

Analisis Sistem Insentif Jasa Pelayanan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di RSUD Pandega Pangandaran

Taufik Hermanto¹, Apri Budianto², Aini Kusniawati³

^{1,2,3} Universitas Galuh

Korespondensi Penulis : taupikhermanto@gmail.com

Abstract The incentive system at Pandega Pangandaran Regional Hospital is not optimal in terms of proportionality, that is, there are quite significant differences in the receipt of incentives for nursing staff for the same item and in the same month. Apart from that, employee performance is not yet optimal in terms of work quality, namely there is still a lot of work that is not completed on time, employee attitudes are less friendly towards visitors, and employees are not quick and agile in serving patient wishes. Furthermore, working time is not optimal because there are still complaints, especially doctors' hours which are sometimes not on time and nurses have not been able to make good use of working time so that their work is not fulfilled according to the schedule set by the hospital. The research was conducted using a descriptive analysis method with a qualitative design. The data analysis techniques used are Data Reduction, Data Presentation, Conclusion Drawing, and Triangulation. The results of the research show that (1) The service incentive system at Pandega Pangandaran Regional Hospital is not optimal, this is because the indicators in the service incentive system are not running optimally, namely proportionality, but the indicators of performance, professionalism, distributiveness and teamwork are running optimally. (2) The performance of employees at Pandega Pangandaran Regional Hospital is not yet optimal, this is because the performance indicators have not been optimal, namely the quality produced and working time, but the quantity produced and cooperation has run optimally. (3) The service incentive system can improve employee performance at Pandega Pangandaran Regional Hospital. This means that the better the service incentive system, the higher the employee performance at Pandega Pangandaran Regional Hospital.

Keywords: Incentive System, Employee Performance

Abstrak Sistem insentif di RSUD Pandega Pangandaran belum optimal dalam hal proporsionalitas, yaitu ada perbedaan yang cukup signifikan dalam penerimaan insentif tenaga keperawatan pada item yang sama serta bulan yang sama. Selain itu juga dalam kinerja pegawai belum optimal dalam hal kualitas kerja, yaitu Masih banyaknya pekerjaan yang tidak selesai tepat pada waktunya, sikap karyawan yang kurang ramah terhadap pengunjung, dan pegawai kurang cepat dan cekatan dalam melayani keinginan pasien. Selanjutnya waktu kerja yang belum optimal karena masih ditemukan keluhan khususnya jam dokter yang terkadang tidak tepat waktu dan perawat belum dapat memanfaatkan waktu kerja dengan yang baik sehingga pekerjaan mereka tidak terpenuhi sesuai jadwal yang ditetapkan rumah sakit. Penelitian dilakukan dengan metode deskriptif analisis dengan desain kualitatif. Teknis analisis data yang digunakan adalah Reduksi Data, Penyajian Data, Penarikan Kesimpulan, dan Triangulasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Sistem insentif jasa pelayanan di RSUD Pandega Pangandaran belum optimal hal ini disebabkan indikator yang ada dalam sistem insentif jasa pelayanan belum berjalan optimal yaitu proporsionalitas, tetapi indikator kinerja, profesionalisme, distributif, dan kerjasama tim telah berjalan dengan optimal. (2) Kinerja pegawai di RSUD Pandega Pangandaran belum optimal hal ini disebabkan indikator yang ada dalam kinerja belum berjalan optimal yaitu kualitas yang dihasilkan dan waktu kerja, tetapi kuantitas yang dihasilkan dan kerjasama telah berjalan dengan optimal. (3) Sistem insentif jasa pelayanan dapat meningkatkan kinerja pegawai di RSUD Pandega Pangandaran. Artinya semakin baik sistem insentif jasa pelayanan maka semakin tinggi kinerja pegawai di RSUD Pandega Pangandaran.

Kata kunci: Sistem Insentif, Kinerja Pegawai

PENDAHULUAN

Dalam meningkatkan pelaksanaan upaya kesehatan secara berdayaguna dan berhasil guna sehingga sangat diperlukan sumber daya manusia yang kompeten dalam pelaksanaannya.

