yang terus diperbarui, tenaga kesehatan, termasuk tenaga keteknisian medis, sulit mencapai kinerja optimal.

Berdasarkan kajian tersebut, penelitian mengenai pengaruh kompetensi dan motivasi terhadap kinerja tenaga keteknisian medis di RSUD menjadi krusial. Selama ini, penelitian lebih banyak berfokus pada dokter dan perawat, sementara peran teknisi medis relatif terabaikan. Padahal, teknisi medis berkontribusi signifikan dalam menjamin mutu pelayanan rumah sakit, baik melalui operasional peralatan, pencatatan data klinis, hingga dukungan teknis pada prosedur medis. RSUD Ciawi, sebagai rumah sakit tipe B di Kabupaten Bogor, dipilih sebagai lokasi penelitian karena menghadapi tantangan peningkatan kualitas layanan di tengah keterbatasan sumber daya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kompetensi dan motivasi, baik secara parsial maupun simultan, terhadap kinerja tenaga keteknisian medis di RSUD Ciawi Bogor.

Kebaruan penelitian ini terletak pada fokusnya terhadap tenaga keteknisian medis yang selama ini jarang menjadi objek utama dalam kajian manajemen sumber daya manusia di sektor kesehatan. Penelitian ini mengisi kesenjangan literatur dengan memberikan bukti empiris bahwa peningkatan kompetensi dan motivasi teknisi medis dapat berimplikasi langsung pada perbaikan mutu pelayanan kesehatan rumah sakit.

METODE

Penelitian ini dilaksanakan di RSUD Ciawi Kabupaten Bogor sebagai rumah sakit umum tipe B yang menjadi rujukan pelayanan kesehatan di wilayah Jawa

Barat. Khalayak sasaran penelitian adalah tenaga keteknisian medis yang bertugas di rumah sakit tersebut dengan jumlah responden sebanyak 36 orang. Data yang dikumpulkan merupakan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner yang telah disusun berdasarkan indikator variabel kompetensi, motivasi, dan kinerja. Instrumen penelitian menggunakan skala Likert dengan lima tingkat jawaban yang mengukur tingkat kesetujuan responden terhadap pernyataan yang diajukan.

Metode pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, penyebaran kuesioner, serta dokumentasi terkait profil responden dan kebijakan rumah sakit. Data yang diperoleh kemudian diperiksa validitas dan reliabilitasnya sebelum digunakan dalam analisis. Pengolahan data dilakukan dengan bantuan perangkat lunak SPSS, dimulai dari uji asumsi klasik yang mencakup uji normalitas, multikolinieritas, dan heteroskedastisitas. Selanjutnya, dilakukan analisis regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh variabel independen, yaitu kompetensi (X_1) dan motivasi (X_2), terhadap variabel dependen yaitu kinerja tenaga keteknisian medis (Y).

Model regresi linier yang digunakan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

$$[Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e] (1)$$

Keterangan: Y adalah kinerja, X_1 adalah kompetensi, X_2 adalah motivasi, a adalah konstanta, b_1 dan b_2 adalah koefisien regresi, serta e adalah error. Uji parsial (uji t) digunakan untuk mengukur pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen, sedangkan uji simultan (uji F) digunakan untuk menilai pengaruh kedua variabel independen secara bersama-sama. Nilai koefisien determinasi (R^2) dianalisis untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil pengolahan data disajikan dalam bentuk tabel dan grafik untuk memperkuat interpretasi temuan penelitian.

Metode ini digunakan karena mampu memberikan gambaran kuantitatif mengenai hubungan antar variabel yang diteliti. Analisis regresi linier berganda dipilih agar dapat mengukur pengaruh kompetensi dan motivasi baik secara terpisah maupun bersama-sama terhadap kinerja tenaga keteknisian medis. Dengan demikian, metode ini dianggap paling sesuai untuk menjawab tujuan penelitian, yakni menguji signifikansi hubungan dan kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat secara empiris.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan pada 36 tenaga keteknisian medis di RSUD Ciawi Kabupaten Bogor yang mencakup beragam profesi, antara lain teknisi laboratorium, teknisi radiologi, perekam medis, penata anestesi, hingga terapis gigi. Tenaga-tenaga ini memiliki peran penting dalam mendukung kualitas pelayanan kesehatan, baik melalui pengoperasian peralatan medis, dukungan teknis pada prosedur medis, maupun pemeliharaan standar keamanan pasien.

