



STUDI FENOMENOLOGI DISIPLIN DAN KINERJA PEGAWAI RUMAH SAKIT KHUSUS JIWA

Chandrainy Puri^{1*}

Program Studi Kesehatan Masyarakat, STIKES Tri Mandiri Sakti Bengkulu

Email : chandrainypuri20@gmail.com

ABSTRAK

Eksistensi rumah sakit dalam menghadapi perubahan dan persaingan yang semakin ketat harus didukung sumberdaya yang memberikan hasil optimum. Kinerja rumah sakit menjadi faktor penting dalam menghadapi tuntutan perubahan. Kinerja adalah catatan dari outcomes yang dihasilkan dari suatu pekerjaan atau aktivitas spesifik dalam kurun waktu tetetnu. Untuk meningkatkan kinerja pegawai Rumah Sakit perlu mempertimbangkan proses manajemen Sumber Daya Manusia yang meliputi Disiplin, Motivasi, dan Kompensasi baik dalam bekerja oleh seorang pimpinan ke pada bawahannya. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan dan menganalisis disiplin dan kinerja pegawai kesehatan. Merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan survey dengan menggunakan pedoman wawancara untuk mendapatkan data dari para informan yang merupakan pegawai kesehatan di Rumah Sakit Khusus Jiwa Soeprapto Provinsi Bengkulu yang terpilih menjadi sampel. Jumlah informan dalam penelitian ini sebanyak 5 orang. Analisis data menggunakan analisis kualitatif dimana mencerminkan pemeriksaan baru-baru ini dari topik seperti yang dikemukakan di Creswell. Hasil analisis kualitatif menyimpulkan bahwa Rumah Sakit Khusus Jiwa Soeprapto Provinsi Bengkulu masih membutuhkan Sumber Daya Manusia yang sesuai untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan menegakkan aturan Disiplin dicerminkan oleh ketepatan waktu mereka bekerja, kepatuhan mereka pada aturan dan SOP. Hakikat hubungan disiplin kerja dan kinerja pegawai pada Rumah Sakit Khusus Jiwa Soeprapto Provinsi Bengkulu bahwa Kinerja Karyawan RSKJ Soeprapto Provinsi Bengkulu dipengaruhi oleh Disiplin Kerja Karyawannya.

Kata-Kata Kunci : Disiplin, Kinerja Pegawai Kesehatan

ABSTRACT

The existence of hospitals in facing changes and increasingly fierce competition must be supported by resources that provide optimum results. Hospital performance is an important factor in dealing with demands for change. Performance is a record of the outcomes resulting from a specific job or activity within a certain period of time. To improve the performance of Hospital employees, it is necessary to consider the Human Resources management process which includes Discipline, Motivation, and Good Compensation in work by a leader to his subordinates. This study aims to explain and analyze the discipline and performance of health workers. This is a qualitative research with a survey approach using interview guidelines to obtain data from informants who are health workers at the Soeprapto Special Mental Hospital in Bengkulu Province who were selected as samples. The number of informants in this study were 5 people. Data analysis used qualitative analysis which reflects a recent examination of topics such as those raised at Creswell. The results of the qualitative analysis concluded that the Soeprapto Psychiatric Hospital in Bengkulu Province still needs appropriate human resources to improve service quality by enforcing disciplinary rules as reflected by their timeliness at work, their adherence to rules and SOPs. The essence of the relationship between work discipline and employee performance at the Soeprapto Special Mental Hospital in Bengkulu Province is that the Employee Performance of the Soeprapto Hospital in Bengkulu Province is influenced by the Work Discipline of the Employees.

Key Words : Discipline, Performance of Health Personnel.



PENDAHULUAN

Rumah sakit sebagai organisasi pelayanan kesehatan mengalami pertumbuhan yang sangat pesat dalam satu dasawarsa terakhir. Hal ini menimbulkan persaingan yang semakin ketat antar rumah sakit. Rumah Sakit Jiwa tidak hanya bersaing dengan rumah sakit lainnya tetapi juga harus bersaing dengan praktek bidan, praktek dokter dan pelayanan kesehatan lainnya.

Perubahan yang terjadi dalam masyarakat dewasa ini sangat mempengaruhi persaingan tersebut, baik perubahan demografi, sosial, ekonomi, ilmu pengetahuan dan teknologi, kompetisi pasar maupun sumber daya manusianya. Rumah sakit juga perlu melakukan analisis kelemahan, kekuatan, kesempatan serta tantangan dimasa depan untuk menyusun strategi yang tepat dalam menghadapi perubahan yang terjadi dan mengantisipasi kemungkinan yang terjadi. Cenderung memiliki ukuran keluarga relative kecil mereka umumnya juga memiliki mobilitas tinggi dalam hal pekerjaan dan tempat tinggal.

Rumah sakit yang terdapat ditingkat pusat dan daerah tidak lepas dari pengaruh perkembangan tuntutan. Dipandang dari segmentasi kelompok masyarakat, secara umum rumah sakit merupakan layanan yang menyediakan untuk kalangan menengah kebawah, sedangkan rumah sakit lainnya atau rumah sakit swasta melayani masyarakat menengah keatas.

Biaya kesehatan cenderung terus meningkat, dan rumah sakit dituntut untuk secara mandiri mengatasi masalah tersebut. Peningkatan biaya menyebabkan fenomena tersendiri bagi rumah sakit. Karena rumah sakit memiliki segmen layanan kesehatan untuk kalangan menengah kebawah akibatnya rumah sakit diharapkan

menjadi rumah sakit murah dan bermutu. Dengan keterbatasan anggaran yang diberikan dari pemerintah, rumah sakit tidak bisa mengembangkan mutu layanan, baik karena peralatan medis yang terbatas maupun sumber daya manusia yang rendah.

Oleh karena itu untuk menghadapi tuntutan dari masyarakat dan persaingan global seperti sekarang ini, Rumah Sakit Jiwa harus memiliki sumber daya manusia yang berkualitas dan bekerja sama dengan layanan BPJS, dengan melakukan efisiensi tindakan medis, namun tidak mengurui kualitas pelayanan yang diberikan dengan begitu, biaya dikeluarkan bisa lebih terkontrol. Dimana pasien yang terlantar, pasien yang lama tinggal di rumah sakit, tidak dijemput keluarga apabila pasien tersebut sudah membaik. Biaya pasien tersebut bisa diproses melalui BPJS dengan mengikuti aturan-aturan dan syarat yang ditetapkan oleh BPJS. Dengan begitu sumber daya manusia RSKJ bisa meningkat.