Oleh karena itu, sangat penting bagi karyawan untuk memiliki kemampuan untuk bekerja dengan efisiensi maksimal dan secara efektif menilai kemajuan dan peningkatan layanan ini. Untuk meningkatkan efisiensi layanan di rumah sakit, sangat penting bagi

pimpinan rumah sakit untuk memberikan motivasi kepada personelnnya, sehingga memungkinkan mereka untuk melaksanakan tugas mereka secara efektif, bahkan jika mereka menganggapnya monoton dan membosankan. Salah satu caranya adalah dengan menawarkan bayaran dalam bentuk insentif. Ranupandojo dan Husnan (2017:50) mengusulkan bahwa memberikan pembayaran atau gaji yang bervariasi merupakan cara untuk memberikan insentif kepada individu berdasarkan tingkat keberhasilan mereka yang berbeda-beda. Sementara itu, organisasi bermaksud menggunakan skema insentif ini untuk meningkatkan kinerja personel yang luar biasa dan mendorong mereka untuk tetap berada di organisasi.

Biasanya, insentif diberikan untuk meningkatkan produktivitas dan efisiensi perusahaan dengan memanfaatkan kinerja individu yang kinerjanya kurang optimal. Oleh karena itu, dengan menawarkan insentif, tujuannya adalah untuk memotivasi individu agar bekerja secara efektif untuk organisasi mereka. Setiap instansi atau organisasi harus mengedepankan penerapan insentif. Besarnya insentif yang diterima karyawan dapat mempengaruhi tingkat semangat mereka. Apabila imbalan yang ditawarkan tidak sesuai dengan usaha yang dilakukan karyawan, maka karyawan akan kurang semangat dan motivasinya, sehingga pada akhirnya menyebabkan menurunnya semangat kerja dan kecenderungan untuk melakukan tugas sesuai dengan keinginannya sendiri, tanpa mengalami kepuasan kerja yang memadai.

Berdasarkan Peraturan Bupati Pangandaran Nomor 36 Tahun 2020 Tentang Imbalan Jasa Pelayanan Di UPTD RSUD Pandega Kabupaten Pangandaran dengan indikator : Kinerja, Profesionalisme, Distributif, Kerjasama Tim, dan Proporsionalitas. Selanjutnya berdasarkan hasil pra survey yang peneliti lakukan terhadap tim tim perumus insentif, yakni :

Tabel 1.

Hasil Pra Survey Sistem Insentif pada RSUD Pandega Pangandaran

Indikator	Pertanyaan	Jawaban
Kinerja	Bagaimana sistem insentif jasa pelayanan dari segi Kinerja di RSUD Pandega Pangandaran ?	Sistem insentif disesuaikan dengan prestasi kerja atau hasil kerja baik secara kauntitas dan kualitas
Profesionalisme	Bagaimana sistem insentif jasa pelayanan dari segi profesionalisme di RSUD Pandega Pangandaran?	Sistem insentif disesuaikan dengan kinerja tenaga kesehatan yang sesuai dengan tanggung jawabnya
Distributif	Bagaimana sistem insentif jasa pelayanan dari segi distributif di RSUD Pandega Pangandaran ?	Diberikan kepada pemberi layanan langsung dan pemberi layanan tidak langsung di RSUD berpedoman pada

		Peraturan Bupati Pangandaran Nomor 36 Tahun 2020 Tentang Imbalan Jasa Pelayanan Di UPTD RSUD Pandega Kabupaten Pangandaran
Kerjasama tim	Bagaimana sistem insentif jasa pelayanan dari segi kerjasama tim di RSUD Pandega Pangandaran?	Sistem insentif disesuaikan dengan tingkat kerjasama yaitu bentuk kerja kelompok dengan keterampilan yang saling melengkapi dalam melaksanakan pelayanan kesehatan untuk mencapai tujuan bersama secara efektif dan efisien
Proporsionalitas	Bagaimana sistem insentif jasa pelayanan dari segi proporsionalitas di RSUD Pandega Pangandaran	Ada perbedaan yang cukup signifikan dalam penerimaan insentif tenaga keperawatan pada item yang sama serta bulan yang sama. Seorang perawat yang bertugas di instalasi rawat jalan menerima insentif pelayanan Askes sosial sebesar Rp 997.500,00. Sedangkan seorang perawat yang bertugas di instalasi gawat darurat pada bulan yang sama menerima insentif pelayanan Askes Sosial sebesar Rp 430.400,00. Perbedaan penerimaan insentif pegawai RSUD karena masih menggunakan sistem proporsi, instalansi yang jumlah pegawainya banyak akan sedikit pembagian jasa pelayanannya karena pembagiannya banyak.

