

# **PENGARUH SISTEM REWARD DAN PUNISHMENT TERHADAP PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DIKANTOR BPJS KESEHATAN PROVINSI GORONTALO**

**RIZAL**

*Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen dan Bisnis Gorontalo*

*E-mail : rizalakhtar23@gmail.com*

**ABSTRACT:** This research aims at finding out the influence of reward and punishment system towards quality advancement in the office of the National Health and Social Care Security of Gorontalo Province. Data collection techniques used in this research are observation, interview and documentation. Whereas, the Analysis method of this research is quantitative by obtaining primary and secondary data as sources. This research applies deductive approach. The population of this study is entirely employees of the office of the National Health and Social Care Security of Gorontalo Province in which 42 people as respondents. The samples are taken by applying saturated sampling technique. Based on the result analysis, it is seen that t count from a variable of reward obtained t count  $5,419 > t_{table} 1,682$  and by significant level  $0,000 < 0,05$ . Thus, the hypothesis of  $H_{a1}$ , in this case, is accepted, in which the Reward makes significant influence towards quality advancement in the office of the National Health and Social Care Security of Gorontalo Province. Meanwhile, giving punishment does not significantly influence towards quality advancement in the office of Health BPJS of Gorontalo Province. It is proved from t count  $0,311$  is lower than the value of table  $1,682$  and shows that the value of significance level is  $0,757$  for which the value is higher than  $0,05$ . Therefore, the hypothesis of  $H_{a2}$  is rejected, which means that the system of punishment does not significantly influence towards quality advancement in the office of the National Health and Social Care Security of Gorontalo Province. Based on the result of the ANOVA test, it is obtained the value of Fcount is  $10,535$  with significant level is  $0,000$ . Value of Fcount compares to the value of Ftable is  $3,23$ . Thus, it is obtained that  $F_{count} > F_{table}$  or by paying attention to significance level  $F=0,000$  which means  $> 0,05$  that means there is influence simultaneously between Reward and Punishment towards quality advancement in the office of the National Health and Social Care Security of Gorontalo Province. It is expected that the National Health and Social Care Security for always giving opportunity in learning and development for employees to advance their competency, and an effort of doing the jobs, employees need to improve the working quality and giving service for customers, keep their politeness, and be equipped by adequate facility and infrastructure.

**Keywords: Reward, Punishment, Service Quality**

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

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

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

## PENDAHULUAN

Suatu Organisasi akan maju apabila karyawan memiliki kriteria yang diinginkan oleh organisasi guna mengembangkan karir dimasa yang akan datang. Salah satu upaya suatu organisasi untuk mengetahui kriteria apa yang dimiliki oleh karyawan dengan cara melakukan penilaian. Penilaian yang dilakukan oleh suatu organisasi adalah sebagai bentuk upaya menilai kedisiplinan karyawan karena merupakan bagian penting dari seluruh proses karyawan yang bersangkutan dan sebagian besar sebagai bahan pertimbangan manajemen dalam pengambilan keputusan yang menyangkut masalah gaji, upah, insentif atau balas jasa lainnya, mutasi alih tugas, promosi dan sebagainya.

Sumber daya manusia merupakan aset terpenting bagi suatu organisasi karena perannya sebagai subjek pelaksana kebijakan dan kegiatan operasional organisasi. Salah satu aspek yang dapat menunjang keberhasilan karyawan dalam mencapai kesuksesannya adalah dengan kemampuan kerja.

Terbentuknya profesionalisme dan kinerja yang baik dari seorang karyawan tak terlepas dari bagaimana suatu organisasi mampu mengelola serta memberikan penghargaan terhadap karyawan yang dimiliki. Oleh sebab itu, kualitas sumber daya manusia merupakan suatu gambaran terhadap perlakuan yang diberikan organisasi

kepada karyawannya, baik secara langsung maupun tidak langsung memiliki pengaruh terhadap perjalanan suatu organisasi guna meningkatkan kinerja organisasi ke arah yang lebih baik. Kemampuan (*ability*) baik pengetahuan atau ketrampilan kerja merupakan komponen penting dalam mencapai kinerja, untuk mencapai kinerja yang memuaskan dibutuhkan kemampuan yang profesional untuk mencapainya harus melalui beberapa tahapan atau kondisi. Penerapan sistem *reward* atau penghargaan kepada karyawan yang berprestasi akan memberikan motivasi kepada karyawan untuk lebih meningkatkan produktivitasnya dalam bekerja. Karyawan yang semakin produktif akan mempengaruhi tingkat laba suatu organisasi. Tujuan dari program sistem *reward* adalah untuk menarik orang yang cakap untuk bergabung dalam organisasi, menjaga karyawan agar datang untuk bekerja, dan memotivasi karyawan untuk mencapai kinerja. Selain itu organisasi dengan laba yang tinggi juga akan meningkatkan kesejahteraan karyawannya. Selain *reward*, organisasi juga harus menerapkan sanksi atau *punishment* kepada karyawan yang malas dan lalai dalam bekerja karena hal itu akan mengganggu kinerja karyawan yang lain. Sehubungan dengan hal tersebut pemberian sanksi atau *punishment* perlu diberikan dan sesuai dengan kesalahan tersebut, hal itu diharapkan akan meningkatkan kinerja karyawan tersebut dan tidak mengulangi kesalahannya lagi.

*Reward* dimunculkan untuk memotivasi seseorang supaya giat dalam menjalankan tanggung jawab karena terdapat anggapan bahwa dengan pemberian hadiah atas hasil pekerjaannya, karyawan akan lebih bekerja maksimal. Sedangkan *punishment* dimunculkan bagi seorang karyawan yang melakukan kesalahan dan pelanggaran agar termotivasi untuk menghentikan perilaku menyimpang dan mengarahkan pada perilaku positif. Berdasarkan pernyataan diatas dapat diketahui bahwa fungsi dan manfaat dari *reward* dan *punishment* untuk memotivasi karyawan supaya mencapai prestasi sehingga dapat mencegah terjadinya penyimpangan-penyimpangan yang dilakukan oleh karyawan . Oleh sebab itu diharapkan organisasi dapat berusaha untuk mengelola sistem *reward* dan *punishment* dengan baik.

Pada dasarnya, baik *reward* maupun *punishment* sama-sama dibutuhkan untuk merangsang karyawan agar meningkatkan kualitas kerjanya. Kedua sistem tersebut digunakan sebagai bentuk reaksi pimpinan terhadap kinerja yang ditunjukkan oleh karyawannya. Meskipun sekilas fungsi keduanya berlawanan namun pada dasarnya sama-sama bertujuan agar seseorang menjadi lebih baik, lebih berkualitas dan bertanggung jawab dengan tugas yang diberikan.

Pemberian *reward* dan *punishment* tidak lepas dari penilaian kinerja yang dilakukan oleh organisasi terkait, dengan kata lain bahwa pemberian *reward* dan *punishment* sudah diatur oleh manajemen dari organisasi yang bersangkutan.