Sumber daya manusia dalam organisasi merupakan aspek krusial yang menentukan keefektifan suatu organisasi. Organisasi senantiasa perlu melakukan investasi dengan melaksanakan fungsi manajemen sumber daya manusia secara profesional. Sumber daya manusia merupakan aset terpenting rumah sakit karena perannya sebagai subyek pelaksana kebijakan dan kegiatan operasional rumah sakit (Schein, 2008)

Agar rumah sakit tetap eksis maka harus berani menghadapi tantangan dan implikasinya yaitu menghadapi perubahan dan memenangkan persaingan. Sumber daya yang dimiliki oleh rumah sakit seperti modal, metode dan mesin tidak bisa memberikan hasil yang optimum



apabila tidak didukung oleh sumber daya manusia yang mempunyai kinerja yang optimal. Kinerja rumah sakit merupakan faktor penting yang harus diperhatikan untuk menghadapi tuntutan lingkungan tersebut.

Kinerja dalam satu periode tertentu dapat dijadikan acuan untuk mengukur tingkat keberhasilan organisasi. Oleh karena itu, sistem kinerja yang sesuai dan cocok untuk organisasi sangat diperlukan agar suatu organisasi mampu bersaing dan berkembang. Selain memegang peran penting, sumber daya manusia juga memiliki rentang terhadap faktor-faktor negative jika tidak dikelola dengan baik. Kinerja yang tidak terkontrol dan efektifitas kerja yang rendah sehingga produktifitas rumah sakit menurun adalah sedikit dari efek negative jika sumber daya manusia yang ada tidak dikendalikan dengan baik.

Permasalahan yang berkaitan dengan sumber daya manusia dalam organisasi penting untuk diperhatikan, sebab secanggih apapun teknologi yang dipergunakan dalam suatu organisasi serta sebesar apapun modal organisasi, pegawai organisasilah pada akhirnya yang menjalankan. Hal ini menunjukkan bahwa tanpa didukung dengan kinerja yang baik dari pegawai dalam melaksanakan tugasnya, maka keberhasilan organisasi tidak tercapai serta kontribusi pegawai pada suatu organisasi akan menentukan maju atau mudurnya suatu organisasi.

Bernadin dan Russel (2003) menyatakan kinerja pegawai sangat tergantung dengan kemampuannya dan usahanya serta kesempatan kerja yang di nilai adalah output nya. Walaupun terletak pada level individual, sebenarnya kinerja berperan penting pada level organisasi karena kinerja yang baik dari seorang pegawai akan berdampak pada

efektivitas dan pencapaian tujuan organisasi (Scott & Eistein, 2001).

Menurut pendapat August W. (2001) menyatakan: “output drive from processes, human or otherwise” (kinerja merupakan hasil atau keluaran dari suatu proses). Moch. As’ad (2009), menyatakan bahwa kinerja merupakan kesuksesan seseorang (pegawai) didalam melaksanakan suatu pekerjaan.

Hasil kerja yang hendak dicapai oleh suatu organisasi tidak terlepas dari seberapa ukuran hasil kerja (kinerja) itu sendiri dapat dilaksanakan secara optimal. Kinerja suatu landasan bagi pencapaian tujuan suatu organisasi. Keberhasilan organisasi dalam meningkatkan kinerjanya sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia yang bersangkutan dalam bekerja selama berada pada organisasi tersebut (Logahan 2009: 3).

Kinerja dapat berupa penampilan individu maupun kelompok kerja yang ada dalam organisasi secara keseluruhan. Kedua hal ini saling berkaitan karena organisasi merupakan kinerja dilevel organisasi akan terkait erat dan sangat di pengaruhi oleh kinerja di level individu, baik buruk kinerja suatu organisasi bergantung pada baik buruknya kinerja individu sebagai pihak yang menjalankan organisasi. Untuk meningkatkan kinerja pegawai, rumah sakit perlu mempertimbangkan proses manajemen sumber daya manusia, yang meliputi antara lain motivasi, kompensasi, disiplin, dan sebagainya. Apabila proses diatas berjalan dengan baik, maka organisasi tersebut akan berkembang seiring dengan visi, misi dan sarannya (Sullivan, J. 2000).

Disiplin disini dapat diartikan sebagai keadaan ideal dalam mendukung optimalisasi kerja. Salah satu syarat agar disiplin dapat ditumbuhkan dalam lingkungan ialah



adanya pembagian kerja tuntas sampai kepada pegawai atau petugas yang paling bawah, sehingga setiap orang tahu dengan sadar apa tugasnya, sebagaimana yang dilakukannya, kapan pekerjaan dimulai dan selesai, seperti apa hasil kerja yang disyaratkan, dan kepada siapa mempertanggung jawabkan hasil pekerjaan itu (Budi Setiyawan dan Waridin, 2006).

Untuk itu disiplin harus ditumbuh kembangkan agar tumbuh pula ketertiban dan efisiensi. Menurut Tindow et al. (2014) explained that the work discipline has asignificant influence on the performance of the workforce, and said also that the work discipline variable is the variable most dominantin fluence onthe performance oflabor (among variables work discipline, motivation and compensation).

Salah satu aspek kekuatan Sumber Daya Manusia (SDM) dapat tercermin pada sikap dan perilaku disiplin, sebab disiplin mempunyai dampak yang kuat terhadap suatu organisasi untuk mencapai keberhasilan dalam mengejar tujuan yang direncanakan. Segala macam kebijaksanaan tidak mempunyai arti jika tidak didukung oleh para pelaksananya. Disiplin kerja juga merupakan suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma- norma sosial yang berlaku. Dalam kaitannya dengan disiplin kerja, Siswanto (1989) mengemukakan disiplin kerja sebagai suatu sikap menghormati, menghargai patuh dan taat terhadap peraturan-peraturan yang berlaku baik yang tertulis

maupun yang tidak tertulis serta sanggup menjalankannya dan tidak mengelak menerima sanksi-sanksi apabila ia melanggar tugas dan wewenang yang diberikan kepadanya.

Sementara itu, Jerry Wyckoff (1990) mendefinisikan disiplin sebagai suatu proses bekerja yang mengarah kepada ketertiban dan pengendalian diri. Disiplin diartikan sebagai (a) latihan batin dan watak dengan maksud supaya segala perbuatannya selalu menaati tata tertib, (b) ketaatan pada aturan dan tata tertib (Poerwadarminta, 2002).