Berdasarkan tabel 1. dapat diketahui bahwa pemberian insentif belum optimal dalam hal proporsionalitas, yaitu ada perbedaan yang cukup signifikan dalam penerimaan insentif tenaga keperawatan pada item yang sama serta bulan yang sama. Seorang perawat yang bertugas di instalasi rawat jalan menerima insentif pelayanan Askes sosial sebesar Rp 997.500,00. Sedangkan seorang perawat yang bertugas di instalasi gawat darurat pada bulan yang sama menerima insentif pelayanan Askes Sosial sebesar Rp 430.400,00. Artinya terdapat perbedaan yang cukup signifikan dalam penerimaan insentif pegawai RSUD karena masih menggunakan sistem proporsi, jadi pegawai merasa kurang sesuai antar ruangan. Instalansi

yang jumlah pegawainya banyak akan sedikit pembagian jasa pelayanannya karena pembagiannya banyak.

Dengan menerapkan sistem insentif, sistem kompensasi bertujuan untuk menjalin hubungan yang saling menguntungkan dimana karyawan diberi imbalan yang adil sehingga meningkatkan produktivitas dan motivasi mereka. Pada saat yang sama, sistem ini juga berkontribusi terhadap produktivitas bisnis perusahaan atau organisasi secara keseluruhan. Akibatnya, jika karyawan memandang insentif finansial tidak mencukupi, motivasi mereka bisa berkurang. Namun, insentif keuangan mempunyai potensi untuk meningkatkan semangat kerja karyawan dan berfungsi sebagai katalis untuk memotivasi orang untuk melaksanakan pekerjaan mereka dan meningkatkan kinerja mereka.

Menurut Miner dalam Sutrisno (2017:170), kinerja mengacu pada fungsi dan perilaku yang diharapkan dari seorang individu sehubungan dengan tugas yang diberikan kepadanya. Miner dalam Sutrisno (2017: 172) menguraikan empat dimensi utama kinerja: kualitas dan kuantitas output, jumlah waktu yang dihabiskan untuk bekerja, dan tingkat kolaborasi antar individu, termasuk bagaimana mereka membantu atau menghambat upaya rekan kerja mereka.

Berdasarkan temuan pra-survei, dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 2.

Hasil Pra Survey Kinerja Pegawai pada RSUD Pandega Pangandaran

Indikator	Pertanyaan	Jawaban
Kualitas yang dihasilkan	Bagaimana kinerja pegawai dari segi kualitas yang dihasilkan di RSUD Pandega Pangandaran ?	Masih banyaknya pekerjaan yang tidak selesai tepat pada waktunya, sikap karyawan yang kurang ramah terhadap pengunjung, dan pegawai kurang cepat dan cekatan dalam melayani keinginan pasien
Kuantitas yang dihasilkan	Bagaimana kinerja pegawai dari segi kuantitas yang dihasilkan di RSUD Pandega Pangandaran ?	Kuantitas kerja pegawai telah sesuai dengan beban kerja yang diberikan kepada pegawai, dan ada rujukan SOTK yang dituangkan kedalam Analisis Jabatan (ANJAB) dan Analisis Beban Kerja (ABK), sehingga jumlah pekerjaan sesuai jabatan, waktu, dan target organisasi
Waktu kerja	Bagaimana kinerja pegawai dari segi waktu kerja di RSUD Pandega Pangandaran ?	Waktu kerja yang diberikan belum optimal karena masih ditemukan keluhan khususnya jam dokter yang terkadang

