

Pengaruh Sistem *Reward* dan *Punishment* Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan di Kantor BPJS Kesehatan

Rizal Ramli, Olgha S. Nusu

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Bina Taruna

rizalramli@gmail.com, olghanusu544@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Sistem *Reward* dan *Punishment* Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan di Kantor BPJS Kesehatan Provinsi Gorontalo. Metode analisis yang digunakan adalah metode kuantitatif, dengan sumber data primer dan data sekunder serta menggunakan pendekatan yang bersifat deduktif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Kantor BPJS Kesehatan Provinsi Gorontalo dengan jumlah 42 orang responden, teknik pengambilan sampel menggunakan teknik sampel jenuh. Berdasarkan dari hasil analisis terlihat bahwa t_{hitung} dari Variabel *Reward* didapat $t_{hitung} 5,419 > t_{tabel} 1,682$ dan dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$ maka dalam hal ini hipotesis H_{a1} diterima, yang artinya *Reward* berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan di Kantor BPJS Kesehatan Provinsi Gorontalo. Sedangkan pemberian *Punishment* berpengaruh tidak signifikan terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan di Kantor BPJS Kesehatan Provinsi Gorontalo, ini dibuktikan dengan $t_{hitung} 0,311$ lebih kecil dari nilai $t_{tabel} 1,682$ menunjukkan nilai tingkat signifikansi $0,757$ yang nilainya lebih besar dari $0,05$, maka dengan demikian hipotesis (H_{a2}) ditolak, yang artinya sistem *Punishment* berpengaruh tidak signifikan terhadap tingkat Kualitas Pelayanan di Kantor BPJS Kesehatan Provinsi Gorontalo. Berdasarkan hasil uji ANOVA diperoleh nilai F_{hitung} sebesar $10,535$ dengan tingkat signifikan $0,000$. Nilai F_{hitung} tersebut dibandingkan dengan nilai F_{tabel} , yaitu $3,23$ sehingga diperoleh $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau dengan memperhatikan tingkat signifikansi $F=0,000$ yang berarti $\geq 0,05$, yang artinya terdapat pengaruh secara simultan antara *Reward* dan *Punishment* terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan di Kantor BPJS Kesehatan Provinsi Gorontalo.

Kata Kunci: ***Reward*, *Punishment*, Kualitas Pelayanan**

ABSTRACT

This research aims to determine the influence of the reward and punishment system on improving service quality at the Gorontalo Province Health BPJS Office. The

analytical method used is a quantitative method, with primary data sources and secondary data and uses a deductive approach. The population in this study were all employees of the BPJS Health Office of Gorontalo Province with a total of 42 respondents. The sampling technique used a saturated sampling technique. Based on the results of the analysis, it can be seen that the t count of the Reward Variable is obtained t count $5.419 > t$ table 1.682 and with a significance level of $0.000 < 0.05$, so in this case the H_{a1} hypothesis is accepted, which means that Rewards have a significant effect on improving the quality of service at the Gorontalo Province Health BPJS Office. Meanwhile, giving punishment has no significant effect on improving the quality of services at the Gorontalo Province BPJS Health Office. This is proven by the t count of 0.311 which is smaller than the t table value of 1.682 indicating a significance level value of 0.757 which is greater than 0.05 , so the hypothesis (H_{a2}) is rejected. which means that the Punishment system has no significant effect on the level of Service Quality at the Gorontalo Province Health BPJS Office. Based on the results of the ANOVA test, the calculated F value was 10.535 with a significance level of 0.000 . The F count value is compared with the F table value, namely 3.23 so that F count $> F$ table is obtained or by paying attention to the significance level $F=0.000$ which means ≥ 0.05 , which means there is a simultaneous influence between Reward and Punishment on Improving Employee Quality at the Provincial BPJS Health Office Gorontalo.