Agar tercapainya tujuan organisasi rumah sakit diperlukan disiplin kerja yang baik dari para anggota organisasi yang bersangkutan. Peningkatan kinerja karyawan merupakan hal yang penting bagi organisasi, ketika karyawan dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawab secara efektif dan efisien maka kinerja organisasi akan lebih baik atau bahkan meningkat (Tindow. 2014).

Berdasarkan permasalahan di atas belum pernah diteliti kinerja pegawai yang berhubungan dengan disiplin disamping itu dengan komplitnya permasalahan pasien yang gangguan jiwa yang dihadapi pegawai dan pegawai tersebut bisa menghasilkan kinerja sehingga menjadikan rumah sakit yang bisa menjadi bersaing dengan rumah sakit yang ada diwilayah ini dan wilayah sekitarnya. Tujuan penelitian ini untuk menjelaskan dan menganalisis Model/Teori Motivasi terhadap Kinerja Pegawai Rumah Sakit Khusus Jiwa Soeprpto Provinsi Bengkulu.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan Metode kualitatif dimana mencerminkan pemeriksaan baru-baru ini dari topik seperti yang ditemukan di Creswell (2013). Perubahan ini

termasuk update pada karakteristik penelitian kualitatif, jenis desain yang tersedia untuk peneliti, diskusi panjang tentang peran peneliti dan reflektivitas, dan bagian yang meningkat tentang langkah-langkah dalam analisis data kualitatif dan interpretasi.

Pada awal bagian pendahuluan peneliti, bagian ini umumnya menjelaskan suatu isu penelitian untuk memulai suatu penelusuran. Pendahuluan pada penelitian dapat berangkat dari gagasan awal berupa fenomena atau teori yang kemudian akan mengarah pada sepanjang penelitian teori, atau fenomena sehingga kemudian menjadi landasan mengapa perlu dilakukan suatu penelitian. Penelitian kualitatif yang bersifat fleksibel tidak membuat rumusan masalah yang kaku. Melainkan rumusan masalah dapat berkembang selama proses penelitian. Hal ini tidak berarti rumusan masalah penelitian dapat berubah-ubah sesuai dengan fakta atau temuan yang ada, namun penetapan rumusan masalah tersebut dirancanag dengan pertanyaan umum dan terbuka sehingga dapat menunjukkan keterbukaan dan fokus penelitian tanpa membatasi masalah.

Pada penelitian kualitatif secara khusus tiga tahap yaitu pengumpulan data, pengolahan data dan interpetasi data dilakukan secara bersamaan, namun pada dasarnya proses pengumpulan dan pengolahan pada kualitatif adalah proses sesungguhnya berjalan bersamaan, baru setelah itu dilanjutkan pada proses analisa data.

Secara umum, riset yang menggunakan metodologi kualitatif mempunyai ciri-ciri sebagai berikut (Kriyantono, 2009):

1. Intensif, partisipasi periset dalam waktu lama pada setting lapangan, periset adalah instrumen pokok riset.

2. Perekaman yang sangat hati-hati terhadap apa yang terjadi dengan catatan-catatan di lapangan dan tipe-tipe lain dari bukti-bukti documenter.
3. Analisis data lapangan.
4. Melaporkan hasil termasuk deskripsi detail, quotes (kutipan-kutipan) dan komentar-komentar.
5. Tidak ada realitas yang tunggal, setiap periset mengkreasi realitas sebagai bagian dari proses risetnya. Realitas dipandang dinamis dan sebagai produk konstruksi sosial.
6. Subjektif dan berada hanya dalam referensi periset. Periset sebagai sarana penggalian interpretasi data.
7. Realitas adalah holistik dan tidak dapat dipilah-pilah.
8. Periset memproduksi penjelasan unik tentang situasi yang terjadi dan individu-individunya
9. Lebih pada kedalaman (depth) daripada keluasan (breadth).
10. Prosedur riset: empiris-rasional dan tidak berstruktur.
11. Hubungan antara teori, konsep, dan data-data memunculkan atau membentuk teori baru.

Pemilihan subjek atau objek pada penelitian kualitatif tidak bertujuan melakukan generalisasi populasi, melainkan tujuannya adalah untuk mendapatkan pemahaman secara mendalam tentang fenomena. Untuk itu penetapan subjek atau objek dapat ditetapkan secara sengaja dengan menetapkan informan dengan kriteria tentang fenomena yang diteliti.

Kriteria utama ada informan atau situs adalah pemahaman yang mendalam mengenai fenomena, sebab melalui informasi tersebut peneliti mendapatkan data. Pada dasarnya, penelitian kualitatif khususnya pada penetapan subjek atau

abjek penelitian, isu utama bukan pada jumlah namun pada data tersebut dapat menjawab pertanyaan dalam penelitian. Sehingga pertanyaan penelitian menjadi kunci penetapan kunci subjek atau objek penelitian, sehingga penelien berturtujuan mendalam luas mengenai fenomena dan spesifik

Penelitian kualitatif bertujuan untuk menjelaskan fenomena dengan sedalam-dalamnya melalui pengumpulan data sedalam-dalamnya. Penelitian ini tidak mengutamakan besarnya populasi atau sampling, bahkan samplingnya sangat terbatas. Jika data yang terkumpul sudah mendalam dan bisa menjelaskan fenomena yang diteliti, maka tidak perlu mencari sampling lainnya. Penelitian kualitatif lebih menekan pada persoalan kedalaman (kualitas) data bukan banyaknya (kuantitas) data (Kriyantono, 2009)

Mengungkapkan pengalaman-pengalaman informan yang terkait dengan disiplin kerja, motivasi kerja, kompensasi dan kinerja karyawan yang dilakukan pada Rumah Sakit Khusus Jiwa Soeprapto Provinsi Bengkulu. Penelitian fenomenologis adalah untuk menggambarkan apa yang dialami informan terkait dengan pengalaman-pengalaman yang mereka miliki terhadap penemuan yang ada (Creswell, 2013).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Data Hasil Penelitian

Data hasil penelitian diperoleh dari teknik wawancara. Melalui kegiatan wawancara ini penelitian berupaya mendapatkan informasi dengan melakukan wawancara dengan pihak pegawai RSKJ Soeprapto Provinsi Bengkulu yang pada kesempatan kali ini penelitian menyebutkan dengan sebutan informan.

Untuk kebutuhan data yang diperlukan pada penelitian ini, ditetapkan lima informan yang akan diwawancarai. Untuk menemui informan harus melalui pendekatan personal sehingga dapat memudahkan memperoleh kebutuhan data. Sehingga peneliti hanya berhasil menemui dan mewawancarai lima informan. Lima informan itu adalah informan BK, informan NR, informan MR, informan AF, informan MU. Berikut deskripsi singkat mengenai lima informan ini.

