

**PENGARUH INSENTIF, PROFESIONALISME, DAN DISIPLIN KERJA
TERHADAP PELAYANAN PASIEN DI INSTALASI FARMASI RSUD
IBNU SINA KAB. GRESIK**

ANIK PUJI ASTUTI

NIM :18211196

**PROGRAM STUDI SARJANA
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI MAHARDHIKA
SURABAYA
2022**

ABSTRAK

Penelitian ini di latar belakang oleh pentingnya profesionalisme, disiplin kerja aparat pemerintah sangat penting dalam usaha untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dan meningkatkan kinerja aparat pemerintah yang lebih baik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menguji pengaruh profesionalisme, insentif dan disiplin kerja terhadap Kinerja karyawan di Instalasi Farmasi RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Data dikumpulkan dengan teknik kuesioner dan wawancara. Sampel yang digunakan dalam pengumpulan data penelitian berjumlah 38 karyawan. Analisis data menggunakan analisis regresi berganda. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara profesionalisme dan kinerja karyawan, insentif dan kinerja karyawan dan pengaruh positif signifikan antara disiplin kerja dengan kinerja. Pengaruh profesionalisme, insentif dan disiplin kerja berpengaruh secara positif dan signifikan secara simultan terhadap kinerja. Hal ini dibuktikan dengan nilai $F_{2,394} p=0,000$. kontribusi pengaruh yang diberikan dengan hasil $r (R^2)$ sebesar 0, atau 32,1%.

A. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pemerintah daerah membutuhkan akuntabilitas untuk mengukur dan mengevaluasi kinerja pemerintah daerah terhadap tujuan yang ditetapkan. Sama pentingnya, pencetus kebijakan dan profesional harus menggunakan masukan masyarakat atau publik untuk membentuk visi dan tujuan rencana strategis mereka, jika tidak mengabaikan masukan dari masyarakat atau publik ini akan menimbulkan kritik dari masyarakat atau publik, meskipun upaya pemerintah daerah berhasil (Michael dan Troy: 2007).

Undang-undang nomor 32 dan nomor 33 tahun 2004 tentang usaha menyeimbangkan keuangan antara pemerintah pusat dengan pemerintah daerah membuka ruang yang tidak terbatas bagi daerah agar tumbuh dan berkembang pembangunan didaerahnya selaras dengan kebutuhan dan kepentingan masing – masing dan mengenai pemerintahan daerah, parameter kinerja dapat dilihat melalui fungsi anggaran dalam hukum perundang - undangan ini. Jika kedua peraturan perundang - undangan di atas berjalan, maka akan menimbulkan konsekuensi bagi pemerintah daerah berupa akuntabilitas, yaitu pendistribusian dana yang dimiliki secara efisien dan efektif, terutama dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan pelayanan publik (Sardjito dan Muthaher: 2007).

Evaluasi dan pengukuran kinerja instansi pemerintah dirancang untuk meningkatkan transparansi, meningkatkan akuntabilitas, mengelola organisasi, dan meningkatkan pelayanan kepada sebagian besar masyarakat. Informasi kinerja pemerintah yang diperoleh melalui sistem pengukuran dan evaluasi

kinerja pemerintah berfokus pada kepentingan semua pihak yang terlibat dalam organisasi, yaitu pengambil keputusan internal dan eksternal. Sementara itu, tujuan yang paling utama pengukuran kinerja instansi pemerintah adalah untuk meningkatkan pengambilan keputusan internal dan alokasi sumber daya. Sistem pengukuran kinerja instansi pemerintah menjadi tidak bermanfaat sama sekali apabila informasi kinerja instansi pemerintah yang dihasilkan tidak diamalkan dalam meningkatkan pengambilan keputusan dan pengambilan kebijakan (Ferry dan Abdul: 2005).

Tuntutan akan kualitas pelayanan publik yang prima ini akan menolak kualitas pelayanan, menjadi tuntutan tidak hanya bagi organisasi yang hanya mencari laba atau profit, tetapi juga bagi perusahaan nirlaba atau nonprofit (instansi pemerintah). Kualitas layanan penting menjadi alasan yang begitu mendasar. Sehingga bisa memunculkan kesadaran bagi pemerintah soal kepuasan masyarakat adalah merupakan salah satu parameter indikator keberhasilan kinerja suatu organisasi instansi pemerintahan atau perusahaan. Selanjutnya memiliki pemahaman bahwa sesungguhnya terdapat hubungan yang erat antara total quality management dengan kepuasan konsumen (Sukesi: 2009).

Karena kenyataan jika tiap orang memiliki berbagai macam tuntutan, setiap orang berperilaku berbeda dari bagaimana orang lain melakukannya. Pandangan yang dianut oleh para ilmuwan bahwa perilaku seorang yang bermacam - macam dimotivasi oleh bermacam kemauan dalam hidupnya. Kemauan seorang yang dimaksudkan agar supaya bermanifestasi selaku kondisi internal(kepribadian) yang mendesak mereka buat berperan

dengan metode tertentu buat menggapai tujuan ataupun hasil yang di idamkan. Bagi penjelasan di atas, kemauan ialah motivator yang sangat berarti dalam perihal penilaian sokongan karyawan terhadap organisasi ataupun industri tempat ia bekerja serta pengaruhnya terhadap seberapa baik karyawan menuntaskan pekerjaannya (Robbins: 1996).

Indikator kesuksesan susunan prestasi yang diraih organisasi dan bersamaan menggambarkan keberhasilan yang diraih oleh pimpinan perusahaan atau manajer adalah kinerja organisasi. Seorang atasan atau pemimpin membuat pengarahan dan pandangan bahwa kinerja yakni hasil yang diraih oleh kegiatan instansi. Yang bermakna yakni kinerja Instansi didapatkan dari kinerja individu dan kelompok dalam mendapatkan tujuan organisasi bersama. (Gibson:1998).

Ada lima parameter dalam pengukuran dan menilai kinerja sektor publik dalam melaksanakan tugasnya yaitu akuntabilitas, produktivitas, responsivitas, tanggungjawab dan kualitas pelayanan. Kelima indikator diatas dapat mengukur dan menilai Kinerja sektor publik (Levine, dkk:1990) dalam (Nor: 2009). Masalah muncul ketika pemberian upah dan insentif yang tidak tepat menimbulkan masalah, antara lain pekerja atau karyawan yang bekerja dengan motivasi rendah, mereka tidak bekerja seperti yang diharapkan oleh perusahaan atau organisasi, dan penurunan realisasi produktivitas karena alasan berikut. Ketidakpuasan pekerja atau karyawan dengan upah dan insentif yang ditawarkan kepada mereka. Hal tersebut di atas secara signifikan akan menurunkan tingkat kualitatif dan kuantitatif kinerja pegawai atau karyawan perusahaan (Kusumaningsih: 2013).

Potensi seseorang untuk melakukan suatu tindakan sesuai dengan bidang pekerjaan yang digelutinya dan tingkatannya masing-masing sangat menentukan profesionalisme seseorang. Kemudian hasil pekerjaan yang dilakukan lebih merupakan hasil melihat pekerjaan dari segala aspek ditinjau dari bagian-bagian objek yang bersifat berkesinambungan dalam situasi dan kondisi apapun, dan waktu untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut relatif singkat. Profesionalisme sangat penting bagi kinerja pejabat pemerintah dengan bunyi Pasal 3 Undang - Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang perubahan atas Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang pokok - pokok penting Aparatur Sipil Negara menetapkan bahwa Pegawai Pemerintahan atau Pegawai Negeri Sipil merupakan bagian integral dari aparatur negara, dan bertugas melayani masyarakat secara jujur, adil, profesional, dan merata dalam melaksanakan tugas negara, pemerintahan, dan pembangunan. Pengembangan Gelar menentukan tingkat profesional seseorang. Hasil yang diperoleh dari karya tersebut kemudian lebih berupa objek dan porsinya, bagian dari segala aspek, berkesinambungan dan berkelanjutan dalam keadaan dan kondisi apapun, serta waktu penyelesaian pekerjaan yang relatif singkat (Almasdi: 2000).

Upaya meningkatkan profesionalisme, disiplin kerja pegawai pemerintahan atau aparat pemerintah sangat penting dalam usaha untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dan meningkatkan kinerja pegawai pemerintahan atau aparat pemerintah yang lebih baik. Hal diatas didukung dengan besarnya insentif pegawai pemerintahan atau aparat pemerintah agar menciptakan

kinerja pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

Evaluasi yang dilakukan ini merupakan penelitian lanjutan dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Pristyadi (2008) dimana dalam penelitian yang dilakukan oleh Pristyadi variabel yang ditelitinya adalah motivasi kerja, disiplin kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai Dinas Pendapatan Kabupaten Gresik. Penelitian yang saya lakukan ini telah ditambahkan variabel insentif karena insentif dapat mempengaruhi kualitas kinerja karyawan (Kusumaningsih: 2001). Kemudian saya tambahkan juga variabel profesionalisme karena semangat profesionalismelah yang bisa menghidupkan setiap aktivitas-aktivitas kegiatan yang berada disetiap organisasi (Cully: 1969). Penelitian yang saya lakukan ini bertujuan ingin membuktikan bahwa insentif dan profesionalisme bisa mempengaruhi kinerja pegawai pemerintahan atau aparat pemerintah. Berkenaan dengan hal tersebut, maka judul penelitian ini adalah: "Pengaruh Insentif, Profesionalisme, Dan Disiplin Kerja Terhadap Pelayanan Pasien Di Instalasi Farmasi RSUD Ibnu Sina Kab. Gresik".