Penyelenggaraan jaminan sosial merupakan salah satu tanggung jawab dan kewajiban Negara untuk memberikan perlindungan ekonomi sosial kepada masyarakat sesuai dengan kemampuan keuangan Negara. Di Indonesia falsafah dan dasar negara Pancasila terutama sila ke-5 mengakui hak asasi warga atas kesehatan. Hak ini juga termaktub dalam UUD 45 pasal 28 dan pasal 34, dan diatur dalam UU No. 23 / 1992 yang kemudian diganti dengan UU 36 / 2009 tentang Kesehatan. Dalam UU 36 / 2009 ditegaskan bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atas sumber daya di bidang kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Sebaliknya, setiap orang juga mempunyai kewajiban turut serta dalam program jaminan kesehatan sosial. sebagai halnya Negara berkembang lainnya Indonesia mengembangkan program jaminan sosial berdasarkan *funded social*

## Pengaruh Sistem *Reward* dan *Punishment* Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan di kantor BPJS Kesehatan Provinsi Gorontalo

*security*, yaitu jaminan sosial yang didanai oleh peserta dan masih terbatas pada masyarakat pekerja disektor formal.

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

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

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

Berasarkan hasil observasi awal masalah yang terjadi dalam proses hubungan atau pelayanan perusahaan ke masyarakat menunjukkan bahwa perusahaan / Badan penyelenggara kesehatan belum memenuhi fungsinya sebagai pelayanan masyarakat. Faktor dilapangan juga berbicara bahwa sikap dan tindakan karyawan kepada masyarakat cenderung belum sesuai dengan yang diharapkan. Hal ini juga dapat dilihat dari banyaknya keluhan-keluhan, kritik dan saran secara lisan maupun tertulis dari masyarakat penerima pelayanan.

Berbagai keluhan dan kritik diatas bisa diartikan sebagai ketidakpuasan masyarakat pengguna / peserta BPJS, hal tersebut disebabkan oleh kelemahan dan keterbatasan pengetahuan, ketrampilan, kedisiplinan, kurang transparan, kemampuan komunikasi karyawan, juga karyawan relatif kaku, sehingga berakibat kurang maksimal dalam pelayanan.

Dari permasalahan tersebut mengindikasikan bahwa dalam melaksanakan fungsinya Badan penyelenggara kesehatan belum seluruhnya efektif, apabila dilihat dari

pelayanan kepada masyarakat, dapat dipastikan belum optimal sehingga masih banyak masyarakat yang mengeluhkan pelayanan tersebut.

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latarbelakang yang dikemukakan maka dalam penelitian ini masalah-masalah yang akan diteliti dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah Sistem *Reward* berpengaruh terhadap peningkatan Kualitas Pelayanan dikantor BPJS Kesehatan Provinsi Gorontalo ?
2. Apakah *Punishment* berpengaruh terhadap peningkatan Kualitas Pelayanan dikantor BPJS kesehatan Provinsi Gorontalo ?
3. Apakah Sistem *Reward* dan *Punishment* berpengaruh terhadap peningkatan Kualitas Pelayanan dikantor BPJS Kesehatan Provinsi Gorontalo ?

## **TINJAUAN TEORI**

### **Reward**

#### **Pengertian Reward**

*Reward* adalah penghargaan atau balas jasa yang diberikan oleh perusahaan terhadap karyawannya yang berprestasi atau menunjukkan kinerja sesuai yang diharapkan oleh perusahaan. *Reward* dapat berupa uang, barang-barang atau kenaikan jabatan.

*Reward* merupakan sebagai bentuk apresiasi usaha untuk mendapatkan tenaga kerja yang profesional sesuai dengan tuntutan jabatan diperlukan suatu pembinaan yang berkeselimbangan, yaitu suatu usaha kegiatan perencanaan, pengorganisasian, penggunaan, dan pemeliharaan tenaga kerja agar mampu melaksanakan tugas dengan efektif dan efisien. Sebagai langkah nyata dalam hasil pembinaan maka diadakan pemberian *reward* pegawai yang telah menunjukkan prestasi kerja yang baik (Handoyo, 2005:89).

Menurut Gibson dkk dalam Wibowo ( 2007 : 149) tujuan dari program sistem reward adalah untuk menarik orang yang cakap untuk bergabung dalam organisasi, menjaga pegawai agar datang untuk bekerja, dan memotivasi pegawai untuk mencapai kinerja. Menurut Henri Simamora (2004:514) “*reward* adalah insentif yang mengaitkan bayaran atas dasar untuk dapat meningkatkan produktivitas para karyawan guna mencapai keunggulan yang kompetitif”.

Dengan adanya pendapat para ahli diatas maka reward adalah salah satu bentuk penilaian positif terhadap karyawan dan pemberian *reward* dimaksudkan sebagai dorongan agar karyawan mampu bekerja dengan lebih baik sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Davis *et al* (dalam Mangkunegara, 2000:67), *reward* dalam perusahaan kerap dalam bentuk pemberian berupa piagam dan sejumlah uang dari perusahaan untuk karyawan yang mempunyai prestasi. Ada juga perusahaan yang memberikan *reward* kepada karyawan karena masa kerja dan pengabdianya dapat dijadikan teladan bagi karyawan lainnya. Pemberian *reward* karena masa kerja karyawan bertujuan untuk memotivasi gairah dan loyalitas perusahaan. Pemberian *reward* tersebut merupakan upaya perusahaan dalam memberikan balas jasa atas hasil kerja karyawan, sehingga dapat mendorong karyawan bekerja lebih giat dan berpotensi. Karyawan memerlukan suatu *reward* pada saat hasil kerjanya telah memenuhi atau bahkan melebihi standar yang telah ditentukan oleh perusahaan. *Reward* ini dapat berupa pujian. Tidak hanya karyawan yang melakukan kesalahan memperoleh makian dari pimpinan. Karyawan

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

bekerja mempunyai tujuan, antara lain untuk memperoleh penghasilan agar kebutuhan dan keinginannya dapat direalisasikan.

*Reward* ialah sesuatu yang diberikan kepada perorangan atau kelompok jika mereka melakukan suatu keunggulan di bidang tertentu (Dr. Martin Leman, 2000). *Reward* biasanya diberikan dalam bentuk medali, piala, gelar, sertifikat, plakat atau pita. Suatu *reward* kadang – kadang disertai dengan pemberian hadiah berupa uang seperti hadiah nobel untuk kontribusi terhadap masyarakat, dan hadiah pulitzer untuk *reward* dibanding literatur. *Reward* bisa juga diberikan oleh masyarakat karena pencapaian seseorang tanpa hadiah apa – apa.