Informan BK

BK, pada saat indepth interview pada tanggal 20 Desember 2016 menjabat sebagai Kasubbag Tatausaha dalam memberikan pelayanan tekhnis dan administrasi kepada semua satuan unit dibidang ketatausahaan meliputi perencanaan, pelaporan, kepegawaian, keuangan rumah tangga, keprotokoleran, perlengkapan serta peralatan kantor, tersedia di wawancarai pada malam harinya. Lahir di Sidang Panjang, 01 Desember 1971 saat ini bersedianya menjadi informan dan wawancara setelah rapat koordinasi untuk acara penyusunan RBA 2017 pada tanggal 20 Desember 2016. Dibutuhkan waktu dalam rentan antara pukul 18.55-19.45 WIB dalam proses wawancara secara mendalam.

Informan NR

NR, ialah orang ke dua setelah Bickman yang menjadi informan. Pada saat indepth interview pada tanggal 19 Desember 2016 menjabat sebagai Pj Perencanaan RSKJ, dan malam harinya bersedia diwawancarai antara pukul 19.32-20.34 dikarenakan waktu sudah larut malam sehingga pada tanggal 19 Desember 2016 dilanjutkan kembali rentan waktu pukul 11.05-11.36. Lahir di Semarang, 11 Juni 1965.



Informan MK

MK. adalah informan yang pertama kali saya temui langsung untuk menjadi informan dalam penelitian saya, dan bersedia diwawancara pada saat indepth interview pada tanggal 18 Desember 2016 menjabat sebagai dokter spesialis kesehatan jiwa dan malam harinya bersedia diwawancarai antara pukul 19.32-20.32 dikarenakan waktu sudah larut malam sehingga pada tanggal 19 Desember 2016 dilanjutkan kembali rentan waktu pukul 10.42-11.30 melalui rekam suara setelah visite pasien diruangan RSKJ Soeprpto Provinsi Bengkulu. Lahir di Bintuhan, 15 Juni 1964.

Informan AF

AF. adalah informan yang ketiga yang saya temui langsung untuk menjadi informan dalam penelitian saya, perawat satu ini bersedia diwawancara pada saat indepth interview ada tanggal 18 Desember 2016 menjabat sebagai Ka. Komite Medik. dan malam harinya bersedia diwawancarai antara pukul 19.32-21.11 dikarenakan waktu sudah larut malam sehingga pada tanggal 19 Desember 2016 dilanjutkan kembali rentan waktu pukul 10.58-11.08 melalui wawancara secara mendalam. Lahir di Bengkulu, 11 Juni 1975 saat ini masih.

Informan MU

MU sebagai informan terakhir dan menjabat sebagai mantan Direktur RSJKO Provinsi Bengkulu. Bapak satu ini bisa saya temui dan bersedia di wawancara dengan chatting atau voice note tetapi pada saat ini abang ini sakit sehingga untuk wawancara dengan chatting. Pada tanggal 20 Desember 2016 bapak satu ini bersedia dan dalam rentan waktu pukul 18.04-22.10. Lahir di Bengkulu, 27 Januari 1966.

Data yang diperoleh dari wawancara berupa jawaban informan atas pernyataan yang diajukan oleh

penelitian melalui wawancara. Paduan wawancara yang dilakukan secara tatap muka langsung dengan informan, yang kemudian data tersebut di sajikan dalam bentuk pernyataan hasil wawancara, pernyataan hasil wawancara tersebut memaparkan jawaban infroman yang beragam mengenai kontruksi model kinerja pegawai Rumah Sakit Khusus Jiwa.

Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini berupa wawancara menjelaskan jawaban informan mengenai pernyataan penting kontruksi model kinerja pegawai Rumah Sakit Khusus Jiwa.

Berdasarkan wawancara mendalam ataupun dengan rekam suara dan pengamatan yang dilakukan, diperoleh informasi sebagai data utama untuk dianalisis dalam penelitian ini. Data yang diperoleh merupakan hasil dari wawancara mendalam berdasarkan persepsi setiap informan terkait kontruksi model kinerja pegawai Rumah Sakit Khusus Jiwa. Pernyataan-pernyataan penting informan mengenai kontruksi model kinerja pegawai Rumah Sakit Khusus Jiwa ditampilkan dalam beberapa tabel di bawah ini. Setiap tabel memuat pernyataan-pernyataan penting dari masing-masing informan dan makna yang terbentuk.

Disiplin Pegawai

Disiplin merupakan suatu sikap yang menghormati, menghargai, patuh dan taat terhadap peraturan-perturan yang berlaku, baik tertulis maupun tidak tertulis serta sanggup menjalakkannya dan tidak mengelak untuk menerima sanksi-sanksi apabila ia melanggar tugas dan wewenang yang diberikan kepadanya. Dalam suatu organisasi atau unit kerja, baik pada instansi pemerintah maupun didalam organisasi yang bergerak dalam usaha, senantiasa diperlukan adanya kedisiplinan dari para



pegawai yang bekerja dirumah sakit. Karena meskipun suatu organisasi, instansi atau perusahaan memiliki sumber daya yang mencakupi serta dilengkapi dengan peralatan dan fasilitas yang serba modern, apabila tidak diimbangi dengan pembinaan disiplin, maka tujuan-tujuan yang telah ditetapkan masih akan sulit dicapai secara optimal.

Tabel 4.1 memuat pernyataan-pernyataan penting informan dan makna serta tema yang diperoleh mengenai hakikat disiplin. disiplin kerja merupakan suatu sikap yang menghormati, menghargai, patuh, taat terhadap peraturan-peraturan yang berlaku, baik tertulis maupun tidak tertulis dan bertanggung jawab dengan apa yang dikerjakan (Hasibuan, 2004).

Dalam suatu organisasi atau unit kerja baik pada instalansi pemerintah didalam organisasi yang bergerak dalam usaha senantiasa diperlukan adanya kedisiplinan dari para pegawai yang bekerja dirumah sakit, karena meskipun suatu organisasi, instalansi atau perusahaan yang memiliki sumber daya yang mencakupi serta di lengkapi dengan peralatan dan fasilitas kerja yang serba modern, apabila tidak diimbangi dengan pembinaan disiplin maka tujuan-tujuan yang ditetapkan masih akan sulit dicapai secara optimal.