1.2 Rumusan Masalah

Menurut latar belakang dari masalah yang telah disampaikan peneliti, bahwa pencetus masalah yang bakal diteliti dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah Insentif berpengaruh terhadap pelayanan pasien di instalasi Farmasi RSUD Ibnu Sina Kab. Gresik?
2. Apakah Profesionalisme berpengaruh terhadap pelayanan pasien Di Instalasi Farmasi RSUD Ibnu Sina Kab. Gresik?
3. Apakah Disiplin Kerja berpengaruh terhadap pelayanan pasien Di

Instalasi Farmasi RSUD Ibnu Sina Kab. Gresik?

4. Apakah Insentif, Profesionalisme dan Disiplin Kerja berpengaruh terhadap pelayanan pasien Di Instalasi Farmasi RSUD Ibnu Sina Kab. Gresik?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun maksud penelitian ini berbanding dengan latar belakang dan permasalahan yang disampaikan diatas penelitian ini bermaksud:

1. Untuk membuktikan pengaruh Insentif terhadap pelayanan pasien Di Instalasi Farmasi RSUD Ibnu Sina Kab. Gresik.
2. Untuk membuktikan pengaruh Profesionalisme terhadap pelayanan pasien Di Instalasi Farmasi RSUD Ibnu Sina Kab. Gresik
3. Untuk membuktikan pengaruh Disiplin Kerja terhadap pelayanan pasien Di Instalasi Farmasi RSUD Ibnu Sina. Kab. Gresik
4. Untuk membuktikan pengaruh Insentif, Profesionalisme dan Disiplin Kerja terhadap pelayanan pasien. Di Instalasi Farmasi RSUD Ibnu Sina Kab. Gresik

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diinginkan memiliki manfaat ganda, disamping bermanfaat secara teoritis juga mempunyai manfaat praktis. Adapun manfaat penelitian ini diinginkan bisa bermanfaat bagi:

1. Aspek Akademis
Untuk Kampus penelitian ini sebagai dokumen yang kemudian dapat digunakan sebagai panduan untuk mahasiswa yang akan menjalankan penelitian selanjutnya tentang Pelayanan Pasien Di Instalasi Farmasi RSUD Ibnu Sina Kab. Gresik.

2. Aspek Pengembangan ilmu pengetahuan
Untuk Masyarakat penelitian yang dilakukan ini ditujukan bisa menjadi sebagai gambaran atau pengetahuan masyarakat mengenai Pelayanan Pasien Di Instalasi Farmasi RSUD Ibnu Sina Kab. Gresik terhadap pasien. Dan masyarakat bisa mengetahui kinerja aparat pemerintah. Untuk Peneliti Sebagai implementasi dari ilmu yang telah diperoleh di perkuliahan di STIE MAHARDHIKA dan meningkatkan pandangan peneliti mengenai Pelayanan Pasien Di Instalasi Farmasi RSUD Ibnu Sina Kab. Gresik.
3. Aspek Praktis
Untuk Instansi Pemerintah Penelitian yang dilakukan ini diinginkan bisa meninggalkan input akan kinerja aparat pemerintah dan Sebagai alat ukur kinerja Aparat Pemerintah dapat diamati dari besarnya insentif, profesionalisme, dan disiplin kerja Instalasi Farmasi RSUD Ibnu Sina Kab. Gresik.

B. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pengertian Sumber Daya Manusia

Suatu pengakuan terhadap pentingnya tenaga kerja organisasi sebagai sumber daya manusia yang sangat penting dalam memberikan kontribusi terhadap tujuan organisasi, dan kegiatan untuk memastikan bahwa sumber daya manusia tersebut digunakan secara efektif dan adil untuk kepentingan individu, organisasi, masyarakat dan masyarakat. Menggunakan beberapa fungsi Menurut Schuler (dalam Sutrisno, 2016:6)

Manajemen sumber daya manusia adalah suatu bentuk pemanfaatan, penilaian, balas jasa, pengembangan, dan pengelolaan individu anggota suatu organisasi atau golongan pekerja Menurut Simamora (dalam Sutrisno, 2016:5)

Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu yang mempelajari bagaimana memberdayakan karyawan dalam suatu perusahaan, menciptakan lapangan kerja, kelompok kerja, mengembangkan karyawan yang memiliki kemampuan, memberikan penghargaan atas usahanya dalam bekerja dan mengidentifikasi suatu pendekatan untuk dapat mengembangkan kinerja pegawai Menurut Bohlander & Snell dalam Widodo (2015: 3-4)

2.1.2 Fungsi Operasional Manajemen Sumber Daya Manusia

Widodo (2015: 8-10) berpendapat Fungsi operasional manajemen sumber daya manusia sebagai berikut:

- 1) Proses menentukan langkah-langkah yang segera dilaksanakan di waktu yang akan datang. Fungsi

perencanaan meliputi: mengidentifikasi dan menganalisis pekerjaan yang ada, menyusun secara detail uraian kerja, menentukan sumber-sumber penarikan SDM, menyusun persyaratan pekerjaan hal diatas adalah Perencanaan (*planning*).

- 2) Suatu kegiatan penarikan, menseleksi, menempatkan, mengorientasi, dan menginduksi untuk memperoleh pegawai atau karyawan yang diinginkan perusahaan. Fungsi pengadaan ada 7 yaitu : membikin pengumuman dan mengedarkan pengumuman dan memproses surat lamaran yang masuk, penseleksian, melakukan orientasi dan pelatihan praturgas, mengangkat SDM, menempatkan SDM hal diatas adalah Pengadaan (*procrutment*).

- 3) Proses meningkatkan keterampilan teknik, teoristik, konseptual dan moral yang dimiliki pegawai lewat pelatihan dan pendidikan. Fungsi perkembangan meliputi: menilai kinerja pegawai, merencanakan karier, menambah wawasan pegawai dan ketrampilan, memberikan tugas, rooling atau pindah jabatan, memotivasi dan disiplin kerja adalah Pengembangan (*development*)

- 4) Sesuatu organisasi memberikan remunerasi, barang atau uang langsung (*direct*) dan secara tidak langsung (*indirect*), barang atau uang untuk karyawan sebagai imbalan terhadap layanan yang telah diberikan kepada perusahaan.

Fungsi dalam hal ini adalah: pemberian upah dan pemberian gaji, pemberian tunjangan, pangkat dan jabatan, insentif hal ini adalah Kompensasi (*compensation*)

- 5) Sesuatu proses guna menyelaraskan kepentingan perusahaan dengan kebutuhan pegawai atau karyawan sehingga tercipta kegiatan yang kooperatif dan serasi, saling menguntungkan hal ini adalah Pengintegrasian (*integration*)
- 6) Sesuatu proses yang memelihara atau menaikkan kondisi secara fisik, mental dan loyalitas karyawan agar dapat bekerja sama sampai akhir masa pensiunnya. Dalam konteks ini, fungsi pemeliharaan meliputi : bentuk pemeliharaan kesehatan fisik dan mental, bentuk pemeliharaan keamanan dan keselamatan kerja, bentuk penyediaan keamanan perumahan, bentuk pemeliharaan kesehatan, bentuk sumber daya manusia yang memelihara kesejahteraan keluarga, bentuk pemeliharaan hubungan kerja dan hak asasi SDM adalah Pemeliharaan (*maintenance*).
- 7) Kedisiplinan adalah suatu kemauan dan kewarasan guna taat kepada aturan perusahaan yang berlaku.
- 8) Sesuatu bentuk pemutusan hubungan kerja seorang karyawan perusahaan. Dalam konteks ini, fungsi dari manajer sumber daya manusia untuk memberikah aturan hak pekerja pensiunan yang bisa diterima mereka yang telah memberikan kontribusi signifikan kepada perusahaan dalam jangka panjang hal ini

adalah Pemberhentian (*separation*).