		tidak tepat waktu dan perawat belum dapat memanfaatkan waktu kerja dengan yang baik sehingga pekerjaan mereka tidak terpenuhi sesuai jadwal yang ditetapkan rumah sakit.
Kerjasama	Bagaimana kinerja pegawai dari segi kerjasama di RSUD Pandega Pangandaran ?	Kerjasama telah terjalin dengan baik karena pegawai di RSUD Pandega Pangandaran menyadari sepenuhnya bahwa tidak mungkin bekerja sendiri dalam melayani klien/pelanggan, sehingga perlu ditanamkan pengertian kebersamaan baik dokter, perawat, bidan, profesional lain, maupun <i>staff</i> administrasi sampai dengan tukang cuci/karyawan yang lain.

Berdasarkan tabel 2 bahwa kinerja pegawai kurang optimal dalam hal kualitas pekerjaan. Secara khusus, ada banyak pekerjaan yang tidak selesai dalam jangka waktu yang ditentukan. Selain itu, sikap karyawan terhadap pengunjung kurang ramah, serta tidak cepat dan efisien dalam memenuhi permintaan pasien. Selain itu, jam kerja yang tidak optimal disebabkan oleh keluhan yang terus-menerus, terutama mengenai ketepatan waktu dokter dan ketidakmampuan perawat dalam memanfaatkan waktu kerjanya secara efektif, sehingga menyebabkan tidak terpenuhinya tugas sesuai rencana rumah sakit.

Penanganan insentif yang buruk dapat menyebabkan karyawan merasa kurang adil dan merasa tidak bahagia, seperti yang telah dijelaskan sebelumnya. Jika karyawan merasakan adanya perbedaan antara imbalan yang mereka peroleh dan kontribusi mereka, hal ini mungkin berdampak pada motivasi dan tingkat upaya mereka. Ketika mengelola distribusi layanan, kita harus berhati-hati, transparan, adil, dan bijaksana, karena dampaknya bisa luas, seperti rasa iri, tidak percaya, curiga, dan kecewa. Namun, dampak dari permasalahan ini lebih dari itu saja. Hal ini dapat mengakibatkan menurunnya produktivitas dan menciptakan lingkungan kerja yang kurang baik, yang pada akhirnya menyebabkan hilangnya rasa percaya diri.

Berdasarkan uraian-uraian tersebut diatas, penulis bermaksud untuk melaksanakan penelitian dan menuangkannya dalam karya tulis ilmiah berbentuk tesis dengan judul: **“Analisis Sistem Insentif Jasa Pelayanan dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di RSUD Pandega Pangandaran”**.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif analisis. Nawawi (2018:67) mendefinisikan metode penelitian deskriptif sebagai pendekatan sistematis yang melibatkan pendefinisian atau penggambaran keadaan atau subjek penyelidikan yang ada (seperti seseorang, organisasi, atau masyarakat) berdasarkan fakta yang dapat diamati, dan mewakilinya secara akurat. Desain penelitian yang digunakan adalah desain penelitian kualitatif. Sugiyono (2018:9) mengartikan teknik kualitatif sebagai: Penelitian fenomenologis adalah pendekatan positivis yang berfokus pada mempelajari karakteristik yang melekat pada item dalam keadaan alaminya, daripada melakukan eksperimen. Dalam metode ini, peneliti memainkan peran penting sebagai instrumen utama pengumpulan data. Pengkonsolidasian data dilakukan melalui triangulasi dengan menggunakan teknik analisis data kualitatif. Temuan penelitian menyoroti pentingnya generalisasi.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Hasil Penelitian tentang Sistem Insentif Jasa Pelayanan di RSUD Pandega Pangandaran