Pada dasarnya disiplin kerja akan menguntungkan kedua belah pihak, para pekerja dan juga pihak pengguna tenaga kerja. Bagi para pekerja adanya disiplin kerja mejadi faktor pendukung tercapainya tingkat prestasi kerja yang diinginkan dan menjadi unsur penilaian penting pengembangan karir karyawan dimasa akan datang, sementara itu bagi organisasi atau perusahaan, disiplin kerja adalah produktivitas yang direncanakan.

Menurut Lateiner (2003) berikut beberapa hal yang digunakan untuk mengukur bahwa pegawai memiliki

disiplin kerja yang baik, yaitu: pegawai datang dikantor dengan teratur dan tepat pada waktunya, pegawai berpakaian serba baik pada tempat pekerjaannya, pegawai mempergunakan bahan-bahan dan perlengkapan-perengkapan dengan hati-hati, pegawai menghasilkan jumlah dan kwalitet pekerjaan yang memuaskan dan mengikuti cara bekerja yang ditentukan oleh perusahaan, pegawai menyelesaikan pekerjaan dengan semangat yang baik.

Tabel 4.1
Pernyataan penting dari informan dan Makna Terkait Hakikat Disiplin

Informan	Pernyataan Penting dari Informan	Hakikat Disiplin		Tema
		Makna		
BK	“...saya selalu datang dan pulang ke kantor tepat waktu...” “...dengan kehadiran RSKJ, tingkat pendapatan RSKJ semakin meningkat...”	- Waktu datang tepat waktu - Waktu pulang tepat waktu kehadiran - Peningkatan Pendapatan		- Disiplin waktu - Kepatuhan - Tanggung jawab
NR	“.. menggunakan tanda pengenal..”	Memakai tanda pengenal		- Kepatuhan
MR	“.. karyawan taat terhadap peraturan..”	Taat peraturan		- Kepatuhan
AF	“...patuh dan taat pada peraturan- peraturan yang berlaku seorang karyawan harus bertanggung jawab atas pekerjaan yang diberikan atasan hal ini dilakukan oleh karyawan untuk kedisiplinan akan lamanya tugas yang diberikan atasan selesai tepat akan waktunya..”	- Tepat waktu - Taat peraturan - Bertanggung jawab		- Disiplin waktu - Kepatuhan - Tanggung jawab
MU	“... pemeliharaan alat-alat perlengkapan pekerjaan...”	Pemeliharaan alat-alat		- Tanggung jawab

Sumber: Transkripsi wawancara melalui alat rekaman.

Berdasarkan pernyataan-pernyataan penting informasi dari informan BK, NR, MR, AF, dan MU sebagaimana yang tampak pada Tabel 4.2 di atas, diperoleh makna yang berhubungan dengan atribut tema hakikat disiplin yaitu:

1. Disiplin Waktu “ saya selalu datang dan pulang ke kantor tepat waktu” Poerwadarminta (2002) disiplin diartikan sebagai (a) latihan batin dan watak dengan maksud supaya segala perbuatannya selalu mentaati tata tertib, (b) ketaatan pada aturan dan tata tertib. Dengan kata lain disiplin adalah suatu sikap dan perbuatan untuk selalu menaati tata

tertib. Disiplin kerja adalah suatu bentuk tindakan manajemen untuk menegakkan standar-standar organisasi (Davis & Newstrom, 2005). Hal serupa juga dikemukakan oleh Gibson (dalam Hapsari, 2008) bahwa disiplin adalah penggunaan beberapa hukuman atau sanksi jika karyawan menyimpang dari peraturan. Suatu kesuksesan bisa diraih dengan menggunakan waktu yang dipunyai dengan baik. Karena waktu sangat berharga maka kita harus memaksimalkannya dengan baik. Untuk bisa menggunakan waktu dengan baik juga tidak mudah, perlu latihan apalagi bagi



orang yang awalnya adalah orang yang tidak discipline. Ketepatan waktu menjadi sorotan utama bagi seorang pegawai, waktu masuk biasanya menjadi parameter utama kedisiplinan pegawai baik atasan maupun bawahan.

Kalau pegawai datang dan pulang tepat pada waktunya berarti pegawai tersebut taat dengan waktu yang ditetapkan atau pegawai tersebut disiplin. Kalau pegawai tidak datang dan pulang tidak tepat waktu waktunya, berarti pegawai tersebut tidak menaati peraturan sebagai pegawai negeri atau pegawai tersebut tidak disiplin. Camber dan Penman (2008) mendefinisikan ketepatan waktu dalam dua cara yaitu:

- 1) Disiplin waktu didefinisikan sebagai keterlambatan waktu masuk kerja sampai pulang kerja.
 - 2) Ketepatan waktu ditentukan dengan ketepatan waktu masuk dan pulang relatif atas waktu yang ditentukan.
2. Kepatuhan “ menggunakan tanda pengenal dan taat pada peraturan” Menurut Idrus (2006) kepatuhan berasal dari kata patuh yang artinya sifat taat dan menurut. Niven (2011) menyatakan bahwa kepatuhan berasal dari kata patuh yang artinya disiplin dan taat. Menurut Sarwono (2007) patuh atau panut (menurut) merupakan perubahan perilaku atau keyakinan yang dilakukan secara terbuka sehingga terlihat secara umum, walau hatinya tidak menyetujuinya. Menurut Afriyani (2012) menyatakan kepatuhan adalah perubahan sikap dan tingkah laku seseorang untuk mengikuti permintaan atau perintah orang lain. Seseorang dikatakan patuh aturan yang telah ditetapkan apabila

kedisiplinan pegawai dapat ditegakkan apabila peraturan-peraturan yang telah ditetapkan itu dapat diatasi oleh sebagian besar pegawainya dalam kenyataan, bahwa dalam suatu instansi apabila sebagian besar pegawainya menaati peraturan yang telah ditetapkan maka disiplin pegawai dapat ditegakkan, dan apabila pegawai datang dengan teratur dan tepat waktu, apabila mereka berpakaian serba baik dan tepat pada pekerjaannya, menggunakan tanda pengenal, apabila menggunakan bahan-bahan dan perlengkapan dengan hati-hati, apabila menghasilkan jumlah dan cara kerja yang ditentukan oleh kantor atau instansi dan selesai pada waktunya. Ini dapat diartikan suatu sikap, perilaku, dan perbuatan yang sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan oleh instansi yang bersangkutan baik secara tertulis maupun tidak tertulis (I.S Levine, 2007)