*Reward* manajemen adalah mengenai bagaimana orang-orang diberi penghargaan sesuai dengan nilai-nilai mereka didalam suatu organisasi, hal ini meliputi *Financial reward* dan *Non financial reward*. Sistem reward yang diberikan suatu organisasi kepada karyawan merupakan kebijakan organisasi tersebut, yang proses pembuatan dan prakteknya terhadap karyawan dibuat sesuai dengan nilai nilai kontribusi, skill, dan kompetensi mereka terhadap organisasi.

*Manus et al* (dalam Amstrong 2006: 629) “*Total reward ‘includes all types of rewards– indirect as well as direct, and intrinsic as well as extrinsic’. Each aspect of reward, namely base pay, contingent pay, employee benefits and non-financial rewards”, which include intrinsic rewards from the work itself.* ( *Total Reward* adalah total penghargaan / imbalan yang mencakup semua jenis penghargaan / imbalan baik secara langsung maupun tidak langsung, dan baik secara intrinsik maupun ekstrinsik. Yang mana aspek dari reward yaitu berdasarkan gaji/upah, upah kontingen, imbalan/penghargaan non keuangan, yang meliputi imbalan intrinsik dari pekerjaan itu sendiri.

*Thompson (2002) (dalam Amstrong 2006: 631) suggests that : Definitions of total reward typically encompass not only traditional, quantifiable elements like salary, variable pay and benefits, but also more intangible non-cash elements such as scope to achieve and exercise responsibility, career opportunities, learning and development, the intrinsic motivation provided by the work itself and the quality of working life provided by the organization.*

*Amstrong, (2006 : 633) states A Model of Total Reward includes :*

- (a). Pay : Base pay, Contingent pay, Cash Bonushes, Long term Incentives, Shares, Profit Sharing*
- (b).Benefit : Pensions, Holidays, Health care, Other perks, flexibility.*
- (c).Learning and Development : Workplace Learning and Development, Training, Performance Management, Career Development.*
- (d).Work Environment : core values of the organizations, leadership, employee voice, recognition, achievement, job design and role development (responsibility, autonomy, meaningful work, the scope to use and develop skills), quality of learning life, work/life balance, talent management.*

Sistem *reward* meliputi *Financial reward* yaitu berupa gaji tetap dan komponen gaji lain serta benefit, yang keduanya diberikan secara menyeluruh dalam pembayaran, dan *Non financial reward* berupa penghargaan, pemberian wewenang, juga berkesempatan untuk berkembang serta peningkatan kemampuan berupa pelatihan dan pengembangan melalui sekolah kembali.

*Amstrong* seperti dikutip oleh Elais Retnowati mengatakan bentuk dari strategi sistem *reward* yang diberikan lembaga kepada pekerjanya dapat berupa *financial*

*reward* dan *non financial reward*. Proses pemberian *Non financial reward* dirancang untuk memotivasi pekerja memberi tanggung jawab, pengembangan (*development*), pertumbuhan, penghargaan dan prestasi. Secara keseluruhan tujuan dari reward manajemen adalah untuk mensupport strategi yang dijalankan oleh organisasi, membantu dengan keyakinan memiliki tenaga kerja yang bermotivasi tinggi.

### **Fungsi dan Tujuan Reward**

Menurut Handoko mengemukakan beberapa fungsi *reward* sebagai berikut :

- a. Memperkuat motivasi untuk memacu diri agar mencapai prestasi.
- b. Memberikan tanda bagi seseorang yang memiliki kemampuan lebih.
- c. Bersifat Universal.

Adapun tujuan *reward* seperti yang dikemukakan oleh Taylor (dalam Manullang, 1994) menyatakan tujuan *reward* adalah sebagai berikut :

- a. Menarik (merangsang) seseorang agar mau bergabung dengan organisasi.
- b. Mempertahankan karyawan yang ada agar tetap mau bekerja di organisasi.
- c. Memberi lebih banyak dorongan agar para karyawan tetap berprestasi.

Pencapaian tujuan perusahaan agar sesuai dengan yang diharapkan maka fungsi *reward* harus dilakukan sebelum terjadinya penyimpangan – penyimpangan sehingga lebih bersifat mencegah dibandingkan dengan tindakan – tindakan *reward* yang sesudah terjadinya penyimpangan.

Oleh karena itu, tujuan *reward* adalah menjaga hasil pelaksanaan kegiatan sesuai dengan rencana, ketentuan – ketentuan dan instruksi yang telah ditetapkan benar – benar diimplementasikan, sebab *reward* yang baik akan tercipta tujuan *reward*.

### **Bentuk – bentuk Reward**

*Reward* bermacam – macam, ada dalam bentuk bonus, promosi, penambahan tanggung jawab yang bagi beberapa karyawan bisa menjadi beban namun bagi beberapa karyawan lainnya dapat menjadi poin *reward* bagi dirinya. Tapi yang pasti perusahaan harus memberikan nilai lebih. “Kadang kala tidak seluruhnya mengenai uang (Robbins, dalam Sopiah, 2008). Menurut Winardi, bentuk – bentuk *reward* atau insentif dapat diklasifikasikan sebagai berikut :

- a. Material berupa gaji/upah. Kenaikan gaji/upah, rencana – rencana bonus, rencana – rencana perangsang.
- b. Imbalan diluar gaji Berupa istirahat kerja, dan bonus
- c. Penghargaan sosial Berupa *reward informal*, pujian, senyum, umpan balik evaluatif, isyarat – isyarat nonverbal, tepukan dibahu, meminta saran, undangan minum kopi bersama atau makan bersama, penghargaan formal, dan plakat dinding.
- d. Tugas itu sendiri Seperti perasaan berprestasi, pekerjaan dengan tanggung jawab lebih besar rotasi kerja, dan sebagainya.
- e. Diterapkan sendiri Berupa *reward* terhadap diri sendiri, pujian untuk diri sendiri, ucapan selamat untuk diri sendiri. Bentuk *reward* yang paling baik adalah membuat karyawan mengetahui kalau dirinya dihargai oleh suatu orrganisasi, bukan hanya oleh sekelompok kecil. Beberapa organisasi kadang kala menempatkan foto karyawan yang paling berprestasi di area pabrik untuk menegaskan bahwa karyawan tersebut dapat menjadi panutan bagi yang lain.

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

Menurut Nawawi (2005:319), “*reward*” adalah usaha menumbuhkan perasaan diterima (diakui) di lingkungan kerja, yang menyentuh aspek kompensasi dan aspek hubungan antara para pekerja yang satu dengan yang lainnya”. Manajer mengevaluasi hasil kinerja individu baik secara formal maupun informal menurut Matteson dalam Koencoro (2013:2) *reward* dibagi menjadi dua jenis yaitu *reward ekstrinsik* dan *reward intrinsik*. Penghargaan ekstrinsik (*ekstrinsic rewards*) adalah suatu penghargaan yang datang dari luar diri orang tersebut. Penghargaan ekstrinsik terdiri dari penghargaan finansial yaitu Gaji, Tunjangan, Bonus/insentif dan penghargaan non finansial yaitu penghargaan interpersonal serta promosi. Penghargaan intrinsik (*intrinsic rewards*) adalah suatu penghargaan yang diatur oleh diri sendiri yang terdiri dari Penyelesaian (*completion*), Pencapaian (*achievement*), dan Otonomi. Disamping itu reward yang diperoleh atau diharapkan akan diperoleh sebagai konsekuensi dari apa yang mereka kerjakan akan merubah perilaku manusia secara fundamental sehingga dapat mengendalikan cara kerja seseorang dalam organisasi.

