

**PENGARUH KEPEMIMPINAN, KOMUNIKASI, SISTEM KONTROL, DIKLAT DAN
KOMPENSASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN
(Studi pada Puskesmas Totikum, Kab. Banggai Kepulauan, Sulawesi Tengah)**

**THE EFFECT OF LEADERSHIP, COMMUNICATION, CONTROL SYSTEM, TRAINING
AND COMPENSATION ON THE EMPLOYEE PERFORMANCE
(A Study at PHC of Totikum, Banggai Kepulauan District, Central Sulawesi)**

Fakhirah Meyana Hisam Abilang

Puskesmas Totikum, Kab. Banggai Kepulauan, Sulawesi Tengah

Email: fakhirahmeyana@gmail.com

Siti Dyah Handayani

Program Studi Manajemen Rumah Sakit, Universitas Muhammadiyah
Yogyakarta

Jalan Lingkar Selatan, Tamantirto, Kasihan, Bantul, Yogyakarta 55183

Email: sitidyah_handayani@yahoo.com

ABSTRAK

Latar Belakang: Puskesmas Totikum merupakan Puskesmas milik pemerintah yang berada di wilayah Kecamatan Totikum, Kabupaten Banggai Kepulauan, Sulawesi Tengah. Untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal dan memuaskan, perlu adanya pelayanan berkualitas yang diberikan oleh pegawai yang memiliki kompetensi yang memadai. Oleh sebab itu, dituntut kinerja yang tinggi dari seluruh pegawai yang ada di puskesmas tersebut. Kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain kepemimpinan, komunikasi, sistem kontrol, diklat, serta kompensasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan, komunikasi, sistem kontrol, diklat dan kompensasi terhadap kinerja karyawan di Puskesmas Totikum, Kab. Banggai Kepulauan, Sulawesi Tengah, baik secara bersama-sama maupun parsial.

Metode Penelitian: Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif non eksperimental menggunakan metode *cross sectional* analitik. Sampel adalah seluruh karyawan Puskesmas Totikum, yang berjumlah 41 orang karyawan, yang diambil dengan menggunakan teknik sensus. Analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda.

Hasil dan Pembahasan: diperoleh nilai F hitung sebesar 9,352 dengan nilai probabilitas $0,000 < 0,05$ yang berarti bahwa ada pengaruh variabel kepemimpinan, komunikasi, sistem kontrol, diklat, dan kompensasi secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan Puskesmas Totikum, Kab. Banggai Kepulauan, Sulawesi Tengah. Dari hasil uji t diketahui bahwa secara parsial variabel kepemimpinan, komunikasi, dan sistem kontrol tidak mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan Puskesmas Totikum, sedangkan variabel

diklat dan kompensasi mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan Puskesmas Totikum, Kab. Banggai Kepulauan, Sulawesi Tengah.

Kesimpulan: ada pengaruh variabel kepemimpinan, komunikasi, sistem kontrol, diklat, dan kompensasi terhadap kinerja karyawan Puskesmas Totikum, Kab. Banggai Kepulauan, Sulawesi Tengah.

Kata Kunci: kepemimpinan, komunikasi, sistem kontrol, diklat, kompensasi, kinerja.

ABSTRACT

Background: Public Health Centre (PHC) Totikum a government-owned public health center located in the District of Totikum, Banggai Kepulauan, Central Sulawesi. To achieve optimal and satisfying health service status, a good service with good quality from the employee who has sufficient competence is badly needed. Therefore, the employees were required to have good performances to work in this public health center. There are many factors that can affect the employee performance such as leadership, communication, control system, training, and compensation. This study aimed to determine the effect of leadership, communication, control systems, training, and compensation on the employee performance in PHC Totikum, Banggai Kepulauan district, Central Sulawesi, jointly or partially.

Method: This research used non experimental quantitative research using cross sectional analytic method. The subjects of the research were all employees at PHC Totikum, Banggai Kepulauan district, Central Sulawesi, they were 41 employees, taken by using census method. The data analysis used to test the hypothesis was multiple linear regression analysis.