Keywords: Reward, Punishment, Service Quality

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan aset terpenting bagi suatu organisasi karena perannya sebagai subjek pelaksana kebijakan dan kegiatan operasional organisasi. Salah satu aspek yang dapat menunjang keberhasilan karyawan dalam mencapai kesuksesannya adalah dengan kemampuan kerja (Wicaksono, 2016). Menurut (Dunija, 2016), terbentuknya profesionalisme dan kinerja yang baik dari seorang karyawan tak terlepas dari bagaimana suatu organisasi mampu mengelola serta memberikan penghargaan terhadap karyawan yang dimiliki. Oleh sebab itu, kualitas sumber daya manusia merupakan suatu gambaran terhadap perlakuan yang diberikan organisasi kepada karyawannya, baik secara langsung maupun tidak langsung memiliki pengaruh terhadap perjalanan suatu organisasi guna meningkatkan kinerja organisasi ke arah yang lebih baik (Tsauri, 2014).

Kemampuan (*ability*) baik pengetahuan atau ketrampilan kerja merupakan komponen penting dalam mencapai kinerja, untuk mencapai kinerja yang

memuaskan dibutuhkan kemampuan yang profesional untuk mencapainya harus melalui beberapa tahapan atau kondisi (Puspanita, 2013). Menurut (Lina, 2014), penerapan sistem *reward* atau penghargaan kepada karyawan yang berprestasi akan memberikan motivasi kepada karyawan untuk lebih meningkatkan produktivitasnya dalam bekerja. Karyawan yang semakin produktif akan mempengaruhi tingkat laba suatu organisasi. Tujuan dari program sistem *reward* adalah untuk menarik orang yang cakap untuk bergabung dalam organisasi, menjaga karyawan agar datang untuk bekerja, dan memotivasi karyawan untuk mencapai kinerja. Selain itu organisasi dengan laba yang tinggi juga akan meningkatkan kesejahteraan karyawannya. Selain *reward*, organisasi juga harus menerapkan sanksi atau *punishment* kepada karyawan yang malas dan lalai dalam bekerja karena hal itu akan mengganggu kinerja karyawan yang lain. Sehubungan dengan hal tersebut pemberian sanksi atau *punishment* perlu diberikan dan sesuai dengan kesalahan tersebut, hal itu diharapkan akan meningkatkan kinerja karyawan tersebut dan tidak mengulangi kesalahannya lagi (Nurmiyati, 2011).

Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) adalah Badan Hukum Publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial, Pada tanggal 1 Januari 2014 BPJS Kesehatan telah menyelenggarakan Program Jaminan Kesehatan (Hartati, 2015). Bagi Tenaga Kerja yang mengikuti program JPK (Jaminan Pemelihara Kesehatan) PT. Jamsostek (Persero) akan dialihkan ke BPJS Kesehatan. Undang-Undang No. 24 Tahun 2011 juga menetapkan, Jaminan Sosial Nasional akan diselenggarakan oleh BPJS, yang terdiri atas BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. Khusus untuk Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) akan diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan yang implementasinya dimulai 1 Januari 2014. Secara operasional, pelaksanaan JKN dituangkan dalam Peraturan Pemerintah dan Peraturan Presiden, antara lain: Peraturan Pemerintah No.101 Tahun 2012 tentang Penerima Bantuan Iuran (PBI) Peraturan Presiden No. 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Provinsi Gorontalo yang menyelenggarakan pelayanan publik yang berkaitan dengan kesehatan dalam mewujudkan visi dan misi tersebut sejak 1 Januari 2015 mulai melakukan perannya sebagai badan yang bertugas melayani masyarakat, baik masyarakat yang tidak mampu hingga masyarakat menengah keatas. Hal ini dilakukan dengan melakukan sosialisasi ke masyarakat serta ke instansi-instansi guna menjalankan fungsinya sebagai salah satu badan penyelenggara pelayanan publik kesehatan.