### **Faktor – faktor yang mempengaruhi sistem Reward**

Bukanlah merupakan suatu pernyataan klise apabila dikatakan bahwa suatu sistem imbalan (*reward*) harus didasarkan pada serangkaian prinsip ilmiah dan metode serasional mungkin. Akan tetapi merupakan kebenaran pula bahwa dapat tidaknya suatu sistem diterapkan tergantung pada berbagai faktor yang mempengaruhinya, faktor – faktor tersebut diidentifikasi sebagai berikut :

- a. Tingkat Upah dan gaji yang berlaku.  
Sistem upah dan gaji yang diterapkan oleh berbagai organisasi dalam suatu wilayah kerja tertentu diketahui tingkat upah dan gaji yang berlaku umum itu tidak bisa diterapkan begitu saja oleh suatu organisasi tertentu, kebiasaan tersebut masih harus dikaitkan dengan faktor lain, salah satu faktor yang dipertimbangkan adalah langka tidaknya tenaga kerja yang memiliki pengetahuan dan ketrampilan khusus tertentu yang sangat dibutuhkan oleh organisasi yang bersangkutan.
- b. Tuntutan Serikat Pekerja.  
Dimasyarakat dimana eksistensi serikat pekerja diakui, sangat mungkin terdapat keadaan bahwa serikat pekerja berperan dalam mengajukan tuntutan tingkat upah dan gaji yang lebih tinggi dari tingkat yang berlaku. Tuntutan serikat pekerja itu disebabkan oleh berbagai faktor diantaranya dalam usaha serikat pekerja untuk meningkatkan taraf hidup dan kesejahteraan para anggotanya dengan cara merubah struktur upah dan gaji yang sudah ditetapkan. Peranan dan tuntutan serikat pekerja ini perlu diperhitungkan sebab apabila tidak, bukanlah yang mustahil bahwa pekerja akan melancarkan serangkaian kegiatan yang pada akhirnya akan merugikan manajemen dan serikat pekerja sendiri, seperti memperlambat proses produksi, tingkat kemangkiran yang tinggi, dan dalam bentuk paling gawat yaitu melancarkan pemogokan.
- c. Produktivitas.  
Agar mampu mencapai tujuan dan berbagai sarannya, suatu organisasi memerlukan tenaga kerja yang produktif, apabila pekerja merasa mereka tidak memperoleh imbalan yang wajar, sangat mungkin mereka tidak akan bekerja keras, artinya tingkat produktifitas mereka akan rendah. Apabila demikian halnya organisasi tidak akan mampu membayar upah dan gaji yang oleh para pekerja dianggap wajar, sehingga kedua belah pihak manajemen dan para



- pekerja adanya keterkaitan yang sangat erat antara tingkat upah dan gaji dengan tingkat produktifitas kerja.
- d. Kebijakan Organisasi Mengenai Upah dan Gaji.  
Kebijakan suatu organisasi mengenai upah dan gaji bagi para karyawan tercermin pada jumlah uang yang dibawa pulang oleh karyawan tersebut, bukan hanya gaji pokok tetapi berbagai komponen lain dari kebijakan tersebut, seperti tunjangan istri, anak, transportasi, bantuan pengobatan, bonus, tunjangan kemahalan, bahkan kenaikan gaji secara berkala.
- e. Peraturan Perundang – undangan.  
Pemerintah berkepentingan dalam bidang ketenagakerjaan dan oleh karenanya berbagai segi kehidupan kekaryawanan pun diatur dalam undang-undang, diantaranya tingkat upah minimum, upah lembur, mempekerjakan wanita, mempekerjakan anak dibawah umur, keselamatan kerja, hak cuti, jumlah kerja dalam seminggu, dan hak berserikat. Tidak ada satupun organisasi yang bebas dari kewajiban untuk taat pada semua ketentuan hukum yang bersifat normatif tersebut.
- Suatu sistem imbalan (*reward*) yang baik tidak dilihat dari satu sudut kepentingan saja tapi juga kepentingan dari berbagai pihak yang turut terlibat baik langsung maupun tidak langsung.

## **Punishment**

### **Pengertian Punishment**

Secara umum *punishment* dalam hukum adalah sanksi fisik maupun psikis untuk kesalahan atau pelanggaran yang dilakukan. *Punishment* mengajarkan tentang apa yang tidak boleh dilakukan (Tirtaatmadjaja, 1990).

Pendapat tersebut senada dengan (Ali, 1996) yang mengatakan bahwa *punishment* diartikan sebagai suatu konsekuensi yang tidak menyenangkan terhadap suatu respon perilaku tertentu dengan tujuan untuk memperlemah perilaku tersebut dan mengurangi frekuensi perilaku yang berikutnya. Pada beberapa, kondisi tertentu, penggunaan *punishment* dapat lebih efektif untuk merubah perilaku karyawan, yaitu dengan mempertimbangkan : waktu, intensitas, jadwal, klarifikasi, dan impersonalitas (tidak bersifat pribadi). *Punishment* adalah suatu konsekuensi yang tidak menyenangkan terhadap suatu respon perilaku tertentu dengan tujuan untuk memperlemah perilaku tersebut dan mengurangi frekuensi perilaku yang sama berikutnya. Sanksi atau *punishment* adalah hukuman yang diberikan karena adanya pelanggaran terhadap yang berlaku.

Menurut Ivancevich, Konopaske dan Matteson dalam Gania (2006:226) “*punishment* didefinisikan sebagai tindakan menyajikan konsekuensi yang tidak menyenangkan atau tidak diinginkan sebagai hasil dari dilakukannya perilaku tertentu”.