Berdasarkan temuan penelitian, sistem insentif pelayanan di RSUD Pandega Pangandaran belum berfungsi maksimal. Hal ini disebabkan oleh indikator-indikator dalam sistem, khususnya proporsionalitas, yang tidak bekerja secara maksimal. Namun indikator kinerja, profesionalisme, distributif, dan kerjasama tim berfungsi maksimal. Para pekerja merasakan kurangnya keadilan dalam hal proporsionalitas karena adanya kesenjangan besar dalam distribusi insentif di antara staf perawat untuk item yang sama dan dalam bulan yang sama. Seorang perawat yang bekerja di fasilitas rawat jalan memperoleh insentif layanan asuransi kesehatan sosial hingga Rp997.500,00. Pada bulan yang sama, seorang perawat yang bertugas di IGD mendapat bonus layanan Jaminan Kesehatan Sosial sebesar Rp 430.400,00. Kesenjangan insentif yang diterima pegawai RSUD disebabkan oleh masih diterapkannya sistem proporsional. Akibatnya, perusahaan dengan jumlah karyawan yang banyak akan mengalami keterbatasan distribusi layanan karena besarnya biaya yang dikeluarkan.

Sistem insentif pelayanan di RSUD Pandega Pangandaran diatur dengan Peraturan Bupati Pangandaran Nomor 36 Tahun 2020 tentang Biaya Pelayanan di UPTD RSUD Pandega Kabupaten Pangandaran. Peraturan ini menguraikan bahwa pemanfaatan dan pembagian Biaya Layanan ditentukan berdasarkan faktor-faktor tertentu.

1. Kinerja adalah output atau hasil kerja seseorang, yang diukur dari jumlah dan kualitas pencapaiannya dalam memenuhi kewajiban yang diberikan.

2. Profesionalisme mengacu pada kepatuhan individu terhadap tugas dan kewajibannya, menunjukkan sikap kinerja yang layak mendapat pengakuan dan insentif sesuai dengan haknya.
3. Distributif mengacu pada tindakan mengalokasikan imbalan atas jasa kepada setiap individu.
4. Kerja tim adalah pendekatan kolaboratif dimana individu-individu dengan keahlian berbeda bekerja sama dalam melaksanakan pelayanan kesehatan guna mencapai tujuan bersama dengan cara yang sangat efektif dan efisien.
5. Proporsionalitas melibatkan penempatan aktivitas pada konteks yang sesuai, misalnya pembagian layanan berdasarkan proporsi masing-masing individu.

Tujuan utama dari sistem insentif adalah untuk meningkatkan motivasi karyawan dalam mencapai tujuan organisasi dengan memberikan insentif moneter yang melebihi pendapatan dan gaji rutin mereka. Uang adalah motivator utama atau bahkan motivator paling ampuh bagi sebagian besar karyawan. Skema insentif berupaya menyelaraskan motivasi karyawan untuk meningkatkan pendapatan finansial dengan persyaratan dan efektivitas operasional organisasi. Struktur insentif ini berfungsi sebagai perpanjangan atau pelengkap proses penentuan upah.

Selain berdampak positif terhadap motivasi karyawan, sistem insentif juga menghadirkan banyak tantangan. Mengelola sistem insentif bisa menjadi hal yang sangat rumit karena memerlukan penetapan standar dan evaluasi hasil, sama seperti sistem pemantauan lainnya. Di beberapa pekerjaan, kriteria dan metrik sering kali kurang tepat atau terlalu mahal untuk ditetapkan. Akibatnya, sistem insentif berpotensi menimbulkan ketidakadilan. Masalah lain muncul ketika personel tidak dapat memenuhi persyaratan karena kejadian yang tidak terduga, seperti penundaan pekerjaan atau kerusakan mesin. Yang terakhir, sistem insentif sering kali hanya memprioritaskan isu pendapatan, dan terkadang mengabaikan dimensi penting lainnya seperti kualitas, layanan, dan tujuan jangka panjang.

Berdasarkan hasil diskusi terlihat bahwa sistem insentif pelayanan di RSUD Pandega Pangandaran belum berfungsi maksimal. Hal ini disebabkan belum optimalnya kinerja indikator proporsionalitas pada sistem insentif pelayanan. Namun indikator kinerja, profesionalisme, distributif, dan kerjasama tim berfungsi maksimal.