Result and Discussion: F test results obtained calculated F value of 9.352 with a probability value of $0.000 < 0,05$ that meant that there was a variable influence of leadership, communication, control systems, training, and compensation together on employee performance of public health center of Totikum district, Banggai Kepulauan, Central Sulawesi. the t test result showed that partially, the variables leadership, communication, and control systems did not have an influence on employee performance in PHC Totikum, meanwhile, training and compensation variables had an influence on the employee performance in public health center Totikum, Banggai Kepulauan district, Central Sulawesi.

Conclusion: There was any simultaneous effect of variables leadership, communication, control system, training simultaneously on the employee performance at public health center of Totikum, Banggai kepulauan district, central Sulawesi.

Keywords: leadership, communication, control system, training, compensation, performance

PENDAHULUAN

Puskesmas merupakan salah satu institusi pelayanan kesehatan milik pemerintah yang menyediakan jasa pelayanan kesehatan dasar bagi seluruh masyarakat baik di kota maupun desa, dengan mengutamakan pelayanan promotif dan preventif, tanpa mengesampingkan upaya kuratif dan rehabilitatif guna mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya.¹ Sebagai bentuk perpanjangan tangan pemerintah, puskesmas dituntut untuk dapat memberikan pelayanan terbaik, melalui kemampuan dan kompetensi SDM puskesmas yang memadai. Kualitas (mutu) pelayanan yang baik, salah satunya dapat ditunjukkan dengan adanya kinerja karyawan yang baik, kinerja karyawan merupakan tolak ukur terhadap keberhasilan pelayanan.² Ada berbagai faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan antara lain kepemimpinan, komunikasi, sistem kontrol, diklat,

serta kompensasi. Jika faktor-faktor yang berpengaruh tersebut mempunyai nilai yang baik, maka akan mampu memberikan nilai yang baik pula pada peningkatan kinerja karyawan, yang pada akhirnya akan mampu meningkatkan kualitas pelayanan, begitupun sebaliknya.

Puskesmas Totikum merupakan Puskesmas milik pemerintah yang berada di wilayah Kecamatan Totikum, Kabupaten Banggai Kepulauan Sulawesi Tengah. Puskesmas ini merupakan satu-satunya puskesmas yang ada di wilayah kecamatan Totikum, yang menyelenggarakan pelayanan rawat jalan dan rawat inap dengan kapasitas 12 tempat tidur. Untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal dan memuaskan, perlu adanya pelayanan berkualitas yang diberikan oleh pegawai yang memiliki kompetensi yang memadai. Oleh sebab itu, dituntut kinerja yang tinggi dari seluruh pegawai yang ada di puskesmas tersebut. Untuk menilai kinerja

pegawai yang ada di puskesmas ini, perlu diadakan penelitian terkait hal tersebut, karena tidak menutup kemungkinan adanya masalah dalam pelayanan kesehatan yang tidak disadari oleh setiap pegawai, padahal masalah tersebut sangat berpengaruh terhadap citra baik/buruk dari puskesmas Totikum.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “bagaimana pengaruh kepemimpinan, komunikasi, sistem kontrol, diklat dan kompensasi terhadap kinerja karyawan di Puskesmas Totikum, Kab. Banggai Kepulauan, Sulawesi Tengah, baik secara bersama-sama (simultan) maupun parsial?”