Berbagai bentuk peningkatan sumber daya manusia melalui pelatihan dan pendidikan yang telah ditempuh kemudian disesuaikan dengan kebutuhan tugas (*job needs*) (Arifin, 2013). Namun perubahan pada tingkat kemampuan pengetahuan dan keahlian karyawan saja tidak cukup untuk membangun citra profesional. Faktor sistem dan kondisi yang ada di lingkungan kantor BPJS Kesehatan ikut mempengaruhi terbentuknya profesional yang handal dan responsif menuju model kerja yang positif yang menjalankan pelayanan publik yang bermental entrepreneur serta gaya kepemimpinan dari autokratis menuju demokratis serta didukung dengan model penghargaan yang mencerminkan rasa keadilan yang diyakini mampu memotivasi potensi kerja karyawan dari pada sekedar meningkatkan kemampuan dan keahlian karyawan yang pada akhirnya masuk pada hal-hal yang tidak sesuai dengan visi misi (Bambang Istianto, 2015).

Menurut (Sulila, 2015), masalah yang terjadi dalam proses hubungan atau pelayanan perusahaan ke masyarakat menunjukkan bahwa perusahaan / Badan penyelenggara kesehatan belum memenuhi fungsinya sebagai pelayanan masyarakat. Faktor dilapangan juga berbicara bahwa sikap dan tindakan karyawan kepada masyarakat cenderung belum sesuai dengan yang diharapkan. Hal ini juga dapat dilihat dari banyaknya keluhan-keluhan, kritik dan saran secara lisan maupun tertulis dari masyarakat penerima pelayanan. Berbagai keluhan dan kritik diatas bisa diartikan sebagai ketidakpuasan masyarakat pengguna / peserta BPJS, hal tersebut disebabkan oleh kelemahan dan keterbatasan pengetahuan, ketrampilan, kedisipinan, kurang transparan, kemampuan komunikasi karyawan, juga karyawan relatif kaku, sehingga berakibat kurang maksimal dalam pelayanan (Saputri, 2015).

Dari permasalahan tersebut mengindikasikan bahwa dalam melaksanakan fungsinya Badan penyelenggara kesehatan belum seluruhnya efektif, apabila dilihat dari pelayanan kepada masyarakat, dapat dipastikan belum optimal sehingga masih banyak masyarakat yang mengeluhkan pelayanan tersebut.

Sehingga salah satu cara yang digunakan adalah dengan menerapkan sistem *reward* dan *punishment* dan kualitas pelayanan. Diharapkan dengan adanya penerapan *reward* dan *punishment* dan kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dan perusahaan dapat mencapai tujuannya secara keseluruhan.

METODE PENELITIAN

Sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian, maka penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan sumber data primer dan data sekunder serta menggunakan pendekatan penelitian yang relevan karena hal itu

merupakan syarat terpenting dalam membahas dan memecahkan masalah penelitian (Machmud, 2016), oleh karena itu dalam penelitian ini menggunakan pendekatan yang bersifat deduktif yaitu menurut (AK et al., 2015) adalah proses penelitian yang dimulai dengan permasalahan yang dihadapi peneliti. Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel jenuh, pengumpulan data menggunakan kuesioner, observasi dan dokumentasi, analisis data menggunakan analisis deskriptif, analisis regresi linear berganda, analisis statistik inferensial, analisis regresi, uji simultan dan uji parsial, pengujian instrumen menggunakan uji validitas dan reliabilitas.

Penelitian ini dilaksanakan selama 3 bulan terhitung sejak April sampai dengan Juni 2016, dengan lokasi penelitian di Kantor BPJS Kesehatan Provinsi Gorontalo. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan di Kantor BPJS Kesehatan Provinsi Gorontalo yang berjumlah 42 orang yang terdiri dari: 1 Orang kepala Cabang, 5 Orang Ka Unit, 4 Orang kepala layanan operasional kabupaten yang terdiri dari 2 orang untuk Kabupaten Gorontalo dan Gorontalo utara, 2 orang untuk kab. Boalemo dan Pohuwato. Menurut (Djiwandono, 2015), sampel adalah penarikan sebagian atau wakil dari populasi atau kelompok kecil individu yang dilibatkan langsung dalam penelitian. Dalam penelitian ini jumlah anggota populasi hanya 42 orang, maka pengambilan sampel menggunakan teknik sampel jenuh, yaitu semua anggota populasi dijadikan anggota sampel penelitian.