3. Tanggungjawab “ karyawan harus bertanggungjawab atas pekerjaan yang diberikan atasan dan tugas yang diberikan atasan selesai tepat akan waktunya” Menurut Sugeng Istanto (2003), pertanggungjawaban berarti kewajiban memberikan jawaban yang merupakan perhitungan atas semua hal yang terjadi dan kewajiban untuk memberikan pemulihan atas kerugian yang mungkin ditimbulkannya. Tanggungjawab adalah suatu perbuatan untuk siap menanggung segala sesuatu hal yang muncul sebagai akibat dari dilakukannya suatu aktivitas tertentu (Magdalena,2011). Yang bertanggungjawab selalu memandang setiap hak, tugas, dan wewenang adalah amanah. Ada



semacam kepercayaan dari orang lain atau organisasi untuk melaksanakannya dengan baik. Berani dan tegas apapun hasilnya, itu adalah tanggungjawabnya. Dia tidak mau melempar tanggungjawabnya kepada orang lain ketika dia gagal melaksanakan amanahnya. Sebaliknya orang yang tak bertanggungjawab sering tidak mau menerima kesalahan atas suatu pekerjaan hanya dibebankan pada dirinya saja. Sering mengkambing hitamkan orang lain. Tidak merasa beban dan malu bahwa kegagalan itu sebenarnya tanggungjawabnya. Namun kalau berhasil maka dia tidak canggung mengatakan bahwa semua keberhasilan itu karena dia.

Informasi penting dari informan BK, NR, MR, AF, dan MU tentang tema hakikat disiplin merupakan atribut-atribut tema yang terwadahi dalam beberapa makna yang membentuk tema disiplin. Makna-makna tersebut merupakan refleksi dari disiplin kerja karyawan yang bisa digunakan satu bangunan model dibawah.

Gambar 4.1 Model Hubungan Disiplin oleh disiplin waktu, kepatuhan, dan tanggungjawab.

Hasil penelitian pertama adalah disiplin dicerminkan (direfleksikan) oleh: (1) Ketepatan waktu; (2) Kepatuhan; dan (3) Tanggungjawab.

SIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan dan menganalisis Tujuan Umum “Membangun Model/ Teori Kinerja Pegawai Rumah Sakit Khusus Jiwa Soeprapto Provinsi Bengkulu”. Dan Tujuan Khusus Menemukenali Dan memaknai konsep (tema) kinerja pegawai Rumah Sakit Khusus Jiwa Soeprapto Provinsi Bengkulu, dengan Menemukenali Dan memaknai konsep-

konsep (tema-tema) yang mempengaruhi kinerja pegawai Rumah Sakit Khusus Jiwa Soeprapto Provinsi Bengkulu.

Berdasar pada hasil dan pembahasan studi ini, kesimpulan dapat dikemukakan, sebagai berikut: Disiplin kerja pegawai RSKJ Provinsi Bengkulu dicerminkan oleh disiplin waktu mereka bekerja, kepatuhan mereka pada aturan dan SOP pekerjaan mereka; Kinerja pegawai RSKJ Provinsi Bengkulu dicerminkan oleh (1) Waktu penyelesaian pekerjaan sesuai dengan target; (2) Karyawan dalam bekerja memenuhi/sesuai dengan prosedur; (3) Sesuai dengan System Manajemen Lingkungan; dan (4) Sesuai dengan Standar Kualitas dan Kuantitas”

Hakikat kontruksi model kinerja pegawai Rumah Sakit Khusus Jiwa, bahwa: Kinerja Karyawan RSKJ Soeprapto Provinsi Bengkulu dipengaruhi oleh Disiplin Kerja Karyawan.

SARAN

Rekomendasi mencakup dua hal, yaitu untuk keperluan riset kontruksi model kinerja yang akan datang (akademik), untuk keperluan akademik, rekomendasi ini ditunjukkan kepada periset teori-teori disiplin dan kinerja pegawai. Dimana disiplin seorang pegawai dalam menaati peraturan-peraturan dan tanggung jawab dengan apa yang telah ditetapkan oleh rumah sakit.

Peningkatan kinerja terhadap disiplin pada pegawai instalasi pemerintahan ini dilakukan demi optimalisasi dan konstruktif dimana Rumah Sakit Jiwa Soeprapto Provinsi Bengkulu sebagai rujukan pelayanan kesehatan khusus jiwa memberikan pelayanan yang optimal dan meningkatkan mutu terus menerus.

DAFTAR PUSTAKA



- Abernethy, K. dan Chua, L. 2006. Culture and Working Enviroment: Examine the Culture Condition. *Journal of HRM Vol.2*.
- Afriyani, 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Gharia Indonesia
- Alderfer, C. 2002. Existence, relatedness & growth. New York : Free Press. Amabile, Teresa M., Karl G. Hill
- Beth A. Hennessey, and Elizabeth M. Tighe 2004. The Work Preference Inventory: Assessing Intrinsic and Extrinsic Motivational Orientations, *Journal of Personality and Social Psychology*, 66 (May), pp.950–967.
- Anderson, Erin, and Richard L. Oliver 2007. Perspectives on Behavior-Based Versus Outcome-Based Salesforce Control Systems, *Journal of Marketing*, 51 (October), pp.76–88.
- Anderhub, V., S. Gächter, and M. Königstein 2002. Efficient Contracting and Fair Play in a Simple Principal-Agent Experiment, *Experimental Economics*, 5, pp. 5–27.
- Atambo, W. N., Kabare, K., Munene, C and Mayogi, E. N. 2013. The role of employee incentives on performance a survey of public hospitals in Kenya. *Global Business and Economics Research Journal*, Vol. 2, p. 12
- Awases, M. H., Bezuidenhout, M. C & Roos, J. H. 2013. Factors Affecting The Performance of Professional Nurses in Namibia. *Journal of The Democratic Nursing Organisation of South Africa*, Vol. 36, p. 1
- Baker, G.P. 2002. Distortion and Risk in Optimal Incentive Contracts, *Journal of Human Resources*, 37, pp. 728–751.
- Baumeister, R. F., & Voh, K. D. 2004. Handbook of self-regulation: Research, theory and applications. *Journal of Psychological Research* p.3.
- Bazeley, 2009, *The Bricoleur With a Computer Pricing Together Qualitative & Quantitative data* . *Qualitative Health Reseach*, pp 9/2 : 279-287
- Bernardin, J, 2003. *The Function of The Executive*, Cambridge: Ma. Research of HarvardUniversity
- Bernadin, H.J. and Russell, J.E. 2003. *Human Resource Management: An Experiential Approach*. McGraw-Hill, New York
- Bontis, N. and Serenko A. 2007. The Moderating Role of Human Capital Management Practices on Employee Capabilities. *Journal of Knowledge Management*: pp 11(3), 31–51.
- Broni, R., L. Rhoades, and J. Cameron 2004. Does Pay for Performance Increase or Decrease Perceived Self-Determination and Intrinsic Motivation? *Journal of Personality and Social Psychology*, 77, pp. 1026–1040.
- C. Dambrin, C. Lambert & S. Sponem. Control and Chage-Analysing the Process of Intitutionalization. *Management Accounting Research* 18 (2007) pp. 172- 208
- Chikungwa, T and Chamisa, S. F. 2013. An Evaluation of Recognition on Performance as a Motivator: A Case of Eastern Cape Higher Education of Institution. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, Vol. 4,p. 14
- Churchill, G., Ford, N., and Walker, O. 2009. Personal Characteristics of Salespeople and the Attractiveness of Alternative Rewards, *Journal of Business Research* 7, June, pp. 25-50.