LANDASAN TEORI

1. Kinerja

kinerja sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan

kepadanya.³

Penilaian/pengukuran kinerja perlu dilakukan guna mengetahui kemajuan organisasi serta menilai apakah misi organisasi sudah atau belum tercapai. Pengukuran kinerja dilakukan melalui 6 kriteria berikut : 1) kualitas pekerjaan; 2) kuantitas; 3) ketepatan; 4) pengetahuan; 5) kemampuan; dan 6) kreatifitas.⁴

Kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain: kepemimpinan,⁵ komunikasi,⁶ sistem kontrol,⁵ diklat,^{5,6} dan kompensasi.^{5,6}

2. Kepemimpinan

Kepemimpinan merupakan kemampuan seseorang untuk mempengaruhi suatu kelompok menuju pencapaian sebuah visi atau tujuan yang ditetapkan.⁷

Seorang pemimpin harus memiliki kemampuan kepemimpinan yang baik, yakni kemampuan untuk membangkitkan semangat

orang lain agar bersedia dan memiliki tanggung jawab total terhadap usaha mencapai atau melampaui tujuan organisasi. Seorang pemimpin hendaknya memiliki karakteristik sebagai berikut: 1) *Idealized influence* (pengaruh ideal/kharisma); 2) *Inspirational motivation* (punya visi yang jelas); 3) *Intellectual stimulation* (mendorong bawahan untuk lebih kreatif); 4) *Individualized consideration* (pertimbangan individual).⁵

3. Komunikasi

Komunikasi merupakan proses pemindahan suatu informasi, ide, pengertian dari seseorang kepada orang lain dengan harapan orang lain tersebut dapat menginterpretasikannya sesuai dengan tujuan yang dimaksud.³

Saluran komunikasi terdiri dari: 1) komunikasi kebawah (dari atasan ke bawahan); 2) komunikasi keatas (dari bawahan ke atasan); 3) komunikasi horizontal (antar

sesama rekan kerja); 4) komunikasi lintas saluran.⁸

Komunikasi yang efektif merupakan kunci kesuksesan sebuah organisasi. Komunikasi efektif dapat memperkuat visi organisasi, menjadi penghubung antar anggota organisasi, mendorong proses perbaikan organisasi, memfasilitasi perubahan, dan mendorong tercapainya tujuan organisasi melalui perubahan perilaku karyawan.⁹

4. Sistem kontrol

Sistem kontrol perilaku adalah serangkaian aktivitas manajemen yang berupa pengawasan, pengarahan dan penilaian kinerja yang mendasarkan pada perilaku karyawan, artinya bahwa karyawan diawasi, diarahkan (*directing*) serta dinilai aktivitas-aktivitasnya, bukan output yang dihasilkannya.¹⁰ Organisasi yang menawarkan jasa pelayanan, sebaiknya menerapkan sistem kontrol yang berorientasi

perilaku. Hal ini disebabkan karena sistem kontrol yang berorientasi perilaku akan mengarahkan pada peningkatan kinerja karyawan, dimana segala aktivitas karyawan akan diawasi, diarahkan serta dievaluasi melalui sistem kontrol perilaku tersebut.

5. Pendidikan & Pelatihan (diklat)

Pendidikan dan pelatihan merupakan upaya untuk mengembangkan sumber daya manusia, terutama untuk mengembangkan kemampuan intelektual dan kepribadian manusia.¹¹

Pendidikan difokuskan pada peningkatan kemampuan dalam pengambilan keputusan dan memperluas hubungan manusia (*human relation*) bagi manajemen tingkat atas dan menengah, sedangkan pelatihan dimaksudkan untuk pegawai tingkat bawah (pelaksana).³

Untuk menilai tingkat keberhasilan suatu program pendidikan dan pelatihan, maka

perlu dilakukan evaluasi terhadap program diklat tersebut. Evaluasi pendidikan dan pelatihan dapat didasarkan pada kriteria pedoman dari ukuran kesuksesan, yang terdiri dari: 1) kriteria pendapat; 2) kriteria belajar; 3) kriteria perilaku; 4) kriteria hasil.³

6. Kompensasi

Kompensasi adalah semua pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung atau tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan atas jasa yang diberikan kepada perusahaan.¹²

Bentuk kompensasi yang diberikan kepada karyawan, dapat berupa: 1) kompensasi finansial langsung (gaji pokok dan tunjangan) dan tidak langsung (jamsostek, hak cuti/libur); 2) kompensasi non finansial (berhubungan dengan tanggungjawab pekerjaan dan lingkungan pekerjaan).¹³

