

**PERAN KEBERAGAMAAN DALAM HUBUNGAN
ANTARA SISTEM REMUNERASI DAN MOTIVASI
KERJA DENGAN KINERJA KARYAWAN DAN
IMPLIKASINYA TERHADAP MUTU PELAYANAN
DI ERA JAMINAN KESEHATAN NASIONAL:
STUDI KASUS DI RUMAH SAKIT ANGKATAN UDARA**



Oleh:

Bambang Setyo Gunadi

NIM. 19300016165

**STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
DISERTASI**

Diajukan kepada Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga
untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar Doktor dalam Studi Islam

YOGYAKARTA

2025



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

**PERNYATAAN KEASLIAN DAN
BEBAS DARI PLAGIARISME**

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Bambang Setyo Gunadi
NIM : 193100016165
Program Studi/ Prodi : Pasca Sarjana/ Studi Islam

Menyatakan bahwa naskah disertasi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau hasil karya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya, dan bebas dari plagiarisme. Jika kemudian hari, terbukti bukan karya sendiri atau plagiasi, maka siap ditindak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.



Yogyakarta, 10 Juni 2024

Aku yang menyatakan,


Bambang Setyo Gunadi
NIM 19300016165

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
PASCASARJANA

Jl. Marsda Adisucipto, Yogyakarta, 55281 Telp. (0274) 519709, Faks. (0274) 557978
email: pps@uin-suka.ac.id, website: <http://pps.uin-suka.ac.id>.

PENGESAHAN

Judul Disertasi : Peran Keberagamaan Dalam Hubungan Antara Sistem
Remunerasi Dan Motivasi Kerja Dengan Kinerja Karyawan
Dan Implikasinya Mutu Pelayanan Di Era Jaminan Kesehatan
Nasional: Studi Kasus Di Rumah Sakit Angkatan Udara
Ditulis oleh : Bambang Setyo Gunadi
NIM : 19300016165
Program/Prodi. : Doktor (S3) / Studi Islam
Konsentrasi : Studi Islam

Telah dapat diterima

**Sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Doktor (Dr.)
Dalam Bidang Studi Islam**

Yogyakarta, 24 Februari 2025

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Rector
Ketua Sidang,

Prof. Noorhaidi, S.Ag., M.A., M.Phil., Ph.D.
NIP.: 196806051994031003



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
PASCASARJANA

Jl. Marsda Adisucipto, Yogyakarta, 55281 Telp. (0274) 519709, Faks. (0274) 557978
email: pps@uin-suka.ac.id, website: <http://pps.uin-suka.ac.id>.

YUDISIUM

BISMILLĀHIRRAHMĀNIRRAHĪM

DENGAN MEMPERTIMBANGKAN JAWABAN PROMOVENDUS ATAS PERTANYAAN DAN KEBERATAN PARA PENILAI DALAM UJIAN TERTUTUP PADA TANGGAL 23 Oktober 2024, DAN SETELAH MENDENGAR JAWABAN PROMOVENDUS ATAS PERTANYAAN DAN SANGGAHAN PARA PENGUJI DALAM SIDANG UJIAN TERBUKA, MAKA KAMI MENYATAKAN, PROMOVENDUS **BAMBANG SETYO GUNADI**, NOMOR INDUK: **19300016165** LAHIR DI KLATEN TANGGAL 24 NOVEMBER 1967,

LULUS DENGAN PREDIKAT :

PUJIAN (CUM LAUDE)/SANGAT MEMUASKAN/MEMUASKAN**

KEPADA SAUDARA DIBERIKAN GELAR DOKTOR **STUDI ISLAM** KONSENTRASI **STUDI ISLAM** DENGAN SEGALA HAK DAN KEWAJIBAN YANG MELEKAT ATAS GELAR TERSEBUT.

*SAUDARA MERUPAKAN DOKTOR PADA PASCASARJANA UIN SUNAN KALIJAGA KE-1011

YOGYAKARTA, 24 FEBRUARI 2025



**REKTOR /
KETUA SIDANG**

Prof. Noorhaidi, S.Ag., M.A., M.Phil., Ph.D.
NIP.: 196806051994031003

**** CORET YANG TIDAK DIPERLUKAN**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
PASCASARJANA

Jl. Marsda Adisucipto, Yogyakarta, 55281 Telp. (0274) 519709, Faks. (0274) 557978
email: pps@uin-suka.ac.id, website: <http://pps.uin-suka.ac.id>.