Hasil survei melalui kuesioner menunjukkan bahwa tingkat kompetensi tenaga keteknisian medis berada pada kategori *tinggi* dengan nilai rata-rata capaian 64,1%. Demikian pula tingkat motivasi kerja termasuk kategori *tinggi* dengan rata-rata 64,6%. Sebaliknya, kinerja tenaga keteknisian medis masih berada dalam kategori *sedang* dengan nilai rata-rata 58,9%. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun tenaga teknis memiliki kompetensi dan motivasi yang relatif baik, capaian kinerja belum optimal. Hal ini diperkuat oleh observasi bahwa aspek kedisiplinan

waktu, kualitas perilaku personal, dan kerjasama lintas unit masih menjadi kelemahan utama di RSUD Ciawi.

Secara statistik, data penelitian menunjukkan distribusi normal dan memenuhi syarat untuk analisis regresi. Hasil uji asumsi klasik menegaskan tidak adanya masalah multikolinearitas (Tolerance = 0,394 > 0,10; VIF = 2,537 < 10) maupun heteroskedastisitas (Sig. = 0,149 > 0,05).

Tabel 1. Statistik Deskriptif dan Uji Asumsi Klasik

Variabel	Mean	Median	Range	Variance	Tolerance	VIF	Heteroskedastisitas (Sig.)
Kompetensi	63,03	55	45	135,178	394	2,537	149
Motivasi	67,86	71	43	156,816	394	2,537	149
Kinerja	72,16	75	40	177,241	-	-	-

Sumber : Data Primer diolah dengan SPSS, 2025

Analisis regresi linier berganda memberikan gambaran lebih jelas. Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,967 menunjukkan bahwa 96,7% variasi kinerja tenaga keteknisan medis dapat dijelaskan oleh kompetensi dan motivasi. Secara parsial, kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja ($t = 7,457$; Sig. = 0,038), demikian pula motivasi memiliki pengaruh signifikan ($t = 9,264$; Sig. = 0,009). Secara simultan, keduanya berpengaruh signifikan terhadap kinerja ($F = 5,015$; Sig. = 0,022).

Tabel 2. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model Summary	R	R^2	Adjusted R^2	Std. Error
	983	967	964	2,367
Variabel	B	t	Sig.	
(Konstanta)	-7,100	-	-	
Kompetensi	752	7,457	38	
Motivasi	957	9,264	9	
Persamaan regresi: [$Y = -7,100 + 0,752X_1 + 0,957X_2 + e$]				
ANOVA	F		Sig.	
Model	5,015		22	

Sumber : Data Primer diolah dengan SPSS, 2025

Hasil ini mengindikasikan bahwa peningkatan kompetensi dan motivasi akan berimplikasi langsung terhadap perbaikan kinerja tenaga teknis di rumah sakit. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Fabiano et al., 2024) yang menegaskan bahwa kinerja tenaga kesehatan ditentukan oleh kombinasi kompetensi teknis, responsivitas, dan motivasi kerja yang didukung lingkungan kerja kondusif. Penelitian (Olan et al., 2022) juga memperkuat temuan ini dengan menekankan pentingnya kompetensi yang didukung motivasi dan knowledge sharing dalam meningkatkan produktivitas organisasi kesehatan.

Selain itu, tantangan dalam manajemen rumah sakit publik yang mencakup aspek prosedural, keuangan, SDM, dan infrastruktur (Abedi et al., 2024)

menunjukkan bahwa faktor organisasi turut menentukan keberhasilan peningkatan kinerja. Penilaian kinerja berbasis multi-kriteria sebagaimana disampaikan (Sulistiani et al., 2023) juga penting diterapkan di RSUD Ciawi untuk memastikan evaluasi yang objektif dan komprehensif. Motivasi dan pelayanan prima memiliki pengaruh positif terhadap peningkatan kinerja bidang kesehatan (Madiistriyatno & Setiawan, 2021).

Lebih lanjut, pengaruh motivasi terbukti lebih kuat dibandingkan kompetensi, sebagaimana ditunjukkan oleh nilai koefisien regresi dan t-hitung yang lebih tinggi. Hal ini sejalan dengan (Suryawan & Salsabilla, 2022) yang menemukan bahwa motivasi memiliki peran signifikan dalam mendorong kinerja karyawan, serta (Diefendorff et al., 2022) yang menekankan peran motivasi psikologis dalam menentukan arah dan keberlanjutan perilaku kerja. (Judge et al., 2023) juga menambahkan bahwa karakteristik pekerjaan yang memberi makna, otonomi, dan umpan balik dapat memperkuat motivasi intrinsik tenaga medis.