METODE PENELITIAN

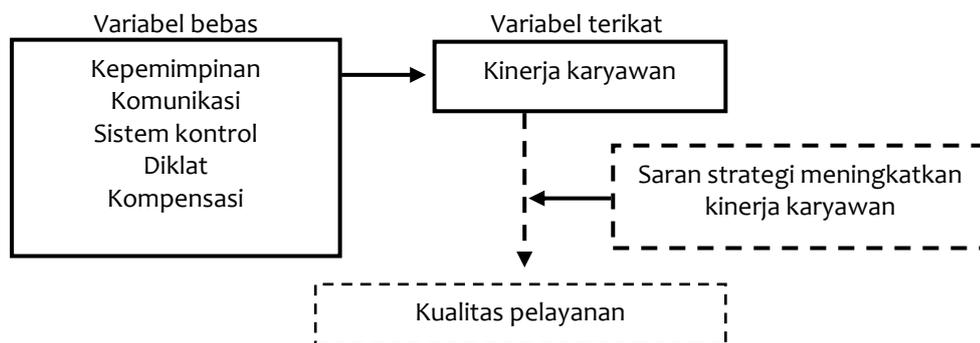
Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif non eksperimental menggunakan metode *cross sectional* analitik. Penelitian dilakukan di Puskesmas Totikum, Kabupaten Banggai Kepulauan, Sulawesi Tengah, yang dilaksanakan pada bulan februari s/d maret 2016. Subjek penelitian ini adalah seluruh karyawan yang ada di wilayah kerja Puskesmas Totikum, yang berjumlah 41 orang karyawan. Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh populasi baik paramedis maupun non medis yang ada di wilayah kerja puskesmas Totikum yang diambil dengan menggunakan metode Sensus.

Metode sensus merupakan metode penelitian yang dianggap dapat mengungkapkan ciri-ciri populasi secara akurat, sebab dengan menggunakan seluruh unsur populasi sebagai sumber data, maka gambaran tentang populasi tersebut akan diperoleh secara utuh dan menyeluruh.¹⁴

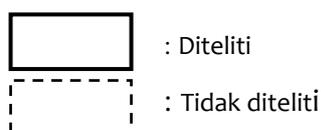
Variabel dalam Penelitian ini terdiri dari:

1. Variabel bebas (*independent*): kepemimpinan (X1), komunikasi (X2), sistem kontrol (X3), diklat (X4), serta kompensasi (X5).
2. Variabel terikat (*dependent*) dalam penelitian ini adalah kinerja karyawan (Y).

Skema Hubungan Antar Variabel



Keterangan :



Gambar 1. Skema Hubungan Antar Variabel

Sumber data & teknik analisis data

Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Adapun data primer dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner, dimana format jawaban menggunakan skala *Likert* dengan 5 (lima) pilihan jawaban yang terdiri dari sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Sementara data sekunder dikumpulkan melalui dokumentasi, yang meliputi data

tentang profil puskesmas dan data-data pegawai puskesmas.

Analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah analisis regresi linier berganda yang bertujuan untuk menganalisa seberapa besar hubungan atau pengaruh antara beberapa variabel independen terhadap variabel dependen.¹⁵

HASIL

1. Karakteristik Responden

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden di Puskesmas Totikum

Karakteristik Responden	Frekuensi	Prosentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	10	24.4
Perempuan	31	75.6
Usia		
20-30 tahun	24	58.5
31-45 tahun	15	36.6
46-55 tahun	2	4.9
Status Perkawinan		
Belum Menikah	13	31.7
Sudah menikah	28	68.3
Status Kepegawaian		
PTT/Kontrak	21	51.2
PNS	20	48.8
Masa Kerja		
1-5 tahun	20	48.8
6-15 tahun	19	46.3
16-25 tahun	2	4.9
Total	41	100.0