2.1.3 Aparat Pemerintah Daerah

Petugas Pemerintah Daerah adalah Pegawai Negeri Sipil yang kerjanya bekerja secara langsung dengan masyarakat kecamatan atau kabupaten. Dalam hal ini instansi pemerintah daerah terdiri dari bupati, pegawai yang bekerja di kantor kecamatan, camat dan pegawai yang bekerja di kantor kecamatan. Untuk mendukung keberhasilan pelaksanaan tugas aparatur pemerintah daerah, setiap instansi pemerintah daerah harus mempunyai atau memiliki tingkat kapasitas yang sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepada masing-masing instansi pemerintah daerah. Aparatur pemerintah adalah abdi negara dan abdi masyarakat yang harus menjadi teladan dan memberikan pelayanan dan perlindungan yang baik kepada masyarakat. Panca prasetya korpri yang menyatakan bahwa, "kami anggota korpri, senantiasa mengutamakan masyarakat berdisiplin, serta memegang teguh rahasia Negara dan rahasia jabatan". Dalam hal ini, peran aparatur pemerintah sebagai salah satu sumber daya manusia yang profesional tidak dapat disangkal dan akan berdampak signifikan dalam melayani masyarakat, sehingga memenuhi tugas pemerintah untuk mengisi kemandirian masyarakat, yaitu memenuhi kebutuhan masyarakat. Optimalisasi masyarakat semaksimal mungkin. Menurut (virgiansyah:2008)

2.1.4 Pelayanan Publik

Pelayanan publik didefinisikan sebagai proses atau kumpulan acara untuk menyediakan setiap warga negara dan penduduk dengan layanan, barang, dan layanan administrasi yang

disediakan oleh penyedia layanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia pasal 1 nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Pelayanan publik diartikan seperti rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh birokrasi publik guna mencukupi kebutuhan pengguna. Pengguna dalam hal ini ialah masyarakat yang menginginkan pelayanan publik, seperti pembuatan KTP, surat nikah, akta kelahiran, surat kematian dll. Menurut AG. Subbasono (Agus Dwiyanto, 2005:141) Sedangkan menurut (Ridwan dan Sudrajat, 2009:19) Pelayanan publik adalah pelayanan yang dilakukan pemerintahan guna penyelenggara negara kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

2.1.5 Kinerja

Kinerja adalah fungsi dari upaya kompetitif, dan penting bahwa individu percaya bahwa mereka dapat tampil pada tingkatan yang diinginkan. Menurut Widagdo (2000). Dalam hal ini kinerja individu adalah dasar kinerja organisasi. Faktor-faktor kinerja adalah sebagai berikut:

1. Struktur organisasi dan aktivitas pekerjaan.
2. Desain pekerjaan yang dikerjakan, struktur organisasi dan hubungan kerja.
3. Kemampuan, kecakapan dalam menjalankan tugas dan pengetahuan.
4. Penghargaan reward, insentif dan pengakuan kinerja.
5. Motivasi kerja

Kinerja adalah suatu bentuk pekerjaan yang dapat dilakukan oleh individu atau kelompok dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya masing-masing, untuk mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara sah dan legal, tanpa

melanggar etika dan hukum moral yang berlaku. Etika menurut (Prawirosentono:2001).

Kinerja adalah pekerjaan yang diterima atau dilakukan seseorang berdasarkan keterampilan, pengalaman, kesungguhan dan kecakapan serta waktu dalam melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya. Menurut Hasibuan (2007). Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Suparjono (2014) penilaian kinerja meliputi lima aspek yaitu : kerja sama, kesetiaan, kemampuan teknis, daya tangkap, daya tahan kerja. Dalam konteks ini, ada lima indikator untuk mengukur dan mengevaluasi kinerja sektor publik, yaitu produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, akuntabilitas, dan akuntabilitas. Produktivitas adalah ukuran seberapa efisien dan efektif suatu pelayanan publik menghasilkan efek yang diinginkan. Kualitas pelayanan merupakan ukuran citra masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pejabat pemerintah, yaitu kepuasan atau ketidakpuasan sosial. Responsivitas adalah ukuran kemampuan organisasi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menyiapkan dan mengelola agenda dan prioritas pelayanan, serta menyusun rencana pelayanan publik berdasarkan kebutuhan masyarakat dan merangkul aspirasi masyarakat. Responsibilitas merupakan ukuran apakah suatu kegiatan telah dilaksanakan sesuai dengan prinsip-prinsip pengelolaan yang baik dan sehat. Akuntabilitas adalah ukuran sejauh mana kebijakan dan kegiatan organisasi publik dapat dipertanggungjawabkan kepada rakyat atau sesuai dengan kehendak rakyat (Levine et al.: 1990)

2.1.6 Insentif

Insentif sebagai motivasi kerja untuk mendorong seorang pegawai atau karyawan agar bekerja secara maksimal dengan kemampuan terbaiknya dan dimaksudkan sebagai penghasilan tambahan di luar dan di atas gaji pokok atau gaji yang telah ditetapkan. Insentif ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan pegawai atau karyawan dan keluarganya. Istilah sistem insentif sering digunakan untuk menggambarkan imbalan atau rencana pembayaran gaji yang secara langsung atau tidak langsung terkait dengan berbagai kriteria kinerja karyawan dan profitabilitas organisasi. Insentif tersebut dapat dirumuskan sebagai bentuk kompensasi yang layak bagi karyawan yang kinerjanya melebihi standar yang ditentukan perusahaan. Insentif merupakan pendorong yang memotivasi pegawai atau karyawan untuk bekerja lebih baik dan lebih keras lagi, sehingga meningkatkan kinerja karyawan. Dari pernyataan dan pengertian di atas untuk lebih jelasnya tentang insentif, dibawah ini ada beberapa ahli manajemen mengemukakan pengertian mengenai insentif.

"Insentif adalah bentuk kompensasi tambahan yang diberikan kepada karyawan tertentu yang berprestasi di atas standar yang berlaku. Insentif ini merupakan instrumen yang digunakan untuk mendukung prinsip keadilan dalam memberikan kompensasi", menurut Hasibuan (2016:117), Sedangkan menurut Panggabean (2010:77) mengemukakan bahwa, "Insentif adalah merupakan reward diberikan langsung kepada pegawai atau karyawan karena melebihi standar yang ditetapkan perusahaan. Dengan asumsi bahwa uang dapat mendorong pegawai atau karyawan untuk bekerja lebih keras, mereka yang produktif lebih cenderung

membayar gaji mereka berdasarkan hasil dari apa yang mereka lakukan.". Sedangkan menurut Mangkunegara (2015:89) mengemukakan bahwa, "Insentif adalah suatu motivasi kerja, dinyatakan dalam bentuk uang, atas dasar kinerja tinggi melebihi tujuan, dan juga merupakan rasa pengakuan organisasi atas kinerja dan kontribusi karyawan atau karyawan kepada organisasi (perusahaan).

Begitu pula menurut Handoko (2012:176) mengemukakan bahwa, "Insentif adalah reward yang ditawarkan kepada pegawai atau karyawan untuk melakukan pekerjaan pada atau di atas standar yang ditetapkan oleh perusahaan mereka." Jadi menurut pendapat para ahli diatas dapat diambil kesimpulan, bahwa Insentif adalah suatu dorongan pada seseorang pegawai atau karyawan yang ingin bekerja lebih baik dan mampu mencapai tingkat kinerja yang lebih tinggi, sehingga mampu meningkatkan kemauan dan motivasi pegawai atau karyawan untuk bekerja agar tercipta kinerja yang berkualitas terhadap tujuan perusahaan yang diharapkan.

2.1.6.1 Jenis - Jenis Insentif

Jenis-jenis insentif dalam perusahaan harus dinyatakan secara jelas dan transparan agar pegawai atau karyawan memahami bahwa perusahaan dapat menggunakannya sebagai kontribusi yang baik untuk meningkatkan atau membangkitkan semangat pegawai atau karyawan agar lebih bergairah dalam bekerja. Menurut pakar manajemen sumber daya manusia Siagian (2014:268).

Jenis – jenis insentif diatas adalah :

1. Bonus

Bonus adalah suatu bentuk penghargaan yang diberikan kepada pegawai atau karyawan yang mampu bekerja dengan

sebaik mungkin jauh di atas standar produksi.

2. Komisi

Komisi adalah bonus yang diterima pegawai atau karyawan karena berhasil melakukan tugas dan biasanya digunakan oleh tenaga penjualan atau pemasaran.

3. Insentif bagi eksekutif

Insentif bagi eksekutif adalah sesuatu insentif yang diberikan kepada pegawai atau karyawan yang menduduki jabatan tinggi di perusahaan, seperti membayar cicilan rumah, kendaraan bermotor, atau pendidikan anak.

4. Kurva Kematangan

Kurva kematangan adalah suatu insentif yang diberikan kepada pegawai atau karyawan yang tidak dapat mencapai pangkat dan penghasilan yang lebih tinggi karena masa kerja, pangkat dan gaji, misalnya dalam bentuk penelitian ilmiah atau dalam bentuk beban mengajar yang lebih besar.

5. *Piece work*

Piece work adalah suatu teknik yang digunakan untuk mendorong kinerja pegawai atau karyawan berdasarkan hasil kerja karyawan atau pegawai yang dinyatakan dalam jumlah unit produksi. Berdasarkan pengertian di atas maka jenis-jenis insentif adalah sebagai berikut:

1. Insentif material

Dapat diberikan kepada pegawai atau karyawan dalam bentuk:

- a. Bonus atau reward
- b. Komisi
- c. Kompensasi yang ditanggihkan
- d. Pembagian laba perusahaan
- e. Bantuan hari tua / tunjangan hari tua

2. Insentif non-material

Dapat diberikan kepada pegawai atau karyawan dalam bentuk:

- a. Pemberian pujian lisan atau tulisan kepada pegawai
- b. Pemberian piagam penghargaan kepada pegawai yang berprestasi di bidangnya
- c. Pemberian promosi jabatan kepada pegawai yang bekerja baik
- d. Jaminan sosial pegawai atau karyawan

Dengan adanya jenis-jenis insentif diatas maka perusahaan dapat merangsang motivasi dan semangat kerja pegawai atau karyawan, sehingga pegawai atau karyawan dapat terus menerus mempertahankan dan mengoptimalkan pekerjaannya, dan pada akhirnya meningkatkan keuntungan sendiri dalam proses pencapaian tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

2.1.6.2 Tujuan Pemberian Insentif

Tujuan pemberian insentif kepada pegawai adalah untuk memenuhi kepentingan berbagai pihak yaitu :

1. Bagi perusahaan :

- a. Mempertahankan tenaga kerja atau pegawai yang terampil dan kompeten sehingga memberikan loyalitas yang tinggi terhadap perusahaan.
- b. Mempertahankan dan meningkatkan moral kerja karyawan atau pegawai yang ditunjukkan akan menurunnya tingkat perputaran tenaga kerja dan absensi pegawai.
- c. Meningkatkan produktivitas perusahaan yang berarti penambahan hasil produksi lebih banyak untuk setiap unit per satuan waktu dan penjualan yang lebih meningkat lagi.