*Punishment* adalah penderitaan yang diberikan atau ditimbulkan dengan sengaja oleh seseorang sesudah terjadi suatu pelanggaran, kejahatan, atau kesalahan, Sanksi atau punishment dapat diberikan berupa *teguran, surat peringatan, skorsing dan bahkan pemberhentian atau pemutusan hubungan kerja* (Purwanto, 2007:186). Dalam suatu organisasi sanksi diberikan kepada karyawan yang lalai atau melakukan kesalahan yang dapat merugikan organisasi. Jika *reward* adalah suatu bentuk yang positif, maka *punishment* adalah suatu bentuk yang negatif. Namun, apabila *punishment* diberikan secara tepat dan bijak dapat menjadi alat perangsang karyawan untuk meningkatkan produktivitas kerjanya, karyawan yang mendapatkan sanksi atau hukuman biasanya

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

tidak mendapatkan bonus pada bulan terkait atau bahkan tidak bisa mendapatkan kesempatan promosi jabatan apabila kesalahan yang dilakukan cukup berat. Tujuan dari diterapkannya hukuman atau *punishment* kepada karyawan adalah menimbulkan rasa yang tidak menyenangkan pada seseorang agar seseorang tersebut tidak membuat suatu hal yang jahat. Jadi hukuman yang dilakukan adalah untuk memperbaiki dan mendidik ke arah yang lebih baik. Menurut (Indrakusuma, 1981:142) Secara garis besar *punishment* dapat dibedakan dua macam, yaitu:

1. *Punishment Preventif* adalah *punishment* yang dilakukan dengan maksud agar tidak atau jangan terjadi pelanggaran. *Punishment* ini bermaksud untuk mencegah jangan sampai terjadi pelanggaran sehingga hal itu dilakukannya sebelum pelanggaran dilakukan. Dalam arti lain, *punishment preventif* adalah hukuman yang bersifat pencegahan. Tujuan dari hukuman ini adalah untuk menjaga agar hal-hal yang dapat menghambat atau mengganggu kelancaran dari proses pekerjaan dapat dihindarkan. *Punishment preventif* dapat berupa tata tertib, anjuran atau perintah, larangan, paksaan, dan disiplin.
2. *Punishment Represif* adalah *punishment* yang dilakukan karena adanya pelanggaran, oleh adanya dosa yang telah diperbuat. Jadi *punishment* ini dilakukan setelah terjadi pelanggaran atau kesalahan. *Punishment represif* diadakan bila terjadi suatu perbuatan yang dianggap bertentangan dengan peraturan-peraturan atau suatu perbuatan yang dianggap melanggar peraturan. Hal-hal yang termasuk dalam *punishment represif* adalah pemberitahuan, teguran, peringatan, dan hukuman.

### Fungsi dan Tujuan *Punishment*

Menurut Soerjono Soekanto (1999), *punishment* dalam sebuah organisasi pun tidak kalah penting karena akan ada keteraturan dalam membentuk sebuah organisasi dengan disiplin yang kuat dan tanggung jawab yang tinggi untuk menciptakan kepribadian yang baik pula pada setiap anggota organisasi tersebut adalah fungsi *punishment*. Ada tiga fungsi penting dari *punishment* yang berperan besar bagi pembentukan tingkah laku yang diharapkan:

- a. Membatasi perilaku. *Punishment* menghalangi terjadinya pengulangan tingkah laku yang tidak diharapkan.
- b. Bersifat mendidik.
- c. Memperkuat motivasi untuk menghindari diri dari tingkah laku yang tidak diharapkan.

Adapun beberapa tujuan *punishment* adalah sebagai berikut:

- a. Mengatur tata tertib dalam masyarakat secara damai dan adil.
- b. Mengabdikan tujuan negara yang intinya mendatangkan kemakmuran dan kebahagiaan rakyatnya.

“*Punishment* merupakan ancaman hukuman yang bertujuan untuk memperbaiki karyawan pelanggar, memelihara peraturan yang berlaku dan memberikan pelajaran kepada pelanggar” (Mangkunegara, 2000:130). Pada dasarnya tujuan pemberian *punishment* adalah supaya pegawai yang melanggar merasa jera dan tidak akan mengulangi lagi. Menurut Rivai dalam Koencoro (2013:4) jenis-jenis *punishment* dapat diuraikan seperti berikut :

1. Hukuman ringan, dengan jenis: teguran lisan kepada karyawan yang bersangkutan, teguran tertulis dan pernyataan tidak puas secara tidak tertulis.

2. Hukuman sedang, dengan jenis : penundaan kenaikan gaji yang sebelumnya telah direncanakan. sebagaimana karyawan lainnya, penurunan gaji yang besarnya disesuaikan dengan peraturan perusahaan dan penundaan kenaikan pangkat atau promosi.
3. Hukuman berat, dengan jenis : Penurunan pangkat atau demosi. pembebasan dari jabatan, pemberhentian kerja atas permintaan karyawan yang bersangkutan dan pemutusan hubungan kerja sebagai karyawan di perusahaan.

Sehubungan dengan *punishment* yang dijatuhkan kepada karyawan maka tujuan yang ingin dicapai adalah agar karyawan yang melanggar peraturan merasa jera dan tidak mengulangi hal yang sama. Tujuan pemberian *punishment* ada dua macam yaitu tujuan dalam jangka pendek dan tujuan dalam jangka panjang. Tujuan dalam jangka pendek adalah untuk menghentikan tingkah laku yang dianggap salah, sedangkan tujuan dalam jangka panjang adalah untuk mengajar dan mendorong karyawan agar dapat menghentikan sendiri tingkah lakunya yang salah (Pahlevi, 2012:42)

### **Kualitas Pelayanan**

Kebijakan pengembangan sumber daya manusia (SDM) merupakan bagian dari upaya perusahaan untuk memberikan pembekalan kepada karyawannya dalam mengantisipasi tuntutan kebutuhan SDM profesional. Program pengembangan SDM melalui pendidikan dan pelatihan (diklat) yang berkesinambungan. Pemberian pembekalan untuk ketrampilan SDM lewat pendidikan dan pelatihan, merupakan bagian dari pembekalan ketrampilan *hard skill* atau *hard competencies*, sementara tuntutan menjadi profesional tidak hanya menyangkut ketrampilan fisik tetapi juga menyangkut ketrampilan sikap, perilaku, dan motivasi. Tuntutan profesionalisme dalam bidang pelayanan bagi suatu organisasi yang bergerak pada bidang pelayanan umum (*public service*) menjadi tuntutan yang mutlak harus dipenuhi, masyarakat sekarang sudah semakin kritis, kebutuhan SDM mampu melayani dengan baik menjadi kebutuhan yang wajib dimiliki oleh suatu organisasi pada pelayanan umum (*public service*).

### **Pengertian Kualitas Pelayanan**

Menurut Sinambela (2006:10) Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima, aparatur pemerintah dalam hal pelayanan hendaknya memahami variabel pelayanan prima dalam agenda perilaku pelayanan prima sektor publik antara lain adalah :

1. Pemerintah yang bertugas melayani
2. Masyarakat yang dilayani pemerintah
3. Kebijaksanaan yang dijadikan landasan pelayanan publik
4. Peralatan atau sarana pelayanan yang canggih
5. Resources yang tersedia untuk diracik dalam bentuk kegiatan pelayanan
6. Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar dan asas pelayanan masyarakat.
7. Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat.
8. Perilaku pejabat yang terlibat dalam pelayanan masyarakat serta apakah masing-masing telah menjalankan fungsi mereka.