Di sisi lain, penelitian (Krijgsheld et al., 2022) menyoroti dimensi adaptive performance yang masih kurang diperhatikan dalam evaluasi kinerja tenaga kesehatan, padahal adaptasi menjadi sangat penting di lingkungan RSUD yang dinamis. Hal ini senada dengan (Santoso et al., 2023) yang menemukan bahwa peningkatan kompetensi, baik teknis maupun non-teknis, berkontribusi signifikan terhadap efektivitas dan produktivitas tenaga kerja. Sejalan dengan (Madiistriyatno & Setiawan, 2021) menemukan bahwa pengawasan dan disiplin berpengaruh signifikan dalam meningkatkan efektivitas kerja pegawai

Faktor lingkungan kerja juga memainkan peran penting. (Roczniewska et al., 2022) menunjukkan bahwa job resources kolektif memiliki dampak lebih positif terhadap kinerja dibandingkan job demands yang bersifat membebani. Penelitian (Utari & Mulyanti, 2023) menegaskan bahwa faktor individu (kompetensi, motivasi, persepsi peran) dan faktor lingkungan (fasilitas, pelatihan) sama-sama menentukan kinerja tenaga kesehatan. Hal ini dipertegas oleh (Meilan et al., 2024) yang menemukan bahwa pengembangan kompetensi berkelanjutan perlu didukung strategi monitoring dan evaluasi agar benar-benar meningkatkan kinerja.

Selain itu, aspek manajemen SDM juga tidak kalah penting. (Larasati, 2023) menegaskan bahwa pengelolaan rekrutmen, pelatihan, kompensasi, dan penghargaan menjadi kunci keberhasilan organisasi. Teknologi digital turut berperan dalam hal ini, sebagaimana (Garg et al., 2022) yang menunjukkan bahwa machine learning dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan efisiensi rekrutmen dan manajemen kinerja. Sementara itu, (Zarrin et al., 2022) menyoroti bahwa analisis efisiensi organisasi rumah sakit harus dilihat secara menyeluruh, termasuk dalam konteks kompetensi dan motivasi individu.

Meskipun demikian, hasil penelitian ini juga menyingkap adanya kesenjangan (gap) antara tingginya kompetensi dan motivasi dengan capaian kinerja yang hanya berada pada kategori sedang. Gap ini menunjukkan bahwa faktor organisasi seperti kepemimpinan, sistem penghargaan, dan budaya kerja kolektif berpotensi menjadi variabel intervening yang belum banyak diteliti. Dengan demikian, novelty

penelitian ini terletak pada kontribusinya dalam menyoroti peran tenaga keteknisian medis yang sering terabaikan dalam penelitian manajemen sumber daya manusia di sektor kesehatan, serta memberikan bukti empiris bahwa penguatan kompetensi dan motivasi belum otomatis menjamin peningkatan kinerja tanpa dukungan faktor organisasi dan sistemik yang lebih luas.

SIMPULAN DAN REKOMENDASI

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kompetensi dan motivasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja tenaga keteknisian medis di RSUD Ciawi Kabupaten Bogor. Motivasi terbukti memberikan pengaruh yang lebih dominan dibandingkan kompetensi. Namun demikian, capaian kinerja tenaga keteknisian medis masih berada pada kategori sedang. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi dan motivasi saja belum cukup untuk menjamin optimalisasi kinerja tanpa adanya dukungan faktor organisasi yang lebih luas.

Berdasarkan temuan penelitian, disarankan agar rumah sakit memperkuat strategi pengembangan kompetensi berkelanjutan melalui program pelatihan, monitoring, dan evaluasi. Selain itu, peningkatan motivasi perlu didukung melalui sistem penghargaan yang adil, kepemimpinan partisipatif, serta perbaikan iklim kerja yang kolaboratif. Dengan demikian, sinergi antara faktor individu dan faktor organisasi dapat terwujud sehingga berdampak pada peningkatan kualitas layanan kesehatan di RSUD.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan apresiasi dan terima kasih kepada pihak manajemen RSUD Ciawi Kabupaten Bogor yang telah memberikan akses data serta dukungan dalam pelaksanaan penelitian ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, serta rekan-rekan yang turut membantu dalam proses pengumpulan data dan penyusunan artikel ini.

DAFTAR PUSTAKA (A.P.A. Style)

- Abedi, G., Jafary, S. F., & Khazaee-Pool, M. (2024). Modelling the challenges of public hospital management: A 180-degree stakeholder perspective. *Journal of Mazandaran University of Medical Sciences*, 34(240), 97–107.
- Bankins, S., Ocampo, A. C., Marrone, M., Restubog, S. L. D., & Woo, S. E. (2023). A multilevel review of artificial intelligence in organizations: Implications for organizational behavior research and practice. *Journal of Organizational Behavior*. <https://doi.org/https://doi.org/10.1002/job.2735>
- Barbieri, M., Micacchi, L., & Valotti, G. (2021). The performance of performance appraisal systems: A theoretical framework for public organizations. *Review of Public Personnel Administration*, 43(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.1177/0734371X2111043560>
- Collins, C. J. (2022). Expanding the resource based view model of strategic human resource management. In *Strategic Human Resource Management and Organizational Effectiveness* (p. 28). Routledge.