Sumber: Data Primer diolah, 2016

2. Analisis Persamaan Regresi

Tabel 2. Hasil Analisis Regresi Linear berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.726	9.059		.522	.605
	Kepemimpinan	-.239	.277	-.139	-.863	.394
	Komunikasi	-.252	.351	-.111	-.719	.477
	Sistem kontrol	-.084	.280	-.039	-.299	.767
	Diklat	.858	.226	.453	3.803	.001
	Kompensasi	.965	.204	.630	4.733	.000

Sumber: Hasil pengolahan data dengan SPSS 16.00 for windows

Berdasarkan hasil analisis regresi tersebut, maka didapatkan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = -0,139 X_1 - 0,111 X_2 - 0,039 X_3 + 0,453 X_4 + 0,630 X_5$$

3. Uji Hipotesis

a. Uji Pengaruh Simultan (F test)

Hasil uji Pengaruh Simultan (F test) dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3. Hasil Uji Pengaruh Simultan (uji F)

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	503.242	5	100.648	9.352	.000 ^a
	Residual	376.661	35	10.762		
	Total	879.902	40			

Sumber: Hasil pengolahan data dengan SPSS 16.00 for windows

Hasil uji F diperoleh nilai F hitung sebesar 9,352 dengan nilai probabilitas 0,000 maka Ho ditolak dan Ha diterima, yang berarti bahwa ada pengaruh variabel kepemimpinan, komunikasi, sistem kontrol,

diklat, dan kompensasi secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan Puskesmas Totikum Kab. Banggai Kepulauan, Sulawesi Tengah.

b. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 4. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.756 ^a	.572	.511	3.281

Sumber: Hasil pengolahan data dengan SPSS 16.00 for windows

Hasil uji koefisien determinasi (R^2) diperoleh nilai Adjusted R^2 sebesar 0,511 yang berarti bahwa variabel bebas (kepemimpinan, komunikasi, sistem kontrol, diklat dan kompensasi) mampu menjelaskan variasi variabel terikat (kinerja karyawan)

sebesar 51,1%, sedangkan sisanya (100% - 51,1% = 49,9%) dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

c. Uji Parsial (t test)

Hasil uji t dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5. Hasil Uji Parsial (uji t)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.726	9.059		.522	.000
	Kepemimpinan	-.239	.277	-.139	-.863	.394
	Komunikasi	-.252	.351	-.111	-.719	.477
	Sistem kontrol	-.084	.280	-.039	-.299	.767
	Diklat	.858	.226	.453	3.803	.001
	Kompensasi	.965	.204	.630	4.733	.000

Sumber: Hasil pengolahan data dengan SPSS 16.00 for windows

Hasil uji t diperoleh nilai probabilitas signifikansi variabel kepemimpinan sebesar 0,394, variabel komunikasi 0,477, dan variabel sistem kontrol sebesar 0,767, nilai ini lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan

bahwa variabel kepemimpinan, komunikasi, dan sistem kontrol secara parsial tidak mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan Puskesmas Totikum, Kab. Banggai Kepulauan, Sulawesi Tengah.

Sementara hasil uji t dari variabel diklat dan kompensasi diperoleh nilai probabilitas signifikansi variabel diklat sebesar 0,001 dan variabel kompensasi sebesar 0,000, nilai ini lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel diklat dan kompensasi secara parsial mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Puskesmas Totikum, Kab. Banggai Kepulauan, Sulawesi Tengah.

PEMBAHASAN

Hasil uji F diketahui bahwa, variabel kepemimpinan, komunikasi, sistem kontrol, diklat, dan kompensasi secara bersama-sama (simultan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Puskesmas Totikum, Kab. Banggai Kepulauan, Sulawesi Tengah. Artinya, bahwa karyawan Puskesmas Totikum dapat menyelesaikan tugas dan tanggungjawabnya dengan baik

sesuai dengan perannya masing-masing.