Kualitas pelayanan adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan atau kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila

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

dapat menyediakan produk dan jasa sesuai dengan kebutuhan pelanggan (Ibrahim, 2008 : 22 )

Kualitas pelayanan juga dapat diartikan sebagai suatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan (masyarakat) dimana pelayanan dapat dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk atau jasa sesuai dengan kebutuhan para pelanggan (masyarakat).

Pelayanan berarti melayani jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang dan pelayanan adalah suatu pendekatan organisasi total yang menjadi kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa sebagai kekuatan penggerak utama dalam pengorganisasian bisnis. Sedarmayanti (2009:243).

Menurut Kotler seperti yang dikutip oleh Ibrahim, (2008 : 49) Kualitas adalah seluruh ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat.

Membicarakan tentang pengertian atau definisi kualitas dapat berbeda makna bagi setiap orang, karena kualitas memiliki banyak kriteria dan sangat tergantung pada konteksnya, banyak pakar dibidang kualitas yang mencoba untuk mendefinisikan kualitas berdasarkan sudut pandangnya masing-masing.

Pemerintah sebagai lembaga birokrasi mempunyai fungsi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, sebaliknya masyarakat sebagai pihak yang memberikan mandat kepada pemerintah mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan, oleh karena itu pelayanan umum adalah bagaimana memberikan pelayanan sebaik-baiknya dan meningkatkan kualitas pelayanan umum. Dalam perspektif TQM (*Total Quality Manajemen*) kualitas dipandang secara luas, yaitu tidak hanya aspek hasil yang ditekankan tapi juga meliputi proses, lingkungan dan manusia.

Hal ini tampak dalam definisi yang dirumuskan oleh *Goetsch* dan *Davis* (dalam Tjiptono 2003 : 4) bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Oleh karena itu, kualitas pada prinsipnya adalah untuk menjaga pelanggan agar terlayani dan merasa puas.

### **Kerangka Konseptual Penelitian**

Berdasarkan teori dan hasil –hasil penelitian sebelumnya mengenai Pengaruh Sistem *Reward* Dan *Punishment* Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Kantor BPJS Kesehatan Provinsi Gorontalo, maka untuk mengetahui sistem *reward*, *punishment* berpengaruh pada Peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan mengukur variabel-variabel tersebut melalui indikator-indikator sebagai berikut :

#### **Reward ( X1 ) indikatornya :**

1. Upah / Gaji ( *Pay* )
2. Manfaat / Keuntungan ( *Benefit* )
3. Pembelajaran dan Pengembangan ( *Learning and Development* )
4. Lingkungan Kerja ( *Work Environment* )

Sumber : Armstrong, 2006 : 633

#### **Punishment ( X2 ) indikatornya :**

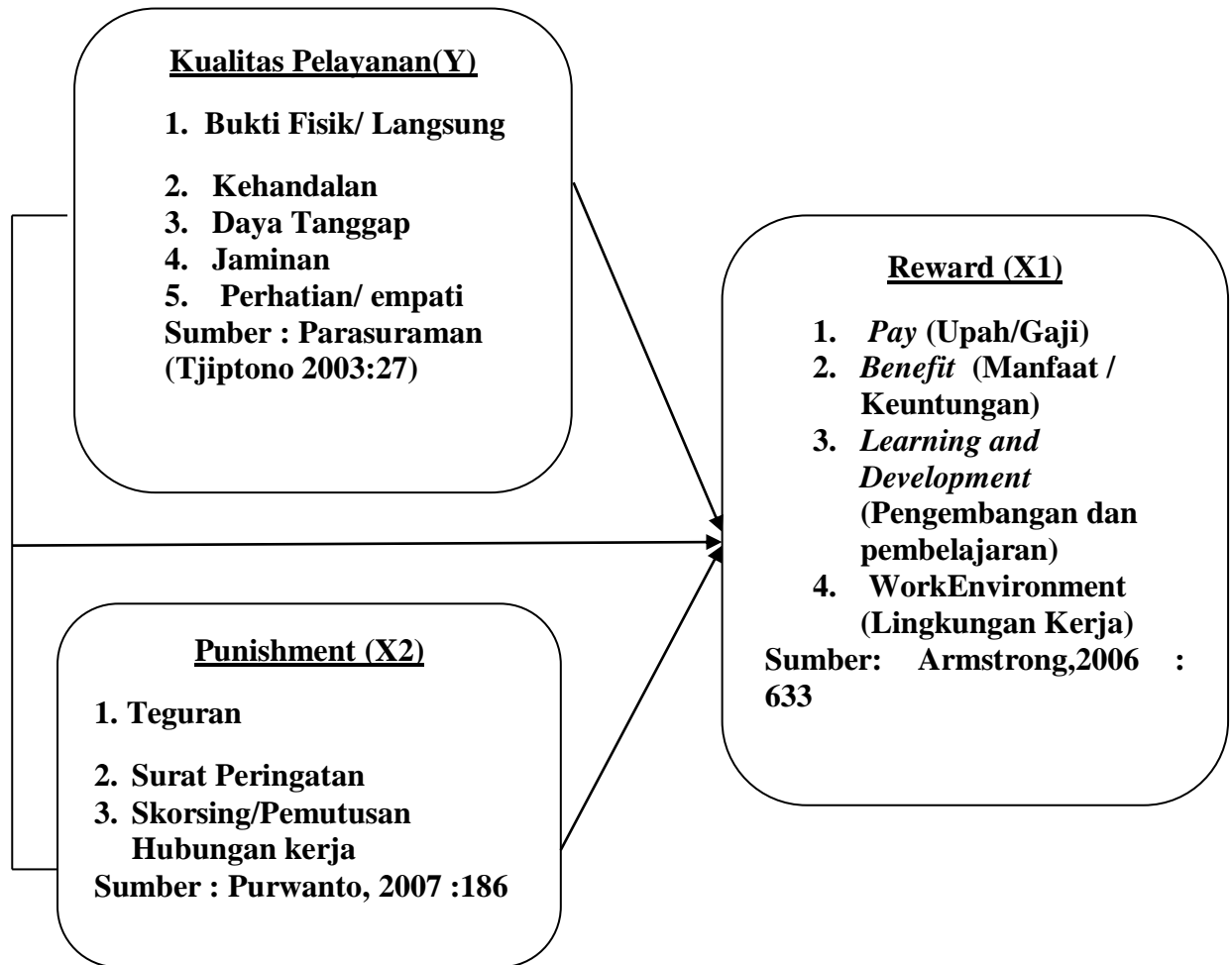
1. Teguran
2. Surat Peringatan
3. Skorsing / Pemutusan hubungan kerja

Sumber : Purwanto, 2007:186

**Kualitas Pelayanan (Y) Indikatornya :**

- Bukti Langsung / Fisik (*Tangible*)
- Keandalan (*Reliability*)
- Daya Tanggap (*Responsiveness*)
- Jaminan (*Assurance*)
- Perhatian (*Emphaty*)