2. Bagi pegawai :

- a. Meningkatkan standar kehidupannya serta keluarganya karena telah menerima pembayaran selain gaji pokok.
- b. Meningkatkan motivasi kerja pegawai atau karyawan dan

merangsang semangat kerja sehingga mendorong mereka untuk bekerja berprestasi lebih baik lagi.

2.1.6.3 Sistem Pemberian Insentif

“Salah satu alasan mengapa insentif begitu penting adalah perbedaan tingkat kompensasi yang dibayarkan kepada eksekutif dan pekerja lainnya. Program insentif ini merupakan salah satu cara bagi seluruh pegawai atau karyawan untuk berbagi dalam kemakmuran perusahaan. Selain itu, ada kesadaran yang berkembang bahwa program pembayaran tradisional seringkali tidak baik dalam menghubungkan pembayaran dengan pegawai atau karyawan dan kinerja pegawai atau karyawan di dalam perusahaan. Jika sebuah organisasi ingin mencapai rencana strategisnya, pembayaran perlu dikaitkan dengan kinerja dengan cara yang selaras dengan tujuan karyawan dan tujuan organisasi.” Menurut Rivai (2014:387) mengemukakan bahwa,

1. Bonus Tahunan

Banyak perusahaan menggantikan peningkatan pendapatan pegawai atau karyawan berbasis layanan dengan menawarkan bonus kinerja tahunan, setengah tahunan, atau triwulanan. Umumnya, bonus ini dibayarkan setiap tahun. Bonus ini memiliki beberapa keunggulan dibandingkan kenaikan gaji. Pertama, bonus meningkatkan makna pembayaran karena pegawai atau karyawan menerima upah dalam jumlah yang besar. Kedua, bonus dapat memaksimalkan hubungan antara pembayaran dan kinerja.

2. Insentif Individu

Insentif individu adalah bentuk kompensasi insentif tertua dan paling populer, di mana standar kinerja individu ditetapkan dan dikomunikasikan terlebih dahulu, dan penghargaan didasarkan pada output individu.

3. Insentif Tim

Insentif tim berada di antara program individu dan program seluruh organisasi seperti pembagian hasil dan pembagian laba. Insentif tim menghubungkan tujuan individu dengan tujuan kelompok.

4. Insentif Langsung

Tidak seperti sistem pembayaran berbasis kinerja lainnya, bonus langsung tidak didasarkan pada formula, kriteria atau tujuan tertentu. Penghargaan kinerja ini, kadang-kadang disebut bonus kilat, dirancang untuk mengakui pegawai atau karyawan atas kontribusi yang luar biasa. Penghargaan biasanya berupa sertifikat, plakat, uang tunai, obligasi tabungan atau karangan bunga.

5. Pembagian Keuntungan

Program pembagian keuntungan terbagi dalam tiga kategori: Pertama, program distribusi sekarang memberikan persentase untuk dibagikan kepada karyawan setiap triwulan atau tahunan. Kedua, program distribusi yang ditangguhkan menempatkan pendapatan dalam dana untuk tujuan

pensiun, pemutusan hubungan kerja, kematian, atau cacat. Yang ketiga adalah program bersama, di mana sebagian dari keuntungan dibagikan langsung kepada karyawan, dan sisanya disimpan ke rekening yang ditunjuk.

6. Bagi Hasil Program bagi hasil (*gainsharing*) dilandasi berdasarkan asumsi bahwa biaya dapat dikurangi dengan menghilangkan bahan dan tenaga kerja yang terbuang, mengembangkan produk atau layanan baru yang lebih baik, atau bekerja lebih cerdas. Biasanya rencana bagi hasil melibatkan seluruh karyawan unit kerja atau perusahaan.

2.1.6.4 Indikator-Indikator Pemberian Insentif

Menurut Penelitian Hasibuan (2016:184) beberapa cara perhitungan atau pertimbangan dasar penyusunan insentif antara lain sebagai berikut:

1. Kinerja Sistem insentif ini secara langsung mengaitkan besaran insentif dengan kinerja pegawai atau karyawan terkait, artinya besaran insentif tergantung pada besarnya hasil yang dicapai pegawai atau karyawan selama waktu kerja mereka. Pendekatan ini dapat diterapkan jika hasil kerja diukur secara kuantitatif, yang dapat dikatakan mendorong karyawan yang kurang produktif menjadi lebih

produktif. Selain itu juga sangat menguntungkan bagi pegawai atau karyawan yang bekerja cepat dan berkemampuan tinggi, sebaliknya sangat merugikan bagi karyawan yang bekerja lambat atau yang sudah berusia lanjut.

2. Lama Kerja

Besarnya insentif dapat ditentukan berdasarkan lama tidaknya pegawai atau karyawan atau lamanya waktu seorang pegawai atau karyawan melakukan atau menyelesaikan pekerjaan, dan dapat dihitung per jam, harian, mingguan atau bulanan. Umumnya cara yang diterapkan apabila ada kesulitan dalam menerapkan cara pemberian insentif berdasarkan kinerja. Memang ada kelemahan dan kelebihan dengan cara ini, antara lain:

a. Kelemahan

Terlihatnya adanya kelemahan cara ini sebagai berikut:

- 1) Mengakibatkan menurunnya semangat kerja pegawai atau karyawan yang sesungguhnya tingkat produktivitasnya lebih dari rata-rata.
- 2) Tidak membedakan usia, pengalaman dan kemampuan pegawai atau karyawan.
- 3) Membutuhkan pengawasan yang ketat agar supaya pegawai atau karyawan mampu bersungguh-sungguh dalam bekerja.
- 4) Kurang mengakui adanya kinerja pegawai atau karyawan.

b. Kelebihan

Di samping kelemahan yang

disebutkan di atas,terdapat kelebihan-kelebihan dengan cara ini sebagai berikut:

- 1) Dapat mencegah hal-hal yang tidak atau kurang diinginkan seperti pilih kasih, diskriminasi maupun kompetisi yang kurang sehat pegawai atau karyawan.
 - 2) Menjamin kepastian penerimaan insentif secara periodik dan tepat
 - 3) Tidak memandang remeh pegawai atau karyawan yang telah lanjut usia.
3. Senioritas
- Sistem insentif ini didasarkan pada masa kerja atau senioritas pegawai atau karyawan yang bersangkutan dalam organisasi atau perusahaan. Dasar pemikirannya adalah pegawai atau karyawan senior menunjukkan adanya kesetiaan yang lebih tinggi dari pegawai yang bersangkutan pada organisasi atau perusahaan dimana mereka bekerja.Semakin senior seorang pegawai atau karyawan semakin tinggi loyalitasnya pada organisasi atau perusahaan, dan semakin mantap dan tenangnya dalam bekerja diperusahaan atau organisasi. Kelemahan yang menonjol dari cara ini adalah tidak selamanya mereka yang senior ini memiliki kemampuan yang lebih tinggi atau menonjol, sehingga bisa dimungkinkan sekali pegawai muda (junior) yang lebih kompeten kemampuannya akan dipimpin oleh pegawai senior, tetapi kurang kompeten kemampuannya.Mereka menjadi pimpinan bukan karena kompetensi atau

kemampuannya tetapi lebih dikarenakan masa kerja.Dalam situasi begini dapat timbul dimana pegawai junior yang energik dan kompeten tersebut keluar dari perusahaan/instansi.

4. Kebutuhan

Cara ini menunjukkan bahwa insentif pada pegawai atau karyawan didasarkan pada tingkat urgensi kebutuhan hidup yang layak dari pegawai atau karyawan. Ini diartikan bahwa insentif yang diberikan adalah wajar apabila dapat dipergunakan untuk memenuhi sebagian kebutuhan pokok, tidak berlebihan namun tidak berkekurangan. Hal seperti ini memungkinkan pegawai untuk dapat bertahan dalam perusahaan/instansi.

5. Keadilan dan Kelayakan

a. Keadilan

Dalam sistem insentif tidak serta merta harus kesetaraan yang membabi buta, tetapi harus dikaitkan dengan hubungan antara pengorbanan (input) dan (output), semakin tinggi pengorbanan maka semakin tinggi pula insentif yang diharapkan, sehingga yang harus dievaluasi adalah pengorbanan yang diperlukan. Input dari suatu posisi ditentukan oleh spesifikasi yang harus dipenuhi oleh orang yang memegang posisi tersebut.Oleh karena itu, output yang diharapkan lebih tinggi. Output ini tercermin dari insentif yang diterima karyawan terkait, dimana setiap karyawan yang menerima insentif merasakan rasa keadilan

b. Kelayakan

Disamping masalah keadilan

dalam pemberian insentif, juga masalah kelayakan. Sangat tepat untuk membandingkan besaran insentif dengan perusahaan lain yang bergerak di bidang usaha yang sama. Jika insentif di dalam perusahaan yang bersangkutan lebih rendah dari pada perusahaan lain, maka perusahaan / lembaga tersebut akan menghadapi hambatan, yaitu penurunan kinerja karyawan, dan ketidakpuasan karyawan dalam berbagai bentuk terhadap insentif yang diterimanya tersebut.