Deskripsi Hasil Penelitian tentang Kinerja Pegawai di RSUD Pandega Pangandaran

Berdasarkan temuan penelitian, kinerja pegawai RSUD Pandega Pangandaran belum maksimal. Hal ini disebabkan oleh belum optimalnya indikator kinerja yaitu dari segi kualitas pekerjaan yang dihasilkan dan jumlah waktu yang digunakan untuk bekerja. Namun kuantitas

karya yang dihasilkan dan tingkat kerjasamanya sudah ideal. Kinerja pegawai dari segi kualitas di RSUD Pandega Pangandaran belum sepenuhnya optimal. Ada kalanya tugas-tugas tertentu tidak diselesaikan tepat waktu, dan keluhan diterima mengenai kurangnya kecepatan dan ketangkasan karyawan dalam memenuhi permintaan pasien. Selain itu, jam kerja belum diterapkan secara efektif. Banyaknya tenaga kerja, terutama dokter, terkadang jam kerjanya tidak tepat waktu, sehingga perawat tidak dapat memanfaatkan waktu yang dimiliki secara efektif, sehingga tidak dapat melaksanakan tugasnya sesuai jadwal rumah sakit.

Menurut Miner dalam Sutrisno (2017:170), kinerja mengacu pada fungsi dan perilaku yang diharapkan dari seorang individu sehubungan dengan tugas yang diberikan kepadanya. Miner dalam Sutrisno (2017:172) mengidentifikasi empat ciri kinerja, yaitu sebagai berikut:

1. Kualitas keluaran ditentukan oleh banyaknya kesalahan, waktu yang dibutuhkan, dan ketelitian dalam menyelesaikan tugas.
2. Kuantitas mengacu pada jumlah produk atau jasa yang dihasilkan.
3. Waktu kerja meliputi frekuensi ketidakhadiran terlambat dan lamanya masa kerja seorang pegawai.
4. Kerjasama mengacu pada bagaimana individu membantu atau menghambat upaya rekan kerja mereka.

Penilaian kinerja adalah proses sistematis dan terorganisir yang mengevaluasi, menilai, dan berdampak pada karyawan dalam hal pekerjaan, perilaku, dan hasil mereka, termasuk jumlah ketidakhadiran mereka. Tujuannya adalah untuk menentukan tingkat produktivitas yang ditunjukkan oleh seseorang dan potensinya untuk bekerja pada tingkat yang sama atau lebih tinggi di masa depan, sehingga memberikan manfaat bagi karyawan, organisasi, dan masyarakat secara keseluruhan.

Untuk memastikan penilaian kinerja yang efektif, penting untuk menetapkan sistem dan metodologi penilaian kinerja yang terstruktur dengan baik dan produktif. Metode penilaian kinerja yang akan diterapkan harus memiliki unsur-unsur seperti hubungan dengan pekerjaan, kepraktisan, norma, dan metrik yang dapat diandalkan.

Berdasarkan hasil pembahasan terlihat bahwa kinerja pegawai RSUD Pandega Pangandaran kurang optimal. Hal ini disebabkan oleh belum optimalnya indikator kinerja, khususnya kualitas kerja dan waktu kerja. Namun kuantitas karya dan kerja sama yang dihasilkan sudah optimal.

Deskripsi Hasil Penelitian tentang Sistem Insentif Jasa Pelayanan Dapat Meningkatkan Kinerja Pegawai di RSUD Pandega Pangandaran

Temuan penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem insentif pelayanan dapat meningkatkan kinerja pegawai RSUD Pandega Pangandaran. Oleh karena itu, tingkat kinerja pegawai RSUD Pandega Pangandaran berbanding lurus dengan kualitas skema imbalan pelayanan.

Temuan penelitian ini sejalan dengan pernyataan Priansa (2016:335) bahwa insentif berfungsi sebagai sarana bagi organisasi untuk meningkatkan kinerja personelnya. Organisasi memberikan insentif sebagai sarana untuk memenuhi tuntutan karyawan. Karyawan organisasi akan menunjukkan tingkat keterlibatan dan motivasi yang lebih besar ketika organisasi memprioritaskan dan memenuhi kebutuhan material dan non-material mereka. Menawarkan imbalan sangat menarik untuk mempertahankan kinerja dan mendorong kinerja tinggi yang berkelanjutan.