Sumber : Parasuraman (Tjiptono 2003 : 27)



**Hipotesis**

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap pertanyaan yang diajukan dalam rumusan masalah. Untuk selanjutnya akan dilakukan pengujian atau pembuktian atas kebenaran secara empiris. Sehubungan hal tersebut, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

- H<sub>1</sub> : Diduga Reward berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan dikantor BPJS Kesehatan Provinsi Gorontalo.
- H<sub>2</sub> : Diduga Punishment berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan dikantor BPJS Kesehatan Provinsi Gorontalo.
- H<sub>3</sub> : Diduga Reward dan Punishment berpengaruh dominan terhadap kualitas pelayanan dikantor BPJS Kesehatan Propinsi Gorontalo

## METODE PENELITIAN

Jenis data yang digunakan dalam dalam penelitian ini merupakan data kuantitatif dengan sumber data primer dan data sekunder serta menggunakan pendekatan penelitian yang relevan karena hal itu merupakan syarat terpenting dalam membahas dan memecahkan masalah penelitian, oleh karena itu dalam penelitian ini menggunakan pendekatan yang bersifat deduktif yaitu proses penelitian dimulai dengan permasalahan yang dihadapi peneliti.

Penelitian ini dilaksanakan selama 3 bulan terhitung sejak April sampai dengan Juni 2016, dengan lokasi penelitian di Kantor BPJS Kesehatan Provinsi Gorontalo.

## PEMBAHASAN

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

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pertama ( $H_{a1}$ ), menunjukkan bahwa *Reward* berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan di Kantor BPJS Kesehatan Provinsi Gorontalo, artinya hipotesis  $H_{a1}$  diterima. Demikian halnya dengan hasil analisis regresi berganda yang telah dilakukan yaitu jika *Reward* dengan indikator *pay*, *benefit*, *learning and development* dan *work environment* mengalami pertambahan sebesar 1 skor maka akan meningkatkan Kualitas Pelayanan sebesar 0,618 skor sehingga hasil ini sejalan dengan pendapat Armstrong (2006:633) yang menyatakan bahwa sistem *reward* meliputi *financial reward* yaitu berupa gaji tetap serta *benefit* yang keduanya diberikan secara menyeluruh dalam pembayaran, dan *non financial reward* berupa penghargaan, kesempatan untuk berkembang serta peningkatan kemampuan berupa pelatihan dan pengembangan. Indikator yang menjadi perhatian terbesar karyawan Kantor BPJS Kesehatan Provinsi Gorontalo adalah pembayaran gaji sudah proporsional yang telah diterapkan oleh perusahaan dan adanya kepastian purna kerja berupa fasilitas dana pensiunan untuk digunakan setelah karyawan sudah tidak bekerja lagi. Selain yang perlu menjadi perhatian pimpinan BPJS Kesehatan Provinsi Gorontalo adalah adanya pengembangan dan pembelajaran bagi karyawan BPJS Kesehatan dalam meningkatkan kompetensi baik berupa DIKLAT, Bimtek, atau kegiatan lainnya, disamping itu perlu adanya kesempatan bagi karyawan untuk mendapatkan hak liburan baik berupa liburan yang diprakarsai oleh perusahaan ataupun individu/pribadi.

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

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

Gorontalo dapat menyebabkan terjadinya pemutusan hubungan kerja. Sehingga dalam melaksanakan pekerjaannya karyawan berusaha maksimal memperbaiki kualitas kerja.

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

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

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

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

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

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

- 1) Secara Parsial *Reward* berpengaruh signifikan terhadap peningkatan Kualitas Pelayanan di Kantor BPJS Kesehatan Provinsi Gorontalo, Hal ini dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung}$  4,509 lebih besar dari  $t_{table}$  1,682 dengan tingkat signifikan  $t$  sebesar 0,000 yang nilainya lebih kecil dari 0,05 maka dengan demikian hipotesis ( $H_{a1}$ ) diterima, yang artinya *Reward* berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan di Kantor BPJS Kesehatan Provinsi Gorontalo. Ini juga tandai dengan pemberian gaji yang proporsional yang sudah ditetapkan oleh perusahaan, adanya fasilitas dana pensiun yang akan digunakan setelah karyawan sudah tidak lagi bekerja, serta pengembangan dan pembelajaran

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

kepada karyawan dalam meningkatkan kemampuan kompetensinya baik berupa diklat, bimtek dan pelatihan lainnya, disamping itu perlu adanya kesempatan bagi karyawan untuk mendapatkan hak liburan baik berupa liburan yang diprakarsai oleh perusahaan ataupun individu / pribadi, yang kesemuanya tersebut diatas akan mempengaruhi peningkatan kualitas pelayanan.

- 2) Secara Parsial *Punishment* tidak berpengaruh terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan di Kantor BPJS Kesehatan Provinsi Gorontalo, ini dibuktikan dengan  $t_{hitung}$  0,311 lebih kecil dari nilai  $t_{tabel}$  1,682 menunjukkan nilai tingkat signifikansi 0,757 yang nilainya lebih besar dari 0,05, maka dengan demikian hipotesis ( $H_{a2}$ ) ditolak, yang artinya sistem *Punishment* tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat Kualitas Pelayanan di Kantor BPJS Kesehatan Provinsi Gorontalo. Dalam hal ini *punishment* dapat diberikan secara persuasif yakni berupa teguran kepada karyawan yang melakukan kesalahan dan apabila melakukan kesalahan yang fatal maka karyawan tersebut mendapatkan konsekuensi sangsi berupa pemutusan hubungan kerja.
- 3) Secara simultan *Reward* dan *Punishment* berpengaruh terhadap peningkatan Kualitas Pelayanan di Kantor BPJS Kesehatan Provinsi Gorontalo. Ini dibuktikan dari hasil uji signifikan menunjukkan bahwa nilai  $F_{hitung}$  sebesar 10,535 lebih besar dari nilai  $F_{tabel}$  3,32 yang nilai tingkat signifikansi F sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 maka dengan demikian hipotesis ( $H_{a3}$ ) diterima, yang artinya *Reward* dan *Punishment* berpengaruh signifikan terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan di Kantor BPJS Kesehatan Provinsi Gorontalo. Demikian pula hal ini di dasari oleh pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat, BPJS Kesehatan memberikan jaminan mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki para staf bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan, selain itu di dalam bertugas melayani masyarakat karyawan juga dilengkapi dengan bukti fisik, baik berupa fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi penunjang lainnya.