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah menggunakan kuesioner kepada responden yang berkaitan dengan *reward* dan *punishment* di Kantor BPJS Kesehatan Provinsi Gorontalo dan pengaruhnya terhadap Kualitas Pelayanan. Menurut (Nasution, 2016), metode kuisisioner yaitu metode pengumpulan data dengan memberikan sejumlah pertanyaan tertulis yang disusun dengan maksud untuk memperoleh data yang akurat dan valid .

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Sistem Reward Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan di Kantor BPJS Kesehatan Provinsi Gorontalo

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pertama (H_{a1}), menunjukkan bahwa *Reward* berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan di Kantor BPJS Kesehatan Provinsi Gorontalo, artinya hipotesis H_{a1} diterima. Demikian halnya dengan hasil analisis regresi berganda yang telah dilakukan yaitu jika *Reward* dengan indikator *pay*, *benefit*, *learning* and *development* dan *work environment* mengalami pertambahan sebesar 1 skor maka akan meningkat Kualitas Pelayanan sebesar 0,618 skor sehingga hasil ini sejalan dengan pendapat Armstrong (2006:633) yang menyatakan bahwa sistem *reward* meliputi *financial*

reward yaitu berupa gaji tetap serta benefit yang keduanya diberikan secara menyeluruh dalam pembayaran, dan nonfinancial reward berupa penghargaan, berkesempatan untuk berkembang serta peningkatan kemampuan berupa pelatihan dan pengembangan. Indikator yang menjadi perhatian terbesar karyawan Kantor BPJS Kesehatan Provinsi Gorontalo adalah pembayaran gaji sudah proporsional yang telah diterapkan oleh perusahaan dan adanya kepastian purna kerja berupa fasilitas dana pensiunan untuk digunakan setelah karyawan sudah tidak bekerja lagi. Selain yang perlu menjadi perhatian pimpinan BPJS Kesehatan Provinsi Gorontalo adalah adanya pengembangan dan pembelajaran bagi karyawan BPJS Kesehatan dalam meningkatkan kompetensi baik berupa DIKLAT, Bimtek, atau kegiatan lainnya, disamping itu perlu adanya kesempatan bagi karyawan untuk mendapatkan hak liburan baik berupa liburan yang diprakarsai oleh perusahaan ataupun individu/pribadi.

Pengaruh Sistem Punishment terhadap peningkatan Kualitas Pelayanan di Kantor BPJS Kesehatan Provinsi Gorontalo

Berdasarkan hasil pengujian pada hipotesis kedua (H_{a2}) menunjukkan bahwa sistem *punishment* berpengaruh tidak signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan di Kantor BPJS Kesehatan Provinsi Gorontalo, artinya Hipotesis H_{a2} ditolak. Hasil ini sesuai dengan pernyataan yang dikemukakan oleh Purwanto (2007:186) bahwa *Punishment* adalah penderitaan yang diberikan atau ditimbulkan dengan sengaja oleh seseorang sesudah terjadi suatu pelanggaran, kejahatan, atau kesalahan. Namun perlu adanya pendekatan secara persuasif kepada karyawan dalam kaitannya dengan *punishment* agar kualitas layanan dapat tetap maksimal. Dalam kenyataannya karyawan setuju bahwa adanya kesalahan fatal yang dilakukan oleh karyawan Kantor BPJS Kesehatan Provinsi Gorontalo dapat menyebabkan terjadinya pemutusan hubungan kerja. Sehingga dalam melaksanakan pekerjaannya karyawan berusaha maksimal memperbaiki kualitas kerja.