**DAFTAR HADIR DEWAN PENGUJI
UJIAN TERBUKA PROMOSI DOKTOR**

Nama Promovendus : **Bambang Setyo Gunadi**
NIM : **19300016165**
Judul Disertasi : **Peran Keberagamaan Dalam Hubungan Antara Sistem Remunerasi Dan Motivasi Kerja Dengan Kinerja Karyawan Dan Implikasinya Mutu Pelayanan Di Era Jaminan Kesehatan Nasional: Studi Kasus Di Rumah Sakit Angkatan Udara**

Ketua Sidang : Prof. Noorhaidi, S.Ag., M.A., M.Phil., Ph.D.

Sekretaris Sidang : Dr. Munirul Ikhwan, Lc., M.A.

- Anggota :
1. Prof. Dr. Misnen Ardiansyah, S.E., M.Si., Ak., CA., ACPA.
(Promotor/Penguji)
 2. Prof. Dr. Nurus Sa'adah, S.Psi., M.Si., Psi.
(Promotor/Penguji)
 3. Prof. Dr. H. Syafiq Mahmadah Hanafi, M.Ag
(Penguji)
 4. Dr. Achmad Sobirin, MBA., Ph.D., AK
(Penguji)
 5. Dr. Sunaryati, SE., M.Si.
(Penguji)
 6. Prof. Dr. Aziz Muslim, M.Pd.
(Penguji)

Di Ujikan Di Yogyakarta Pada Hari Senin Tanggal 24 Februari 2025

Tempat : Aula Lt. 1 Gd. Pascasajana UIN Sunan Kalijaga

Waktu : Pukul 10.00 WIB. S.d. Selesai

Hasil / Nilai (IPK) :

Predikat Kelulusan : Pujian (Cumlaude)/ Sangat Memuaskan/ Memuaskan



Sekretaris Sidang,

Dr. Munirul Ikhwan, Lc., M.A.
NIP.: 198406202018011001

PENGESAHAN PROMOTOR

Promotor :

Prof. Dr. Misnen Ardiansyah, SE.,M.Si.,AK.,CA.,ACPA



Promotor :

Dr. Nurus Sa'adah, S.Psi.,M.Si.,Psi



NOTA DINAS

Kepada Yth.

Direktur Pascasarjana
UIN Sunan Kalijaga
Yogyakarta

Assalamu 'alaikum wr.wb.

Disampaikan dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap naskah disertasi berjudul:

PERAN KEBERAGAMAAN DALAM HUBUNGAN ANTARA SISTEM
REMUNERASI DAN MOTIVASI KERJA DENGAN KINERJA KARYAWAN
DAN IMPLIKASINYA PADA MUTU PELAYANAN
DI ERA JAMINAN KESEHATAN NASIONAL: STUDI KASUS
PADA RUMAH SAKIT ANGKATAN UDARA

yang ditulis oleh:

Nama : Bambang Setyo Gunadi

NIM : 19300016165 / S3

Program : Doktor

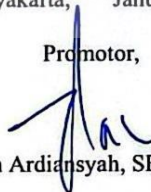
saya berpendapat bahwa disertasi tersebut sudah dapat diajukan kepada Program Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta untuk diujikan dalam Ujian Terbuka.

Wassalamu 'alaikum wr.wb.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Yogyakarta, Januari 2025

Promotor,



Prof. Dr. Misnen Ardiansyah, SE.,M.Si.,AK.,CA.,ACPA

NOTA DINAS

Kepada Yth.

Direktur Pascasarjana
UIN Sunan Kalijaga
Yogyakarta

Assalamu 'alaikum wr.wb.

Disampaikan dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap naskah disertasi berjudul:

PERAN KEBERAGAMAAN DALAM HUBUNGAN ANTARA SISTEM
REMUNERASI DAN MOTIVASI KERJA DENGAN KINERJA KARYAWAN
DAN IMPLIKASINYA PADA MUTU PELAYANAN
DI ERA JAMINAN KESEHATAN NASIONAL: STUDI KASUS
PADA RUMAH SAKIT ANGKATAN UDARA

yang ditulis oleh:

Nama : Bambang Setyo Gunadi

NIM : 19300016165 / S3

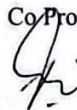
Program : Doktor

saya berpendapat bahwa disertasi tersebut sudah dapat diajukan kepada Program Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta untuk diujikan dalam Ujian Terbuka.