6. Evaluasi Jabatan

Evaluasi jabatan adalah upaya untuk menentukan dan membandingkan nilai dari posisi jabatan tertentu dengan nilai pada posisi jabatan yang lain dalam organisasi. Ini juga bisa diartikan menentukan nilai relatif atau nilai harga suatu posisi jabatan untuk menyusun peringkat saat menentukan insentif.

2.1.7 Profesionalisme

Profesionalisme sebagai seperangkat atribut yang diperlukan untuk mendukung suatu tugas sesuai dengan standar kerja yang dipersyaratkan. Menurut pandangan ini, istilah standar kerja adalah faktor pengukuran kerja yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dalam melaksanakan tugasnya (Soedijarto: 1989). Sedangkan Philips (1991) mendefinisikan profesionalisme sebagai individu yang bekerja sesuai dengan standar moral dan etika yang ditetapkan oleh pekerjaannya. Profesionalisme adalah pemahaman untuk menciptakan aktivitas kerja tertentu dalam suatu komunitas, dengan tingkat keahlian yang tinggi, dan perasaan terpanggil

dengan dedikasi berdasarkan rasa tujuan dan komitmen, siap membantu orang lain yang sedang mengalami kegelapan kehidupan.

(Wignjosoebroto: 1999)

Mengemukakan bahwa Profesionalisme adalah komitmen para profesional terhadap profesinya. Komitmen ini tercermin dari kebanggaannya sebagai seorang profesional, senantiasa berupaya mengembangkan kompetensi profesionalnya (Philips: 2010). Widodo (2009) berpendapat Ada 4 ciri-ciri profesionalisme:

1. Sangat terampil dalam suatu bidang dan mahir dengan peralatan tertentu yang diperlukan untuk melakukan tugas-tugas yang terkait dengan bidang itu tadi.
2. Memiliki pengetahuan dan pengalaman serta kebijaksanaan untuk menganalisis masalah untuk membuat keputusan terbaik dengan cepat, akurat dan hati-hati atas dasar sensitifitas.
3. Memiliki sikap berwawasan ke depan memberi mereka kemampuan untuk mengantisipasi perkembangan di lingkungan yang terbentang di depan mereka.
4. Memiliki sikap mandiri berdasarkan keyakinan pada kemampuan pribadi, bersedia mendengarkan dan menghormati pendapat orang lain, tetapi memilih dengan cermat apa yang terbaik untuk diri sendiri dan pengembangan pribadinya.

2.1.7.1 Kode etik profesi

Kode Etik merupakan:

1. Standar-standar etika mendefinisikan dan menetapkan tanggung jawab kepada klien institusi, dan masyarakat secara keseluruhan.
2. Standar-standar etika membantu para profesional menentukan apa yang harus dilakukan ketika mereka menghadapi dilema etika di tempat kerja.
3. Standar-standar etika memungkinkan profesi untuk menjaga reputasi atau nama baik dan fungsi profesi di masyarakat untuk mencegah perbuatan jahat dari anggota tertentu.
4. Standar-standar etika mencerminkan/membayangkan pengharapan etika dan moral masyarakat, dan dengan demikian standar etika memastikan bahwa anggota profesi mematuhi kode etik profesi (kode etik) dalam pelayanannya.
5. Standar-standar etika merupakan dasar untuk menjaga perilaku dan integritas atau kejujuran dari seorang professional.
6. Perlu diketahui bahwa kode etik profesi tidak sama dengan hukum atau undang-undang. Pakar profesi yang melanggar kode etik profesi akan dikenakan sanksi atau denda oleh induk organisasi profesi (Widodo: 2009). Tanpa profesionalisme suatu lembaga, organisasi dan perusahaan tidak akan bertahan lama, karena setiap kegiatannya sarat dengan profesionalisme. Kebutuhan akan profesionalisme, sebagai pemahaman dan konsep idealisme karir, sering dijadikan sebagai kebutuhan akan eksistensi pegawai di birokrasi pemerintahan. Profesionalisme yang tinggi akan menghasilkan kinerja pegawai yang berkualitas tinggi (Cully: 1969). (Cully: 1969).

2.1.8 Disiplin Kerja

Disiplin dapat diartikan sebagai sikap menghargai, menghormati, mentaati dan mematuhi peraturan yang berlaku, baik tertulis maupun tidak tertulis, serta mampu melaksanakan dan tidak menghindari sanksi apabila terjadi pelanggaran terhadap tugas dan wewenang yang dipercayakan kepadanya (Siswanto: 1987).

Untuk membentuk disiplin kerja, individu sebagai pekerja harus selaras dengan alasan pada lingkungan kerja. Menurut Munir (2005), pada dasarnya ada tiga faktor yang mendorong dan memelihara kedisiplinan, yaitu: kesadaran, ketaatan, dan keteladanan.

Bentuk disiplin menurut Handoko (2001) dibagi dua yaitu:

1. *Discipline Preventive* adalah kegiatan untuk mendorong karyawan agar mematuhi berbagai standar atau aturan untuk mencegah terjadinya penyimpangan.
2. *Discipline Korektif* adalah kegiatan yang diambil untuk mengatasi pelanggaran aturan dan mencoba untuk menghindari pelanggaran lebih lanjut. Menurut Bacal (2002), disiplin adalah proses yang digunakan untuk menangani masalah kinerja, yang melibatkan manajer untuk mengidentifikasi masalah kinerja dan mengkomunikasikannya kepada pegawai atau karyawan.

2.2 Penelitian sebelumnya

Galaxy Mustofa (2017) meneliti tentang “Pengaruh Insentif Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Motivasi Sebagai Variabel Moderasi (Studi pada Agen PT. Jiwasraya Kantor Cabang Malang Kota)” Tujuan dari penelitian ini adalah mendeskripsikan insentif, motivasi dan kinerja agen PT. Jiwasraya Cabang Malang Kota dan menguji serta menganalisis pengaruh insentif terhadap kinerja agen PT. Jiwasraya Cabang Malang Kota. Penelitian yang dilakukan oleh Galaxy Mustofa merupakan penelitian eksplanatori dengan metode asosiatif.

Gerry Richard Bolung, Berhard Tewel, Yantje Uhing (2018) Meneliti tentang “Pengaruh Profesionalisme dan Keterampilan Terhadap Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Terhadap Kinerja Pegawai Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Sulawesi Utara” Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dari Profesionalisme dan Keterampilan Terhadap Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Terhadap Kinerja Pegawai Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Sulawesi Utara. Jenis penelitian dikategorikan sebagai tipe penelitian kuantitatif asosiatif, karena mengkaji hubungan antara dua variabel dengan mendekati pendekatan kuantitatif.

Dilia Frimayani (2011) meneliti tentang “Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Public” tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana profesionalisme kerja pegawai di Kantor Satuan Lalu Lintas Polresta Binjai serta untuk Mengetahui adakah Pengaruhnya terhadap pelayanan public. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian Dilia Frimayani adalah korelasional dengan analisa

kuantitatif. Hasil dari Penelitian yang dilakukan oleh Saudari Dilia Frimayani adalah pengaruh profesionalisme kerja pegawai dengan pelayanan publik berada pada kategori tinggi.

Rina Lestari (2019) meneliti tentang “Analisis Profesionalisme, Kualitas Pelayanan, Insentif dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja *Account Representative* (Studi Empiris Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta)”. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh profesionalisme, kualitas pelayanan, insentif dan disiplin kerja terhadap kinerja *Account Representative*. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan data primer. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 43 responden. Teknik pengambilan sampel yaitu *Purposive sampling*. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa profesionalisme, dan kualitas berpengaruh terhadap kinerja *Account Representative*. Untuk insentif dan disiplin kerja tidak mempengaruhi terhadap kinerja *Account Representative*.

Salahudin (2019) meneliti tentang “Pengaruh Disiplin Dan Profesionalisme Serta Insentif melalui Motivasi Kerja terhadap kinerja Dosen di Sekolah Tinggi Agama Islam”. Penelitian ini mencoba melihat pengaruh Disiplin, Profesionalisme dan Insentif melalui Motivasi Kerja terhadap Kinerja Dosen Pesantren Syekh Maulana Qori Bangko (STAI) Kabupaten Merangin. penelitian ini bertujuan untuk menentukan; (1) Tingkat kedisiplinan dan profesionalisme, insentif, motivasi dan kinerja dosen. (2) Disiplin baik secara langsung maupun secara tidak langsung

berpengaruh terhadap motivasi. (3) profesionalisme baik secara langsung maupun tidak langsung berpengaruh terhadap motivasi. (4) insentif baik secara langsung maupun secara tidak langsung berpengaruh langsung terhadap motivasi, (5) Disiplin dan profesionalisme serta insentif baik langsung maupun tidak langsung dan bersama-sama berpengaruh terhadap motivasi, (6) Disiplin baik secara langsung maupun tidak langsung berpengaruh terhadap kinerja dosen (7) profesionalisme baik secara langsung maupun secara tidak langsung berpengaruh langsung terhadap kinerja dosen, (8) insentif baik secara langsung maupun tidak langsung berpengaruh terhadap kinerja dosen, (9) disiplin dan profesionalisme serta insentif baik secara langsung maupun tidak langsung mempengaruhi kinerja dosen secara bersama-sama, (10) motivasi secara langsung mempengaruhi kinerja Dosen di Madrasah Aliyah Syekh Maulana Qori Bangko (STAI) Kabupaten Merangin. Meningkatkan kinerja dosen Sekolah Menengah Agama Islam Syekh Maulana Qori Bangko (STAI) Kabupaten Merangin perlu memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja dosen seperti disiplin, profesionalisme, insentif dan motivasi. Karena memahami dampak dari hubungan ini dapat digunakan untuk merencanakan dan merancang strategi untuk meningkatkan kinerja dosen.