Berdasarkan hasil uji t diperoleh bahwa secara parsial variabel kepemimpinan, komunikasi dan sistem kontrol tidak mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan Puskesmas Totikum. Hal ini berbeda dengan hasil penelitian terdahulu yang menyimpulkan bahwa faktor kepemimpinan,¹⁶ komunikasi,¹⁷ dan sistem kontrol¹⁸ mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Kepemimpinan, komunikasi, dan sistem kontrol yang ada di Puskesmas Totikum mempunyai hubungan yang negatif dengan kinerja karyawan dalam upaya menuju pencapaian visi organisasi, yang berarti bahwa jika kepemimpinan, komunikasi dan sistem kontrol baik, maka akan menurunkan tingkat kinerja karyawan Puskesmas Totikum, atau sebaliknya. Hal ini mungkin saja disebabkan oleh kurang dilakukannya sistem rotasi pegawai

disetiap unit pelayanan, sehingga karyawan sudah sangat menguasai tugas dan tanggungjawabnya masing-masing, dimana mereka (karyawan) sudah sering melakukan pekerjaan yang itu-itu saja dalam waktu yang relatif lama. Jadi, tanpa adanya keterlibatan langsung dari pimpinan dalam melakukan komunikasi serta memberikan pengarahan, pengawasan dan evaluasi terkait pekerjaan dari masing-masing karyawan pun, mereka (karyawan) dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan baik. Oleh karena itu, meskipun faktor kepemimpinan, komunikasi, dan sistem kontrol yang terbangun di Puskesmas Totikum relatif minim, namun kinerja karyawan tetap baik.

Selanjutnya, hasil uji t dari variabel diklat dan kompensasi diketahui bahwa secara parsial variabel diklat dan kompensasi mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Puskesmas Totikum. Hasil ini sesuai/sejalan dengan hasil

penelitian terdahulu yang menyimpulkan bahwa variabel diklat¹¹ dan kompensasi¹⁹ mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Kinerja pegawai/karyawan dapat tercapai dengan baik, ketika mereka (karyawan) mendapatkan program pendidikan dan pelatihan yang memadai untuk jabatannya, sehingga karyawan tersebut terampil dalam melaksanakan pekerjaannya.

Selain itu, tingkat besar kecilnya kompensasi sangat berkaitan dengan tinggi rendahnya kinerja karyawan, dalam menentukan tingkat upah, perusahaan atau organisasi harus pula mempertimbangkan standar kehidupan normal.³ Hal ini karena motivasi kerja pegawai banyak dipengaruhi oleh terpenuhi tidaknya kebutuhan minimal kehidupan pegawai dan keluarganya. Pemberian kompensasi yang dilaksanakan dengan tepat, akan berdampak

positif pada tujuan yang hendak dicapai perusahaan. Karyawan yang merasa puas terhadap kompensasi yang diterimanya, akan termotivasi untuk bekerja dengan baik sesuai harapan dan tujuan yang hendak dicapai organisasi.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh variabel kepemimpinan, komunikasi, sistem kontrol, diklat, dan kompensasi secara bersama-sama (simultan) terhadap kinerja karyawan Puskesmas Totikum, Kab. Banggai Kepulauan, Sulawesi Tengah.

Namun, hasil uji t ditemukan bahwa secara parsial variabel kepemimpinan, komunikasi, dan sistem kontrol tidak mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan Puskesmas Totikum, sedangkan variabel diklat dan kompensasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Puskesmas Totikum, Kab. Banggai Kepulauan, Sulawesi Tengah.

Rekomendasi penelitian mendatang sebaiknya perlu menambah faktor-faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan, misalnya status perkawinan, masa kerja, status kepegawaian (PNS dan honorer), dan sebagainya. Selain itu, hendaknya penelitian mendatang menggunakan jenis penelitian kuantitatif yang dikombinasikan dengan penelitian kualitatif, dengan menggunakan pendekatan waktu *longitudinal* (pengamatan berulang).