Wassalamu 'alaikum wr.wb.

Yogyakarta, Januari 2025

Co Promotor,



Dr. Nurus Sa'adah, S.Psi., M.Si., Psi

NOTA DINAS

Kepada Yth.

Direktur Pascasarjana
UIN Sunan Kalijaga
Yogyakarta

Assalamu 'alaikum wr.wb.

Disampaikan dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap naskah disertasi berjudul:

PERAN KEBERAGAMAAN DALAM HUBUNGAN ANTARA SISTEM
REMUNERASI DAN MOTIVASI KERJA DENGAN KINERJA KARYAWAN
DAN IMPLIKASINYA PADA MUTU PELAYANAN
DI ERA JAMINAN KESEHATAN NASIONAL: STUDI KASUS
PADA RUMAH SAKIT ANGKATAN UDARA

yang ditulis oleh:

Nama : Bambang Setyo Gunadi

NIM : 19300016165 / S3

Program : Doktor

saya berpendapat bahwa disertasi tersebut sudah dapat diajukan kepada Program Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta untuk diujikan dalam Ujian Terbuka.

Wassalamu 'alaikum wr.wb.

Yogyakarta, Januari 2025

Pengantar

Dr. Achmad Sobirin, MBA.,PhD.,AK

NOTA DINAS

Kepada Yth.

Direktur Pascasarjana
UIN Sunan Kalijaga
Yogyakarta

Assalamu 'alaikum wr.wb.

Disampaikan dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap naskah disertasi berjudul:

PERAN KEBERAGAMAAN DALAM HUBUNGAN ANTARA SISTEM
REMUNERASI DAN MOTIVASI KERJA DENGAN KINERJA KARYAWAN
DAN IMPLIKASINYA PADA MUTU PELAYANAN
DI ERA JAMINAN KESEHATAN NASIONAL: STUDI KASUS
PADA RUMAH SAKIT ANGKATAN UDARA

yang ditulis oleh:

Nama : Bambang Setyo Gunadi

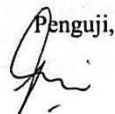
NIM : 19300016165 / S3

Program : Doktor

saya berpendapat bahwa disertasi tersebut sudah dapat diajukan kepada Program Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta untuk diujikan dalam Ujian Terbuka.

Wassalamu 'alaikum wr.wb.

Yogyakarta, Januari 2025

Penguji,


Dr. Nurus Sa'adah, S.Psi.,M.Si.,Psi

NOTA DINAS

Kepada Yth.

Direktur Pascasarjana
UIN Sunan Kalijaga
Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr.wb.

Disampaikan dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap naskah disertasi berjudul:

**PERAN KEBERAGAMAAN DALAM HUBUNGAN ANTARA SISTEM
REMUNERASI DAN MOTIVASI KERJA DENGAN KINERJA KARYAWAN
DAN IMPLIKASINYA PADA MUTU PELAYANAN
DI ERA JAMINAN KESEHATAN NASIONAL: STUDI KASUS
PADA RUMAH SAKIT ANGKATAN UDARA**

yang ditulis oleh:

Nama : Bambang Setyo Gunadi

NIM : 19300016165 / S3

Program : Doktor

saya berpendapat bahwa disertasi tersebut sudah dapat diajukan kepada Program Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta untuk diujikan dalam Ujian Terbuka.

Wassalamu'alaikum wr.wb.

Yogyakarta, ' Januari 2025

Penguji,



Prof. Dr. H. Syafiq Mahmadah Hanafi, M.Ag

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengembangkan peran keberagamaan dalam hubungan sistem remunerasi dan motivasi kerja dengan kinerja karyawan dan implikasinya terhadap mutu pelayanan sebagai strategi untuk meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit (RS) di era Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), dengan menambahkan variabel kinerja karyawan untuk memediasi remunerasi terhadap motivasi kerja dan mutu pelayanan. Penelitian ini menggunakan keberagamaan sebagai variabel moderasi untuk memprediksi peran model alternatif yang dibangun dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan RS. Selain itu, penelitian ini juga mengkaji beberapa teori yang terkait dalam implementasi manajemen pelayanan RS sebagai institusi pelayanan publik.