- Chua, Wai Fong, 2008. Interpretive Sociology & Managemen Accountng Reseach, a Critical Reviuw, Accountng, Auditing, & Accountability Journal 1 (2) : 59-79
- Creswell, J. W. 2013, Qualitative Inguiry & Research Design-Choosing among five tradition, Thousand Oaks Cal : Sage Publication.
- Djam'an Satori dan Aan Komasih, 2011. Produktivitas Kerja. Bandung: Refika Aditama
- Davidoff, L. L. 2007. Working Condition and Motivation Factors. Journal of education and Psychology. Vol.3.
- Dawson, A. J., Stasa, H., Roche, M. A., Homer, C. S. E & Duffield, C. 2014. Nursing Churn and Turnover in Australian Hospitals: Nurses Perceptions and Suggestions for Supportive Strategies. BMC Nursing-Articles, pp 13:11
- Defraeye, M & Nieuwenhuysse, I., Van. 2015. Staffing and Scheduling Under Nonstationary Demand for Service: a Literatur Review. Omega 58, pp: 4-25
- Densencombe, M. 2008. The Good Research Guide for small scale social research project, bucingham open university.
- Denzin N.K. & Licoln, Y. S. 2008. introduction : Entering the field of qualitative research in denzin & licoln (editors) the landscape of qualitative theories & issues, Theusand Oaks CA, Sage Publication, P. 1-34.
- Dessler, G. 2000. Manajemen Sumber Daya Manusia. Terjemahan oleh Benyami, Jakarta: PT. Prenhallindo
- Donaldson, L. 2005. American Anti-Management Theories of Organization: A Critique of Paradigm Incommensurability. Cambridge: Cambridge University Press.
- Edo, A. 2013. Profil Provinsi Bengkulu, Bengkulu: Pemerintah Daerah
- Elarabi, H. M & Johari, F. 2014. The Determinant Factors Effecting The Job Satisfaction and Performance in Libyan Government Hospital. Asian Social Science, Vol. 10, p. 8s
- Fathoni, Abdurrahmat, 2006. Organisasi dan Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Asdi Mahasatya.
- Fatchan, H. A. 2013. Metode Penelitian Kualitatif. 10 Langkah Penelitian Kualitatif Pendekatan Konstruksi dan Fenomenologi. Universitas Negeri Malang (UM PRESS)
- F. Delmar dan S. Shane,2003. "Does Business Planning Facilitate the Development of New Ventures" Strategic Management Journal.
- Ferguson, Karel L. 2006. Human Resource Management Systems and Firm Performance. ProQuesst LLC, Pages: 196
- Fitch, Judy L., dan Ravin. 2004. Studi empiris Team-Based Disipline : A Atheonetical Framework : University Of Applieo Sciences
- Fonatoba, 2012. Lingkungan Hidup Provinsi Bengkulu, Bengkulu: Bumi lestari Bebas Polusi
- Gerhart, B., dan Milkovich, G. T. 2002. Employee compensation: Research and practice. Handbook of industrial and organizational psychology, Vol. 3 (pp. 481569). Pal Alto: Consulting Psychologists Press.
- Gerhart, B., & Milkovich, G. T. 2002. Employee compensation: Research and practice. In M. D. Dunnette & L. M. Hough (Eds.), (2nd ed.) Handbook of industrial and organizational psychology, Vol. 3 (pp. 481569).



- Ghozali, Imam. 2005. Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Gibson, Ivancevic and Donnelly. 2006. Organisasi:Perilaku, Struktur, Proses, alih bahasa Nunuk Adiarni, Edisi kedelapan, Jilid II, Jakarta: Binarupa Aksara.
- Gibson L. J; Ivancevich M. J; Donnelly H. J. and Konopaske R. 2006. Organization, Behaviour, Stucture, Processes. McGraw Hill,International Edition (12ed): P 372.
- Gilchrist, 2002. Metodologi Penelitian Kualitatif, Paradikma, Metode dan Aplikasi.
- Handoko, Hani, 2002. Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia. Yogyakarta: BPFE
- Hasibuan, Malayu S. P. 2007. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hochwarter, W., Kiewitz, C., Gundlach, M., & Stoner, J. 2004. The impact of vocational and social efficacy on job performance and career satisfaction. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 10(3),pp 27-40.
- Hua, 2003. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksar
- I.S Levine, 2007. Manajemen Kerja. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Ivancevich, J. M, 2001. Human Resource Management, 8th Edition, New York: Mc Graw Hill
- Kahya, E. 2007, The Effect of Job Characteristic and Working Condition and Job Perormance. *International Journal of Industrial Ergonomics*, Vol.37, pp.515-523.
- Kim, T. Terry & Lee, G. 2013. Hospitality Employee Knowledge-Sharing Behaviors in The Relationship between Goal Orientations and Service Innovative Behavior. *International Journal of Hospital Management* 34, pp: 324-337
- Kohli, Ajay K., Tasadduq A. Shervani, and Goutam N. Challagalla 2008. Learning and Performance Orientation of Salespeople: The Role of Supervisors, *Journal of Marketing Research*, 35 (2),pp 263–274.
- Kriyantono, 2009. Metodologi Kualitatif. Jakarta: Bumi Aksara
- Luthans, 1998. Studi empiris Effect of Work Motivasion On Jub Satisfaction : University Pakistan
- Luthans, F. 2006. Perilaku Organisasi, Edisi Sepuluh, Diterjemahkan Oleh : Vivin Andika Yuwono, Shekar Purwanti : Th. Arie Prabawati; dan Winang Rosari.
- Loda dan Wilso, 2004. Study empiris The Reelation Ship Between Job Satisfaction, Job Performance and Employee : Anexploratine Study : VU Universitas Amsterdam.
- Mangkunegara, A.A Anwar Prabu 2009. Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia, Definisi Kinerja Karyawan, Jakarta : Selemba Empat
- Mathis, R. L, dan Jackson, 2002. Manajemen Sumber Daya Manusia, Jilid 1 dan 2, Alih bahasa : Bayu Brawira, Jakarta: Salemba Empat.
- March, J. G., & Olsen, J. P. 2009. Rediscovering institutions: The organizational basis of politics. *Management Review*, Vol.8.
- Miao, F.C. dan Evans, K.R. 2007. The impact of salesperson motivation on role perception and job performance-A cognitive and affective perspective. *Journal of Personal Selling and Sales Management*, Vol XXVII, no.1, pp.89- 101.
- Miles Mattew. B., dan A.M. Huberman, 2002, Analisa Data Kualitatif, UI Press Jakarta