Pengaruh Sistem Reward dan Punishment Terhadap peningkatan Kualitas Pelayanan di Kantor BPJS Kesehatan Provinsi Gorontalo.

Berdasarkan hasil pengujian pada hipotesis ketiga (H_{a3}) menunjukkan bahwa Sistem *Reward* dan *Punishment* berpengaruh terhadap peningkatan Kualitas Pelayanan di Kantor BPJS Kesehatan Provinsi Gorontalo, artinya Hipotesis H_{a3} diterima, Hasil uji signifikansi menunjukkan bahwa nilai F_{hitung} sebesar 10,535 lebih besar dari nilai F_{tabel} 3,23 yang nilainya tingkat signifikansi F sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05, maka dengan demikian hipotesis (H_{a3}) diterima, yang artinya

Reward dan *Punishment* berpengaruh signifikan terhadap peningkatan Kualitas Pelayanan di Kantor BPJS Kesehatan Provinsi Gorontalo.

Hasil ini sesuai dengan pernyataan dari Parasuraman (dalam Tjiptono 2003:27) bahwa ada lima dimensi utama yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa, yaitu:

1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*) yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.
3. Daya Tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*assurance*) mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki para staf bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. Perhatian kepada pelanggan (*emphaty*) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memenuhi kebutuhan para pelanggan.

Ini terlihat dari indikator pelaksanaan kualitas pelayanan yang di terapkan oleh BPJS Kesehatan di Provinsi Gorontalo adalah dengan adanya jaminan dalam menjaga kesopanan ketika bertemu dan melayani para pelanggannya, selain itu di dalam bertugas melayani pelanggan karyawan juga harus dilengkapi dengan bukti fisik, baik berupa fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi penunjang lainnya. Sehingga kualitas dari pelayanan yang diberikan akan berjalan sesuai dengan tujuan dari perusahaan tersebut.

SIMPULAN

Secara Parsial *Reward* berpengaruh signifikan terhadap peningkatan Kualitas Pelayanan di Kantor BPJS Kesehatan Provinsi Gorontalo, Hal ini dibuktikan dengan nilai t_{hitung} 4,509 lebih besar dari t_{table} 1,682 dengan tingkat signifikan t sebesar 0,000 yang nilainya lebih kecil dari 0,05 maka dengan demikian hipotesis (H_{a1}) diterima, yang artinya *Reward* berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan di Kantor BPJS Kesehatan Provinsi Gorontalo. Ini juga tandai dengan pemberian gaji yang proporsional yang sudah ditetapkan oleh perusahaan, adanya fasilitas dana pensiun yang akan digunakan setelah karyawan sudah tidak lagi bekerja, serta pengembangan dan pembelajaran kepada karyawan dalam meningkatkan kemampuan kompetensinya baik berupa diklat, bimtek dan pelatihan lainnya, disamping itu perlu adanya kesempatan bagi karyawan untuk mendapatkan hak liburan baik berupa liburan yang diprakarsai oleh perusahaan

ataupun individu / pribadi, yang kesemuanya tersebut diatas akan mempengaruhi peningkatan kualitas pelayanan.

Secara Parsial *Punishment* tidak berpengaruh terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan di Kantor BPJS Kesehatan Provinsi Gorontalo, ini dibuktikan dengan t_{hitung} 0,311 lebih kecil dari nilai t_{tabel} 1,682 menunjukkan nilai tingkat signifikansi 0,757 yang nilainya lebih besar dari 0,05, maka dengan demikian hipotesis (H_{a2}) ditolak, yang artinya sistem *Punishment* tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat Kualitas Pelayanan di Kantor BPJS Kesehatan Provinsi Gorontalo. Dalam hal ini *punishment* dapat diberikan secara persuasif yakni berupa teguran kepada karyawan yang melakukan kesalahan dan apabila melakukan kesalahan yang fatal maka karyawan tersebut mendapatkan konsekuensi sangsi berupa pemutusan hubungan kerja.