2.3 Kerangka Berpikir

Sesuai dengan hubungan antara Insentif, Profesionalisme, dan Disiplin kerja terhadap Pelayanan Pasien Di Instalasi farmasi RSUD Ibnu Sina Kab. Gresik. di atas, maka dapat ditarik kerangka konseptual sebagai berikut:

2.4 Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban temporer terhadap rumusan masalah yang wajib dilakukan pembuktian keabsahannya lewat kajian (Sugiyono, 2011:65). Hipotesis dalam kajian kali ini adalah:

- H1: Insentif mempunyai pengaruh terhadap Pelayanan Pasien Di Instalasi Farmasi RSUD Ibnu Sina Kab. Gresik
- H2: Profesionalisme mempunyai pengaruh terhadap Pelayanan Pasien Di Instalasi Farmasi RSUD Ibnu Sina Kab. Gresik.
- H3 :Disiplin Kerja mempunyai pengaruh terhadap Pelayanan Pasien Di Instalasi Farmasi RSUD Ibnu Sina Kab. Gresik.
- H4 :Insentif, Profesionalisme dan Disiplin Kerja mempunyai pengaruh terhadap Pelayanan Pasien Di Instalasi Farmasi RSUD Ibnu Sina Kab. Gresik.

C. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis penelitian

Pengkajian yang saya lakukan merupakan jenis pengkajian kuantitatif sebab variabel yang saya gunakan di pengkajian ini baik variabel bebas maupun terikatnya menggunakan data dari kuesioner dengan skala likert yang saya bagikan pada narasumber saya.

3.2 Lokasi penelitian

Saya Meneliti di Instalasi farmasi RSUD Ibnu Sina Kab.Gresik yang bertempat di JL. DR. Wahidin Sudiro Husodo, Gresik.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Pendapat (Sugiyono: 2011: 115), populasi adalah bidang umum yang berlaku dari subjek atau objek dengan kualitas dan karakteristik tertentu yang pengkaji tentukan guna dimengerti dan diambil kesimpulannya. Populasi dalam pengkajian ini adalah pegawai negeri sipil bertugas di Apotik RSUD Ibnu Sina Kab. Gresik . sebanyak 50 orang.

3.3.2 Sampel

Sampel adalah sebagian kecil dalam kuantitas dan karakteristik yang dipunyai suatu populasi. Kesimpulan berlaku guna populasi. Hasil kesimpulannya bisa digunakan untuk populasi. Oleh karena itu sampel dapatka dari populasi wajib benar-benar *representatif* (mewakili). Teknik *purposive sampling* dilakukan dalam pengambilan sampel, dengan kriteria sebagai berikut :

1. Subyek Pegawai negeri yang bertugas di Instalasi Farmasi RSUD Ibnu Sina Kab.Gresik. Pegawai negeri tersebut telah terdaftar sebagai pegawai tetap bukan honorer. Sebanyak 50 orang.
2. PNS yang telah mengabdikan dengan masa satu tahun

lebih. 50 kuisisioner dikirim kembali kepada penulis 38 kuisisioner yang sudah dijawab,dimana 12 kuisisioner tidak kembali.

Hasil Jawaban Responden

	X1	X2	X3	Y
N	38	38	38	38
Valid	0	0	0	0
Missi				
ng				

Sumber: Hasil Output SPSS (Data Diolah,2021)

3.4. Sumber dan Jenis data

3.4.1 Sumber Data

Penggunaan data untuk penelitian ini didapatkan dari sumber-sumber yaitu :

1. Data Primer
Data primer pengkajian ini adalah wawancara terhadap pertanyaan yang diberikan kepada seluruh staf di fasilitas apotek RSUD Ibnu Sina Kab. Gresik.
2. Data Sekunder
Data yang didapatn melalui proses publikasi pihak lain. Data sekunder ini didapatkan lewat studi pustaka, browsing, dan literatur.

3.4.2 Jenis Data

Jenis data menurut karakteristiknya yang dipakai untuk penelitian ini:

1. Data berbentuk angka atau data yang bisa dihitung yaitu Data Kuantitatif. Data kuantitatif yang dipakai dalam pengkajian saya adalah hasil kuisisioner dari pegawai instalasi farmasi RSUD Ibnu Sina Kab. Gresik.
2. Data Kualitatif, yaitu suatu data berupa kalimat, kata, atau

gambar. Data kualitatif dalam penelitian ini merupakan hasil tanya jawab yang dilakukan dengan seluruh pegawai instalasi farmasi RSUD Ibnu Sina Kab. Gresik. Gresik.

3.5 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

3.5.1 Definisi Operasional

Menurut (Indrianto dan Supomo: 2002 dalam Setiawati: 2009), penetapan variabel, sehingga membuat variabel yang terukur yaitu definisi operasional. Menggambarkan tehnik tersendiri seorang pengkaji memanipulasi variabel untuk pengkaji lain untuk mereplikasi pengukuran dengan teknik sama atau untuk mengembangkan metode yang lebih benar untuk mengukur variabel.

.1. Kinerja

Kinerja adalah suatu tindakan, atau sesuatu ditunjukkan orang lewat keterampilan langsung, selanjutnya disebut sebagai variabel terikat (Y). Indikatornya yang pernah digunakan Nor (2009) : Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas, dan Akuntabilitas. Variabel diukur dengan menggunakan alat kuesioner.

2. Insentif

Insentif merupakan suatu bentuk upah finansial yang diberikan pada pegawai. Disebut sebagai variabel bebas (X1). Kusumaningsih (2001) menggunakan Indikator: Insentif yang sesuai, Insentif yang diterima sesuai, Insentif meningkatkan motivasi kerja. Pengukuran variabel menggunakan alat kuesioner.

3. Profesionalisme

Profesionalisme adalah suatu komitmen profesional terhadap profesinya. Komitmen ini tercermin dalam kebanggaannya sebagai seorang profesional. Selanjutnya disebut sebagai variabel bebas (X2). Indikator: Profesional, mampu

menganalisa masalah di kantor, baik di bidangnya. Variabel diukur dengan menggunakan alat kuesioner yang digunakan oleh Pasaribu (2009).

4. Disiplin Kerja

Disiplin kerja merupakan tindakan dan perilaku dianut seseorang ketika mengikuti ketetapan yang telah disepakati oleh instansi. Disebut sebagai variabel bebas (X3). Pristiyadi (2008) menggunakan Indikator: Waktu Kedatangan pegawai atau karyawan, Ketidakhadiran, Peraturan dan Sanksi - Sanksi. Pengukuran variabel dilakukan dengan menggunakan alat kuesioner.

3.5.2 Pengukuran Variabel

Penilaian masing-masing variabel menggunakan kuesioner yang harus diisi oleh instansi Pemerintah Kabupaten Gresik yang bertugas di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ibnu Sina Kabupaten Gresik. Dari tanggapan responden akan diterima data. Melalui teknik penilaian (scoring), dan memakai skala likert untuk alat kuesioner, dan memberikan jawaban yang dapat dipilih dan memberikan nilai untuk setiap jawaban yang dipilih. Dari indikator - indikator variabel diatas, dapat dinyatakan dalam bentuk *scoring* menurut skala likert lima *scoring* atau *limapoint*, sehingga digunakan skala pengukuran sebagai berikut

3.6 Teknik Pengambilan Data Metode Kuisioner

Yaitu dengan mengirimkan kuesioner kepada responden yang berisi daftar soal yang wajib dikerjakan oleh responden.

3.7 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang dipakai dalam penelitian saya untuk meneliti hipotesis adalah regresi linier berganda. Regresi linier berganda dipakai untuk menguji adanya variabel bebas atau

independen (Insentif, profesionalisme, disiplin kerja) dan variabel terikat atau dependen (pelayanan pasien di RS Ibnu Sina Kabupaten Gresik). Model regresi linier berganda (*multiple regression*) adalah sebagai berikut:

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

Keterangan :

Y = Kinerja Aparat Pemerintah yang bertugas di Instalasi farmasi RSUD Ibnu Sina Kab. Gresik

X₁ = Insentif

X₂ = Profesionalisme

X₃ = Disiplin Kerja

α = Konstanta

e = error term

Sebelum menggunakan regresi linier untuk menganalisis data, terlebih dahulu mengukur reliabilitas dan validitas data atau tanggapan responden terhadap kuesioner untuk mendapatkan informasi yang relevan dengan validitas yang cukup, kemudian alat yang digunakan perlu diuji terlebih dahulu.

3.7.1 Uji kualitas Data

Ada dua konsep yang digunakan untuk kualitas data dalam penelitian ini, yaitu: validitas dan reliabilitas. Artinya, jika validitas dan reliabilitas data rendah, suatu penelitian akan menarik kesimpulan yang biasa.