### Saran

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

### DAFTAR PUSTAKA

- Armstrong, 2006 : 633 *A Handbook of HUMAN RESOURCES MANAGEMENT PRACTICE 10th Edition.*
- Febrianti, Silfia, 2014, *Pengaruh Reward dan Punishment terhadap motivasi kerja serta dampaknya terhadap kinerja ( Studi pada Karyawan PT.Panin Bank Tbk.Area Mikro Jombang)* Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol 12 No.1 juli 2014)



- Ivancevich, Konopaske Dan Matteson. 2006. *Perilaku Manajemen Dan Organisasi*. alih bahasa Gina Gania. Jakarta : Erlangga.
- Koencoro, dkk, 2012, *Pengaruh Reward dan Punishment terhadap kinerja survey pada karyawan PT. INKA (Persero) Madiun*
- Goetsch dan Davis (dalam Tjiptono 2003 : 4)*Total Quality Manajemen*, Edisi Revisi, Andi Yogyakarta.
- Ghozali, Imam, 2011:110 *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Edisi Keempat, Universitas Diponegoro.
- Hasibuan Malayu, 2008, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta
- 2009, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan ke-7 PT. Bumi Aksara Jakarta.
- Hasibuan, Malayu, 2011, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi Bumi Aksara Jakarta.
- 2012, *Manajemen Sumber Daya Manusia* Edisi Revisi Cetakan ke-16. Bumi Aksara, Jakarta.
- Hasniati, dkk, 2012 *Analisis Reward dan Punishment Pada Kantor Perum Damri Makassar (Studi Kasus Kantor Perum Damri Makassar)*
- Indriantoro, Supomo. 2009. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi & Manajemen*, Edisi ke-1 Cetakan ke-3, BPFE Yogyakarta
- Mangkunegara, Prabu Anwar, 2011, *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Cetakan ke-5 Refika Aditama Bandung.
- Nawawi, Hadari. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Bisnis yang Kompetitif*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press
- Noe, Hollenbeck, Gerhart & Wright, 2008. *Fundamental of Human Resources Management*. New York: McGraw-Hill
- Pamungkas, Dini Age, 2012. *Hubungan Reward Dan Punishment Dengan Tingkat Motivasi Karyawan Dalam Mematuhi Peraturan Keselamatan Dan Kesehatan Kerja (Studi Pada Karyawan Bagian Produksi PT.X Semarang)* Jurnal Kesehatan Masyarakat Volume 1, No.2 Halaman 710 -719
- Parasuraman, Valeri A. Zeithaml & Leonard L. Berry. 1985. *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*.
- Pasolong, Harbani, 2011. *Teori Administrasi Publik* Cetakan ke-3 Alfabeta, Bandung.
- , 2012. *Metode Penelitian Administrasi Publik*, Alfabeta Bandung
- Peraturan Pemerintah No.101 Tahun 2012 tentang Penerima Bantuan Iuran (PBI); Peraturan Presiden No. 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan.
- Purwanto, Ngalim 2007 *Ilmu Pendidikan Teoritis dan Praktis*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Priyatno, Dwi. 2009, *SPSS Untuk analisis Korelasi, Regresi dan Multivariate*. Edisi ke-1 Cetakan ke-1. Penerbit Gaya Mandiri, IKAPI. Yogyakarta.
- , 2010, *Pamah Analisa Statistik Data dengan SPSS*. Media Kom. Yogyakarta.
- Retnowati, Elias. Thesis, 2001, *Persepsi Terhadap Sistem Reward, Kepuasan Kerja, dan Motivasi Kerja Dosen Menurut Gender di Universitas Negeri Jakarta, FISIP Universitas Pasca Sarjana Program Studi Ilmu Administrasi Kekhususan Pengembangan SDM, Jakarta*.
- Rivai, Veithzal & Sagala, Jauvani Ella 2011, *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan “ Dari Teori ke Praktek “* Edisi ke-2

Pengaruh Sistem *Reward* dan *Punishment* Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan di kantor BPJS Kesehatan Provinsi Gorontalo

- Cetakan ke-4. Rajawali Pers. Jakarta.
- Rumiris Siahaan, SE., MM, 2013. *Pengaruh Reward dan Punishment terhadap disiplin kerja karyawan pada PT. Perkebunan Nusantara III Rambutan*. Jurnal Ilmiah Bussiness Progress Oktober 2013, Volume 1, NO.01, 17-26
- Sangaji, Sopiah. 2010. *Metode Penelitian Pendekatan Praktis Dalam Penelitian*, Andi Yogyakarta.
- Siagian, Sondang P, 2004 *Filsafat Administrasi*, Penerbit Bumi Aksara
- Simamora, Henri, 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia* Edisi 3 STIE YKPN Yogyakarta.
- Sedarmayanti, 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*, Refika Aditama, Bandung
- Silfia Febrianti, 2014. *Pengaruh Reward dan Punishment terhadap motivasi kerja serta dampaknya terhadap kinerja (studi pada karyawan PT. Panin Bank Tbk. Area mikro jombang)* Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 12 No. 1 Juli 2014
- Sinambela, Lijan Poltak dkk, 2006 *Reformasi Pelayanan Publik : Teori Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta, Bumi Aksara.
- Simamora, Henry. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : STIE YKPN.
- Sudarmanto, 2009, *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM (Teori, Dimensi, Pengukuran dan Implementasi dalam Organisasi)*. Cetakan ke-1, Pustaka Pelajar Yogyakarta.
- Sugiyono, 2006 *Metode Penelitian Administrasi* Edisi ke-14 Alfabeta, Bandung.
- , 2007 *Statistika Untuk Penelitian*, Alfabeta Bandung
- , 2008 *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D* Cetakan ke-5 Alfabeta, Bandung
- Sujarwanto, Imam 2013, *Reward dan Punishment dalam upaya meningkatkan kedisiplinan guru dalam mengajar dikelas pada SMAN 1 Wanurejo Kab. Tegal*. Jurnal ISSN 2339-0417 Vol. I Okt 2013
- Sunyoto, Danang 2010, *Uji KHI Kuadrat dan Regresi untuk Penelitian*, Edisi ke-1 Cetakan Ke-1 Graha Ilmu Yogyakarta.
- 2013, *Teori, Kuesioner, dan Analisis Data Sumber Daya Manusia (Praktik Penelitian)* Cetakan ke-2, CAPS Yogyakarta
- Supriyanto, 2009. *Metodologi Riset Bisnis*. PT. Indeks Jakarta.
- Snell, A. Scott, Bohlander, George 2010 *Principles of Human Resource Management. International Edition*. Edisi ke-15 South Western
- Solikah, Ita, 2015. *Pengaruh Reward, Punishment Dan Motivasi Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada PTPN XII (Persero) Kebun Jatirone Kalibaru Banyuwangi* Jurnal Ekonomi dan SDM 2015.
- Syafiie, Inu Kencana, 2006. *Ilmu Administrasi Publik*, Edisi Revisi Cetakan ke-2 Rineka Cipta. Jakarta
- Tjiptono, Fandi & Anastasia Diana, 2003, *Total Quality Management*, Edisi Revisi, Andi Yogyakarta.
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).