- Diefendorff, J. M., Kenworthy, M. E., Lee, F. C., & Nguyen, L. K. (2022). Work Motivation. In *Oxford Research Encyclopedia of Psychology*. <https://doi.org/https://doi.org/10.1093/acrefore/9780190236557.013.37>
- Fabiano, G., Bustamante, J. P., Codjia, L., Siyam, A., & Zurn, P. (2024). *Dimensions of health workforce performance: A scoping review* (Issue 1492). Global Labor Organization (GLO). <https://doi.org/https://hdl.handle.net/10419/303149>
- Garg, S., Sinha, S., Kar, A. K., & Mani, M. (2022). A review of machine learning applications in human resource management. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 71(5), 1590–1610. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/IJPPM-08-2020-0427>
- Judge, T. A., Klinger, R., & Li, M. (2023). Promote job satisfaction through mental challenge. In *Principles of Organizational Behavior: The Handbook of Evidence-Based Management*. Wiley. <https://doi.org/https://doi.org/10.1002/9781394320769.ch8>
- Krijgsheld, M., Tummers, L. G., & Scheepers, F. E. (2022). Job performance in healthcare: A systematic review. *BMC Health Services Research*, 22(149), 1–14. <https://doi.org/https://doi.org/10.1186/s12913-022-07585-9>
- Larasati, S. (2023). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. IAIN Batusangkar Press.
- Lestari, D. (2023). *Kinerja Pegawai*. CV Widina Media Utama.
- Madiistriyatno, H., & Setiawan, A. (2021). Peningkatan Kinerja Bidang Kesehatan, Motivasi dan Pelayanan Prima. *Syntax Idea*, 3(4). <https://doi.org/https://doi.org/10.46799/syntax-idea.v3i4.1107>
- Meilan, S., Wicaksana, H. H., Hidayat, Y. R., & Rustanto, A. E. (2024). Implementasi pengembangan kompetensi 20 jam pelajaran/tahun pada tenaga kesehatan lain di RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo. *Jurnal Cahaya Mandalika*, 5(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.36312/jcm.v5i2.2708>
- Noerbella, D. (2022). Implementasi program kampus mengajar angkatan 2 dalam meningkatkan kompetensi literasi dan numerasi peserta didik. *Jurnal Cakrawala Pendas*, 8(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.31949/jcp.v8i2.2087>
- Numbeo. (2023). *Global Health Care Index 2023*. <https://www.numbeo.com/health-care/rankings.jsp>
- Olan, F., Arakpogun, E. O., Suklan, J., Nakpodia, F., Damij, N., & Jayawickrama, U. (2022). Artificial intelligence and knowledge sharing: Contributing factors to organizational performance. *Journal of Business Research*, 145, 605–615. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2022.03.008>
- Roczniewska, M., Smoktunowicz, E., Calcagni, C. C., von Thiele Schwarz, U., Hasson, H., & Richter, A. (2022). Beyond the individual: A systematic review of the effects of unit-level demands and resources on employee productivity, health, and well-being. *Journal of Occupational Health Psychology*, 27(2), 240–257. <https://doi.org/https://doi.org/10.1037/ocp0000311>
- Santoso, M. H., Naim, S., Suroso., Hayudini, M. A. A., & Shrestha, P. (2023). Influence of work environment and employee competence analysis on employee performance. *Jurnal Manajemen*, 21(1).

- Sulistiani, H., Setiawansyah, Palupiningsih, P., Hamidy, F., Sari, P. L., & Khairunnisa, Y. (2023). Employee performance evaluation using Multi-Attribute Utility Theory (MAUT) with PIPRECIA-S weighting: A case study in education institution. *2023 International Conference On ...*
<https://doi.org/https://doi.org/10.1109/XXXXX>
- Suryawan, I. N., & Salsabilla, A. (2022). Pengaruh kepuasan kerja, disiplin kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Ilmiah*, 8(1).
- Utari, I. A. L. A., & Mulyanti, D. (2023). Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja tenaga kesehatan di rumah sakit: Tinjauan teoritis. *Jurnal Kesehatan Amanah*, 7(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.57214/jka.v7i1.264>
- Zarrin, M., Schoenfelder, J., & Brunner, J. O. (2022). Homogeneity and best practice analyses in hospital performance management: An analytical framework. *Health Care Management Science*, 25, 406–425.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1007/s10729-021-09587-1>