Selain itu, menurut Martoyo (2017:135-136), insentif adalah imbalan uang tambahan yang diberikan kepada staf yang telah mencapai hasil luar biasa, dengan tujuan untuk meningkatkan kinerja mereka dan mendorong mereka untuk tetap berada di organisasi.

Insentif adalah imbalan yang terkait langsung dengan kinerja karyawan. Semakin meningkat kinerja karyawan maka semakin meningkat pula insentif yang diberikan. Menawarkan imbalan bermanfaat bagi perusahaan dan karyawan. Jika imbalan yang diperoleh tidak dikaitkan dengan kinerja karyawan, melainkan didasarkan pada faktor pribadi, maka mereka akan merasakan adanya ketidakadilan. Ketidakadilan yang dirasakan ini dapat menimbulkan ketidakbahagiaan, yang pada akhirnya berpotensi berdampak pada perilaku mereka. Misalnya saja terjadinya absensi dan menurunnya kinerja pegawai.

Selain itu, pembayaran insentif sangat penting karena adanya perbedaan gaji antara CEO dan karyawan tetap. Program insentif berfungsi sebagai sarana untuk memastikan bahwa seluruh karyawan mempunyai kesempatan untuk mengambil bagian dalam kesuksesan perusahaan. Selain itu, terdapat peningkatan pengakuan bahwa sistem kompensasi konvensional sering kali gagal menghubungkan gaji dengan kinerja secara efektif. Agar organisasi berhasil mencapai tujuan strategisnya, penting untuk membangun korelasi langsung antara gaji dan kinerja yang sejalan dengan tujuan karyawan dan tujuan organisasi.

Hasil diskusi menunjukkan bahwa penerapan skema insentif pelayanan dapat meningkatkan kinerja pegawai RSUD Pandega Pangandaran. Oleh karena itu, skema penghargaan pelayanan yang lebih efektif berkorelasi langsung dengan peningkatan kinerja pegawai RSUD Pandega Pangandaran.

SIMPULAN

Berdasarkan pembahasan dari hasil penelitian maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Sistem insentif jasa pelayanan di RSUD Pandega Pangandaran belum optimal hal ini disebabkan indikator yang ada dalam sistem insentif jasa pelayanan belum berjalan optimal yaitu proporsionalitas, tetapi indikator kinerja, profesionalisme, distributif, dan kerjasama tim telah berjalan dengan optimal.
2. Kinerja pegawai di RSUD Pandega Pangandaran belum optimal hal ini disebabkan indikator yang ada dalam kinerja belum berjalan optimal yaitu kualitas yang dihasilkan dan waktu kerja, tetapi kuantitas yang dihasilkan dan kerjasama telah berjalan dengan optimal.
3. Sistem insentif jasa pelayanan dapat meningkatkan kinerja pegawai di RSUD Pandega Pangandaran. Artinya semakin baik sistem insentif jasa pelayanan maka semakin tinggi kinerja pegawai di RSUD Pandega Pangandaran.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2018. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Martoyo, S. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. BPFE. Yogyakarta.
- Moleong, J., L. 2015. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakaya.
- Nawawi, H. 2018. *Metode penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Peraturan Bupati Pangandaran Nomor 36 Tahun 2020 Tentang Imbalan Jasa Pelayanan Di UPTD RSUD Pandega Kabupaten Pangandaran.
- Priansa, D., J. 2016. *Perencanaan dan Pengembangan SDM*. Bandung : Alfabeta.
- Puspita, O dan Hakim, K. 2020. *Analisis Penetapan Insentif Pelayanan Tenaga Perawat Di RSUD Arga Makmur Kabupaten Bengkulu Utara*. Jurnal Governance Dan Administrasi Publik, 4(1) : 11-19.
- Ranupandojo, H. dan Suad, H. 2017. *Manajemen Personalia*. Yogyakarta: BPFE.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta.
- Sutrisno, E. 2017. *Budaya Organisasi*. Jakarta : Prenadamedia Group