3.7.1.1 Uji Validitas

Uji ini dipakai mengukur atau mengevaluasi validitas kuesioner yang diterima peneliti. Suatu kuesioner dianggap sah atau valid jika pertanyaan yang dijawab responden dalam kuesioner mengungkapkan sesuatu tentang apa yang akan diukur. Untuk mengukur atau menilai validitas dilakukan dengan cara mengkorelasikan skor pertanyaan dengan skor total variabel, dan uji signifikansi atau validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel. Suatu butir soal atau indikator dinyatakan valid jika r hitung lebih besar dari r tabel

dan nilainya positif. (Ghozali, 2005: 135).

3.7.1.2 Reliabilitas

Uji ini merupakan alat untuk mengukur kuesioner, yang merupakan indikator dari variabel konstruk. tanggapan responden terhadap pernyataan tersebut konsisten atau stabil dari waktu ke waktu secara berkesinambungan maka Suatu variabel dikatakan reliabel atau handal. Sedangkan ukuran reliabilitas yang dipakai peneliti adalah pengukuran one shot atau hanya satu kali, disini hanya diukur satu kali, dan hasilnya kemudian dibandingkan dengan pertanyaan lain atau untuk mengukur korelasi antara jawaban dan pertanyaan. Program SPSS diukur dengan bantuan uji statistik Cronbach Alpha (α). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha (α) lebih besar dari 0,60. (Nunnally dalam Ghozali: 2005: 132).

3.7.2 Uji Asumsi Klasik

(Ghozali:2005)

menggunakan alat uji normal probability plot digunakan menguji normalitas, nilai Tolerance dan VIF digunakan menguji multikolinearitas, nilai Durbin Watson digunakan menguji autokorelasi, dan uji scatter plot digunakan menguji heteroskedastisitas dalam uji ini.

3.7.2.1 Uji Normalitas

Menurut (Ghozali: 2005: 74) Uji normalitas dirancang untuk menguji apakah variabel bebas atau terikat dalam suatu model regresi berdistribusi normal. Untuk menentukan apakah data mengikuti distribusi normal, menggunakan metode Kolmogorov Smirnov. Uji normalitas Kolmogorov Smirnov merupakan pedoman untuk menentukan apakah distribusi data terdistribusi normal. Dengan kriteria sebagai berikut ini :

- a. Jika nilai signifikansi atau nilai probabilitasnya lebih kecil dari 0,05 maka

dikatakan distribusinya tidak normal.

- b. Jika nilai signifikansi atau nilai probabilitasnya lebih besar dari 0,05 maka dikatakan distribusinya normal

3.7.2.2 Uji Autokorelasi

Menurut (Ghozali: 2005: 61)

Uji autokorelasi dimaksudkan untuk menguji ada tidaknya korelasi antara *confounding error* pada periode t dan *error* pada periode $t-1$ (sebelumnya) dalam model regresi linier, dengan asumsi tidak adanya gejala autokorelasi pada model regresi linier model regresi. Untuk mendiagnosis ada tidaknya autokorelasi pada model regresi dilakukan uji Durbin Watson, jika nilai Durbin Watson < 4 maka dikatakan tidak terdapat autokorelasi.

3.7.2.3 Uji Multikolinearitas

Menurut (Ghozali: 2005: 57)

Uji multikolinearitas dimaksudkan bertujuan untuk menguji apakah model regresi menemukan korelasi antar variabel bebas (independen). Dikatakan bahwa hubungan antara variabel bebas dengan nilai *variance inflation factor* (VIF) tidak mendekati angka 1, dan angka toleransi tidak mendekati angka 1, serta nilai koefisien korelasi lebih besar dari 0,5. Pada model regresi linier tanpa multikolinearitas, nilai VIF kurang dari 10.

3.7.2.4 Uji Heteroskedastisitas

Menurut (Ghozali: 2005: 69)

Uji heteroskedastisitas dimaksudkan bertujuan untuk menguji ketidaksamaan varians dalam model regresi dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Jika varians residual dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya masih ada, disebut homoskedastis, dan jika berbeda disebut heteroskedastis. Model regresi yang baik adalah model dengan atau tanpa heteroskedastisitas. Sebagian besar

data cross-sectional termasuk heteroskedastisitas karena data yang dikumpulkan dalam data ini mewakili berbagai ukuran, kecil, sedang, dan besar. Uji heteroskedastisitas mengadopsi uji Rank Spearman yaitu diambil nilai mutlak dan koefisien korelasi rank diasumsikan nol. Regresi linier tidak memiliki heteroskedastisitas jika hasil regresi menunjukkan bahwa nilai koefisien Rank Spearman memiliki nilai signifikan.

3.7.3 Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis bertujuan untuk mengetahui derajat kebenaran, korelasi, dan korelasi antara variabel independen yang diajukan dengan variabel dependen, serta untuk mengetahui seberapa kuat masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.

3.7.3.1 Uji t

Menurut (Ghozali: 2005: 44)

Pengujian ini dirancang untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen atau terikat, sebagai berikut:

1. Menentukan *null hypothesis* (H_0), yaitu:

$H_0 : \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = 0$, Tidak terdapat hasil pengaruh secara parsial antara variabel bebas dengan variabel terikat.

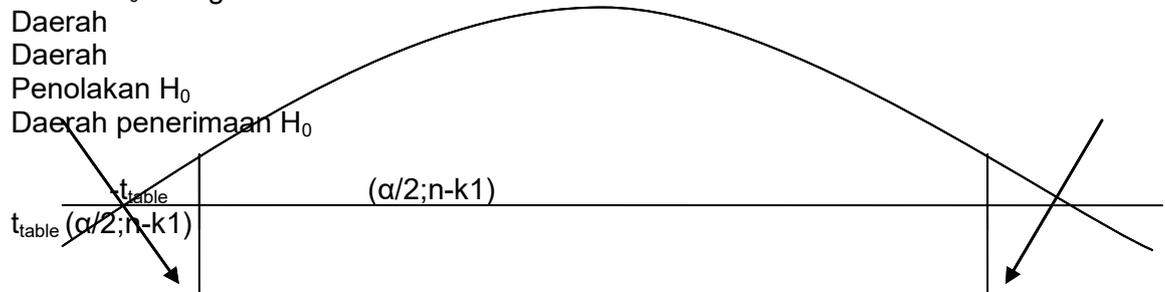
$H_1 : \beta_1 \neq \beta_2 \neq \beta_3 \neq 0$, Terdapat hasil pengaruh secara parsial antara variabel bebas dengan variabel terikat.

2. Menentukan suatu tingkat signifikansi Tingkat signifikansi (α) yang digunakan $\alpha = 5\%$
3. Kriteria pengujian yang digunakan dalam uji t, sebagai berikut
 - a. Apabila $t_{hitung} > t_{table}$ atau $t_{hitung} < -t_{table}$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima berarti secara

parsial hasilnya adalah dapat berpengaruh nyata antara variabel bebas dengan variabel terikat.

- b. Apabila $t_{hitung} \leq t_{table}$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak berarti secara parsial hasilnya adalah tidak berpengaruh yang nyata antara variabel bebas dengan variabel terikat.

4. Menentukan daerah penerimaan dan penolakan H_0 sebagai berikut :



Gambar 3.1
Daerah penerimaan dan penolakan H_0 (Uji-t)

D.PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil analisis dan pengujian hipotesis yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, dapat ditarik beberapa kesimpulan: Berdasarkan hasil uji-t, dapat diketahui bahwa:

- a. Bahwa untuk variabel Insentif secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan pasien di instalasi farmasi RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik, sehingga hipotesis 1 teruji kebenarannya.
- b. Bahwa untuk variabel Profesionalisme secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan pasien di instalasi farmasi RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik, sehingga hipotesis 2 teruji kebenarannya. Hasil penelitian ini mendukung penelitian Cully (1969) bahwa perusahaan atau organisasi tanpa Profesionalisme tidak akan bertahan lama dan dengan demikian Profesionalisme mempengaruhi kinerja karyawan.
- c. Bahwa untuk variabel Disiplin Kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja aparat pemerintah dan signifikan juga terhadap kinerja pelayanan pasien di instalasi farmasi RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik, sehingga hipotesis 3 teruji kebenarannya. Hasil penelitian ini mendukung penelitian Bacal (2001), Disiplin Kerja sangat berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

5.2 Saran

penelitian yang dilakukan ini dimaksudkan dapat memberikan bukti yang nyata mengenai

pengaruh insentif, profesionalisme, dan disiplin kerja terhadap Pelayanan Pasien Di Instalasi RSUD Ibnu Sina Kab. Gresik. Kontribusi yang diperoleh untuk akademisi dan peneliti berdasarkan hasil yang didapatkan oleh penelitian ini dimaksudkan dapat memberi dukung teori atau hasil dari penelitian terdahulu tentang topik yang sama atau pun dapat memberikan suatu pandangan dan wawasan baru. Ada beberapa perbedaan yang ditemukan pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Pristyadi (2008) terhadap penelitian yang akan dilakukan sekarang terdapat pada perbedaan variabel. Variabel penelitian yang digunakan pada penelitian yang dilakukan sebelumnya menggunakan variabel independen motivasi kerja, disiplin dan kepuasan kerja dan variabel dependen kinerja pegawai dinas pendapatan kabupaten Gresik. Sedangkan pada penelitian sekarang menambah variabel independen insentif, profesionalisme dan variabel dependen Pelayanan Pasien Di Instalasi Farmasi RSUD Ibnu Sina Kab. Gresik. Sedangkan untuk persamaan yang ditemukan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah terdapat variabel independen disiplin kerja dan sama sama menggunakan menggunakan analisis regresi berganda dalam uji statistik.