- Moch. As'ad, 2009. Sumber Daya Manusia. Bandung: Rafika Aditama
- Moloeng, Lexy J. 2002. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung, PT Remaja Rosdakarya
- Mondy, R. Wayne. 2008. Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi 10, Jakarta: Erlangga
- M. Quraish Shihab, 2010. Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada
- Muda, I., Rafiki, A., Harahap, M. R. 2014. Factors Influencing Employees Performance: a Study on The Islamic Banks in Indonesia. International Journal of Business and Social Science, Vol. 5,p. 2
- Niven, 2011. Sumber Daya Manusia. Bandung: Rafika Aditama
- Rekam Medics, 2015. Laporan Indikator Pekerjaan Tahunan : RSKJ Soeprapto Provinsi Bengkulu
- Riaz, Q., Khan. A., Wain. A. M and Sajid, M. 2012. Impact of HR Practices on Perceived Performance of Hospital. Journal of Economics and Sustainable Development, Vol. 3 p 11
- Rivai, 2009. Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada
- Robin, 2005. Perilaku Organisasi Jilid 2. Jakarta : PT. Indeks Kelompok Gramedia Non Buku
- Robbins, S. P. 2006. Perilaku Organisasi, Jakarta: PT. Prehallindo
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. 2008. Essential organisational behaviour and human motivation. Psychological review, pp.20, 370-396.
- Rynes, S. L., dan Gerhart, B. 2000. Compensation in organizations: Current research and practice. San Francisco : Jossey-Bass.
- Sanjono, 2007. Disiplin Kerja Karyawan. Yogyakarta: BPFE Press
- Sawa, G. P. 2009. The Effectiveness of Motivation on Staff Retention: A Case Study of NMB PLC. University of Tanzania
- Schuller, R. S, dan Jackson, S. L. 2006. Manajemen Sumber Daya Manusia : Menghadapi Abad 21, Ed.6, jilid.2, Alih Bahasa : Abdul Rosyid SS, Jakarta: Erlangga
- Schultz, D. 2004. Psikologi Pertumbuhan Model-model Kepribadian Sehat. Yogyakarta: Kanisius.
- Segal, A. 2002. Corporate women. Business Week, pp.74-83.
- Soekanto, 2009. Metodologi Kualitatif. Jakarta: Bumi Aksar
- Setyaningdyah, E., Kertahadi, U. Nurman., Thoyib, A. 2013. The Effect of Human Resource Competence, Organisational Commitment and Transactional Leadership on Work Discipline, Job Satisfaction and Employee's Performance. IJCRB (Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business), Vol. 5, p 4
- Shafry, 2007. Manajemen Sumber Daya Manusia Fakultas Ekonomi Siliwangi University, Jakarta : Erlangga
- Sharma, A. and Sarel, D. 2005. The Impact of Customer Satisfaction Based Incentive Systems on Salespeople's Customer Service Response: An Empirical Study, Journal of Personal Selling & Sales Management, Vol. 15; No. 3, pp. 17-29
- Siagian, Sondang P. 2008. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara
- Simamora, Henry. 2004. Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: STIE YKPN



- Skirbekk, V. 2004. Age and individual productivity: A literature survey. *Vienna Yearbook of Population Research* (pp. 133-155).
- Sugiono. 2010. *Metodologi Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabet
- Sugiyono, 2007. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Penerbit Alfabeta. Bandung
- Sujan, Harish, Barton A. Weitz, and Nirmalya Kumar (1994). Learning Orientation, Working Smart, and Effective Selling, *Journal of Marketing*, 58 (July), 39–52.
- Sullivan, J. 2000. *Organizational Behavior and Management*. New York : Mc. Graw-Hill
- Surya, D. 2005. *Manajemen Kinerja* Pustaka Pelajar, Jakarta
- Taylor, N., Williams, R. C., Hogden, E., Braithwaite, J., & Groene, O. 2015. High Performing Hospitals: a Qualitative Systematic Review of Associated Factors and Practical Strategies for Improvement. *BMC Health Services Research-Articles*, pp15 : 244
- Tepeci, M., & Bartlett, A. L. B. 2002. The hospitality industry culture profile: A measure of individual values, organizational culture, and person– organization fit as predictors of job satisfaction and behavioral intentions. *International Journal of Hospitality Management*, Vol.21,pp 151-170.
- Tindow, M. Iman., Mekel, P. A., & Sendow, G. M. 2014. Disiplin Kerja, Motivasi dan Kompensasi Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Sulut Cabang Calaca. *Jurnal EMBA*, Vol. 2, No. 2 pp 1594-1606
- Tinsley, H. E. A. 2000. The congruence myth: An analysis of the efficacy of the person environment fit models. *Journal of Vocational Behavior*, p 56, pp 147-179.
- Wang, G., & Holton, E. 2005. Neoclassical and institutional economics as foundations for human resource development theory. *Human Resource Development Review*, 4(1), pp 86–105.
- Werner, J.M., 2000. Implications of OCB and contextual performance for human resource management. *Human Resource Management Review* 10 (1), pp.3– 24.
- William B. Wearther dan Kith Davis. 2003. *Job Satisfaction* Quoted. New NY : Mc Braw-Hill
- Verhaegen, P., Salthouse, T. A. 2007. Meta-analyses of age cognition relations in adulthood. *Psychological Bulletin*, p 122(3), pp 231-249.
- Yin, R.K.2002. *The Case Study method as a tools for doing evaluation*. *Jornal of Current sosiologi*, Vol. 40 No. 1, pp. 121-37.