Secara simultan *Reward* dan *Punishment* berpengaruh terhadap peningkatan Kualitas Pelayanan di Kantor BPJS Kesehatan Provinsi Gorontalo. Ini dibuktikan dari hasil uji signifikan menunjukkan bahwa nilai F_{hitung} sebesar 10,535 lebih besar dari nilai F_{tabel} 3,32 yang nilai tingkat signifikansi F sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 maka dengan demikian hipotesis (H_{a3}) diterima, yang artinya *Reward* dan *Punishment* berpengaruh signifikan terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan di Kantor BPJS Kesehatan Provinsi Gorontalo. Demikian pula hal ini di dasari oleh pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat, BPJS Kesehatan memberikan jaminan mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki para staf bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan, selain itu di dalam bertugas melayani masyarakat karyawan juga dilengkapi dengan bukti fisik, baik berupa fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi penunjang lainnya.

Keterbatasan yang dihadapi dalam penelitian ini dapat memberikan arah pengembangan penelitian selanjutnya. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mempertimbangkan menambah faktor atau variabel lain yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Harapannya penambahan variabel atau faktor lain ini dapat menjelaskan pengaruhnya pada kualitas pelayanan. Penelitian selanjutnya juga disarankan untuk menggali lebih lanjut penyebab variabel *Punishment* tidak mempengaruhi kualitas pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- AK, W. W., ZA, T., & others. (2015). *Metodologi penelitian kualitatif & grounded theory*. FTK Ar-Raniry Press.
- Arifin, N. (2013). *Manajemen Sumberdaya Manusia: Teori Dan Kasus*. Unisnu press.

- Bambang Istianto, B. I. (2015). *Gaya Manajemen Bisnis Vs Peran Negara Kuat Dalam Mengurus Negara Konsep dan Teori Administrasi Publik*. Politeknik Transportasi Darat Indonesia.
- Djiwandono, P. I. (2015). *Meneliti itu tidak sulit: metodologi penelitian sosial dan pendidikan bahasa*. Deepublish.
- Dunija, T. (2016). *Pengaruh Sistem Reward dan Punishment Terhadap Peningkatan Disiplin Kerja Karyawan PT. Tunggal Perkasa Plantation-3 Kecamatan Sampoiniet Kabupaten Aceh Jaya*. Jurnal Serambi Akademica, 4(1).
- Hartati, W. (2015). *Kajian yuridis perubahan PT. Askes (PERSERO) menjadi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan*. Jurnal IUS, 3(9), 481–496.
- Lina, D. (2014). *Analisis Pengaruh Kepemimpinan Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Sistem Reward Sebagai Variabel Moderating*. Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis, 14(1).
- Machmud, M. (2016). *Tuntunan Penulisan Tugas Akhir Berdasarkan Prinsip Dasar Penelitian Ilmiah*. Research Report.
- Nasution, H. F. (2016). *Instrumen Penelitian Dan Urgensinya Dalam Penelitian Kuantitatif*. Al-Masharif: Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Keislaman, 4(1), 59–75.
- Nurmiyati, E. (2011). *Hubungan Pemberian Reward dan Punishment dengan Kinerja Karyawan pada BPRS Harta Insan Karimah*.
- Puspanita, D. (2013). *Pengaruh Pelatihan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Bank BTN Syariah Cabang Cirebon)*. IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
- Saputri, A. (2015). *Hubungan komponen kualitas kehidupan kerja (quality of work life) dengan motivasi kerja pegawai non medis di Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Rebo Tahun 2015*. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta: Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, 2015.
- Sulila, I. (2015). *Implementasi dimensi layanan publik dalam konteks otonomi daerah*. Deepublish.
- Tsauri, S. (2014). *Manajemen kinerja performance management*. IAIN Jember.
- Wicaksono, Y. S. (2016). *Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Rangka Meningkatkan Semangat Kerja dan Kinerja Karyawan (Studi di SKM Unit V PT. Gudang Garam, Tbk Kediri)*. Jurnal Bisnis Dan Manajemen, 3(1).