Menurut analisis, ulasan, dan ketetapan penelitian ini, diperoleh saran yang bisa disuguhkan adalah: Peneliti mengetahui adanya sesuatu keterbatasan yang mungkin mempengaruhi hasil penelitian ini. Adapun batasan-batasan tersebut yaitu:

1. Adanya kerancuan pendapat di antara masing-masing narasumber (Para Pegawai Negeri Sipil) PNS di dalam mempelajari konteks pertanyaan

yang disuguhkan dalam bentuk kuesioner.

2. Tanggapan diberikan kan narasumber secara tertulis lewat kuesioner tidak pasti menggambarkan situasi yang sesungguhnya.
3. Populasi yang diperoleh berasal langsung di instalasi farmasi RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik saja, yang juga buat mempengaruhi dalam pengambilan sampel, sehingga jumlahnya yang diperoleh sedikit.
4. Untuk pengkaji yang akan datang hendaknya mengamati dari adanya pengaruh variabel lain yang akan diteliti, akibatnya dalam penelitian yang bakal datang hendaknya diperhitungkan variabel lain yang tampaknya dapat memberikan pengaruh terhadap kinerja aparat pemerintah.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Zaenal dan Widagdo Suharyo. 2009. Studi Literatur Tentang Lingkungan Kerja Fisik Perkantoran. Jurnal Seminar V SDM Teknologi Nuklir, Yogyakarta.
- Achmad Solechan dan Ira Setiawati. 2009. Pengaruh Karakteristik Sistem Akuntansi Manajemen Dan Desentralisasi Sebagai Variabel Moderating Terhadap Kinerja Manajerial. Jurnal Riset Ekonomi dan Manajemen. Vol 4. No 1.
- Adella.HS, Heni Nastiti, Dwi Widodo (2009), Pengaruh Disiplin, Komunikasi Dan Motivasi Terhadap Kinerja JOURNAL Manajemen Volume 8, Nomor 1, Januari 2009, Halaman 41-52, ISSN 1421-5021
- Adler, P., Goldoftas, B. and Levine, D. (1999), "Flexibility versus efficiency? A case study of model changeovers in the Toyota production system", *Organization Science*, Vol. 10 No. 1, pp. 43-68.
- Akis Kusumaningsih, Ida Hayu Dwimawanti, Zainal Hidayat, 2013, Analisis Dampak Kebijakan Tunjangan Kinerja (Studi Kasus Di Badan Kepegawaian Negara), Jurusan Administrasi Publik Universitas Diponegoro Semarang.
- Almasdi, Yusuf Suit, (2000), *Aspek Sikap Mental dalam Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Anwar Prabu Mangkunegara. 2015. *Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Cetakan kedua belas. Remaja Rosdakarya:Bandung
- Any Noor. 2009. *Manajemen Event*. Bandung: Alfabeta.
- Bacal, R. 2002. *Performance Management* (terjemahan). Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Bambang Supomo dan Nur Indriantoro, 2002, *Metodologi Penelitian Bisnis*, Cetakan Kedua, Yogyakarta; Penerbit BFEE UGM.
- Bedjo Siswanto, 1987, *MANAJEMEN TENAGA KERJA*, Penerbit Sinar Dunia, Bandung.
- Bolung!, G. R., Tewel, B., & Sepang, J. (2018). Pengaruh profesionalisme dan keterampilan terhadap kepuasan kerja serta dampaknya terhadap kinerja pegawai Badan Perencanaan Pembangunan Daerah provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 6(4).
- Cully, K, B., & Harper, F. N. (Eds.). (1969). *Will the church lose the city?*. New

- York & Cleveland: World Publishing Co.
- Dwiyanto, Agus. Dkk. 2017 Reformasi Birokrasi Publik Indonesia, Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan. Universitas Gadjah Mada : Yogyakarta
- Edy, Sutrisno, (2016), Manajemen Sumber Daya Manusia, Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- Eko, Widodo Suparno. 2015. Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: PUSTAKA PELAJAR.
- Frimayani, D. (2011). PENGARUH PROFESIONALISME KERJA PEGAWAI TERHADAP PELAYANAN PUBLIK(Studi Pada Pelayanan Pengurusan Surat Izin Mengemudi di Kantor Satuan Lalu Lintas Polresta Binjai)
- Ghozali, Imam. 2005. Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Gibson, J.L. Ivanicevich, J.M and Donnelly. J. 1989. Organisasi and Manajemen Perilaku Struktur Proses. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Handoko, T. Hani. 2001. Manajemen Personalialia dan Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: BPFY Yogyakarta.
- Handoko, T. Hani. 2012. Manajemen Personalialia dan Sumber Daya Manusia. Yogyakarta. BPFY
- Hasibuan, Malayu S.P 2007, Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan, Bandung, PT. Bumi Aksa.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi. Jakarta: Penerbit PT Bumi Aksara.
- Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat,2009, Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik,Bandung : Nuansa.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia; 2009.
- Lesley, Philips.1992. Lesly's Handbook Of Public Relation Philip Lesley 1991 and Communication
- Lestari, R., & Sari, S. P. (2019). *Analisis Profesionalisme, Kualitas Pelayanan, Insentif Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Account Representative (Studi Empiris Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta)* (Doctoral

- dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Mumfod, Troy V.; Champion, Michael A.; Morgeson, Frederick P. 2007. *The Leadership Skills Strataplex: Leadership Skill Requirements Across Organizational Levels*. *The Leadership Quarterly*. Vol. 18: pg. 154-166.
- Munir. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Erlangga, Jakarta.
- Mustofa, G. (2017). Pengaruh insentif terhadap kinerja Karyawan dengan motivasi sebagai variabel moderasi (Studi pada Agen PT. Jiwasraya Kantor Cabang Malang Kota). *Manajemen Bisnis*, 7(2).
- Panggabean, Mutiara S. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia, 2004.
- Pasaribu, E. A. 2009. Pengaruh waktu aplikasi dan pemberian berbagai dosis kompos azolla (*Azolla spp.*) terhadap pertumbuhan dan produksi tanaman kailan (*Brassica oleraceae* Var. *Acephala DC.*). Skripsi. Fakultas Pertanian. Universitas Sumatera Utara.
- Pristyadi, Budiono. 2008. Pengaruh Motivasi, Disiplin dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Pendapatan Kabupaten Gresik. *Jurnal beta* vol 6, 02 Maret 2008.
- Robbins, Stephen P. 1996. *Perilaku Organisasi Edisi ke 7 (Jilid II)*. Jakarta : Prehallindo
- Salahuddin, S. (2019). Pengaruh Disiplin Dan Profesionalisme Serta Insentif Melalui Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Dosen di Sekolah Tinggi Agama Islam. *J-MAS (Jurnal Manajemen dan Sains)*, 4(2), 255-265.
- Sardjito, Bambang dan Muthaher Osmad. 2007. "Pengaruh Partisipasi Penyusunan Anggaran terhadap Kinerja Aparat Pemerintah Daerah: Budaya Organisasi dan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Moderating", *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Volume 2 Nomor 1, Halaman 37-49.
- Soedijarto. 1989. *Menuju Pendidikan Nasional Yang Relevan dan Bermutu*. Jakarta: Balai Pustaka
- Sondang P. Siagian. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan*. Alfabeta, Bandung
- Sukesi. 2009. *Dimensi Loyalitas Perilaku Pelanggan*, Cetakan Pertama, Jakarta: Lutfansah Mediatama.
- Suparjono, S .2014. Pengaruh Disiplin Kerja Dan Motivasi

Terhadap Kepuasan Kerja
Dan Kinerja Pegawai Pada
Kantor Rektorat
Universitas Islam Negeri
(Uin) Sultan Syarif Kasim
Riau. *Jurnal Sosial
Ekonomi
Pembangunan*, 4(12), 283-
294.

Suyadi Prawirosentono. 2001.
“**Manajemen Operasi**”,
Edisi Ketiga, PT. Bumi
Aksara, Jakarta.

Undang-undang No. 33 Tahun
2004 Tentang
Perimbangan Keuangan
Antara Pemerintah Pusat
dan Pemerintah Daerah.

Undang-undang nomor 43 Tahun
1999 tentang Pokok-pokok
Kepegawaian

Undang-undang nomor 8 Tahun
1974 tentang Pokok-pokok
Kepegawaian

Veithzal Rivai. 2014. Manajemen
Sumber Daya Manusia
untuk Perusahaan, Edisi
ke 6, PT. Raja Grafindo
Persada, Depok, 16956.

Virgianshah, T. J. (2008). Kinerja
Kantor Kecamatan Banda
Sakti dalam Memberikan
Pelayanan Kepada
Masyarakat di Kota
Lhokseumawe.

Wignjosoebroto 1999.
Profesionalisme Dunia
Pendidikan. [www. iq.eq
web. id.](http://www.iq.eqweb.id)