DAFTAR PUSTAKA

1. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014, *Pusat Kesehatan Masyarakat*, 17 Oktober 2014, Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014, Jakarta.
2. Chiang F, & Birtch, 2011, 'The impact of reward climate on service quality orientation and employee attitudes,' *International Journal of Hospitality Management*, vol. 30, hh. 3-9.

3. Mangkunegara Anwar P, 2013, *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*, eds. S Sandiasih, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
4. Tsui Anne S, Pearce Jone L, Porter Lyman W, & Tripoli Angela M, 1997, 'Alternative approaches to the employee-organization relationship: does investment in employees pay off?,' *Academy of Management journal*, vol. 40, no.5, hh. 1089-1121.
5. Gibson James L, Ivancevich John M, Donnelly James H, Jr., Konopaske R, 2012, *Organizations (behavior, structure, processes)*, 14th edn., McGraw-Hill, New York.
6. Sinungan M, 2003, *Produktivitas apa dan bagaimana*. Bumi Aksara, Jakarta.
7. Robbins Stephen P dan Judge Timothy A, 2015, *Perilaku organisasi*, 16th edn., (R. Saraswati & F. Sirait, Penerjemah), Salemba Empat, Jakarta.
8. Pace Wayne R dan Faules Don F, 2006, *Komunikasi organisasi (strategi meningkatkan kinerja perusahaan)*. PT Remaja Rosdakarya, Bandung.
9. Dasgupta Shilpee A, Suar D, Singh S, 2013, 'Impact of managerial communication styles on employees' attitudes and behaviours,' *Employee Relations*, vol. 35, no. 2, hh. 173-199.
10. Baldauf, Artur, David WC dan Nigel P, 2001, Examining business strategy, sales management, and salesperson antecedent of sales organisation effectiveness, *Journal of personal Selling & Sales Management*, vol 21, no. 2.
11. Simanjuntak M & Tua H, 2015, 'Pengaruh pendidikan dan pelatihan (diklat) terhadap peningkatan kinerja tenaga penyuluh pertanian pada badan pelaksana penyuluhan pertanian, perikanan, dan kehutanan (BP4K) Kabupaten Toba Samosir,' *Jurnal Online*

- Mahasiswa (JOM) Bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, vol. 2, no. 1, hh. 1-12.
12. Hasibuan Malayu SP, 2008, *Manajemen sumber daya manusia (dasar, dan kunci keberhasilan)*, Bumi Aksara, Jakarta.
 13. Simamora H, 2004, *Manajemen sumber daya manusia*. STIE YKPN, Yogyakarta.
 14. Arikunto S, 2013, *Prosedur penelitian: suatu pendekatan praktik*. Cetakan ke 15, Rineka Cipta, Jakarta.
 15. Imam dan Suharyani, 2001, *Pengolahan data elektronik*. Fakultas Ekonomi Universitas Ahmad Dahlan, Yogyakarta.
 16. Prabandari A, 2013, 'Pengaruh kepemimpinan transformasional, iklim organisasi dan *Organizational citizenship behavior (OCB)* terhadap kinerja pegawai badan pusat statistik Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta,' Tesis, Program Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah, Yogyakarta.
 17. Arifin B, 2005, 'Pengaruh faktor-faktor kepuasan komunikasi terhadap kinerja karyawan,' *Jurnal Studi manajemen & Organisasi*, vol. 2, no. 1, hh.16-34.
 18. Inamdar Syeda N, 2007, 'Examining the scope of multibusiness health care firms: Implications for corporate strategy, management control systems and performance', (Order No. 3285491), Available from Accounting & Tax; ProQuest Health Management, (304849027). Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/304849027?accountid=25704>.
 19. Erbasi A dan Arat T, 2012, 'The effect of financial and non-financial incentives on job satisfaction: an examination of food chain premises in turkey,' *International Business Research*, vol. 5, no. 10, hh. 136-145.