Penelitian ini merupakan penelitian eksplanatoris dengan rancangan penelitian non eksperimental dan menggunakan pendekatan kuantitatif. Sumber data penelitian ini berupa dokumen sebagai data sekunder dan informan sebagai data primer yaitu karyawan dari seluruh unit di enam (6) Rumah Sakit Angkatan Udara (RSAU), dan dikumpulkan secara *stratified random sampling* yang terbagi dalam 4 kelompok yaitu medis, paramedis, tenaga kesehatan lainnya dan non tenaga kesehatan. Alat analisis yang digunakan *Structure Equation Modeling* (SEM) dibantu dengan *software* AMOS guna membuktikan dan menjelaskan hubungan kausalitas antar variabel-variabel tersebut.

Hasil penelitian ini membuktikan hasil uji asumsi klasik dan validitas eksternal model yang melibatkan 400 orang karyawan RSAU dan menyimpulkan bahwa tingkat keberagamaan memoderasi model alternatif yang dibangun, sehingga faktor keberagamaan berperan dan menjadi penting untuk diperhatikan dalam meningkatkan mutu pelayanan. Demikian pula dengan variabel remunerasi, motivasi kerja, kinerja karyawan berpengaruh pada mutu layanan. Selain itu, variabel kinerja karyawan juga berperan memediasi pengaruh antara remunerasi, motivasi kerja pada mutu layanan.

Berdasarkan hasil penelitian ini, diharapkan para pembuat kebijakan mengintegrasikan nilai-nilai keberagamaan dalam pengelolaan RS guna memperkuat landasan etis dan moral dalam upaya meningkatkan pelayanan kesehatan yang bermutu. Selain itu, diharapkan juga terbangun model sistem remunerasi yang layak, wajar dan berkeadilan yang dapat digeneralisasikan untuk diaplikasikan di pengelolaan RSAU dan RS BLU lainnya guna meningkatkan mutu pelayanannya. Upaya yang dapat dilaksanakan untuk mewujudkan harapan tersebut adalah dengan melakukan strategi efisiensi dalam upaya meningkatkan produktivitas RS yaitu berupa pelayanan kesehatan yang bermutu. Hasil studi ini juga diharapkan dapat berkontribusi secara teoritis, praktis dan kebijakan terkait manajemen rumah sakit, khususnya bagi RSAU dan RS BLU pada umumnya dalam upaya meningkatkan mutu pelayanannya. Pada penelitian ini, secara teoritis studi ini juga membuktikan bahwa ada beberapa teori terkait dalam implementasi manajemen pelayanan rumah sakit.

Kata kunci: Keberagamaan, remunerasi, motivasi kerja, kinerja karyawan, mutu layanan, SEM

ABSTRACT

This study aims to explore the role of religiosity in the relationship between the remuneration system and work motivation with employee performance and its implications for service quality as a strategy to improve hospital service quality in the era of the National Health Insurance (JKN). This is achieved by incorporating employee performance as a mediating variable between remuneration, work motivation, and service quality. Religiosity is employed as a moderating variable to predict the role of an alternative model designed to enhance hospital service quality. Additionally, this study reviews several theories related to the implementation of hospital service management as a public service institution.

This explanatory research uses a non-experimental research design and a quantitative approach. The data sources include secondary data from documents and primary data from informants, comprising employees from all units in six (6) Indonesian Air Force Hospitals (RSAU). The data were collected through stratified random sampling, categorized into four groups: medical staff, paramedical staff, other healthcare workers, and non-healthcare workers. Structural Equation Modeling (SEM) with the aid of AMOS software was utilized to analyze and explain the causal relationships among the variables.

The findings validate the classical assumption tests and the external validity of the model involving 400 employees. The results confirm that religiosity moderates the alternative model, indicating that religiosity plays a significant role in improving service quality. Furthermore, the variables of remuneration, work motivation, and employee performance significantly influence service quality. Employee performance also mediates the relationship between remuneration, work motivation, and service quality.

Based on these findings, it is recommended that policymakers integrate religious values into hospital management to strengthen the ethical foundation for improving high-quality healthcare services.

Additionally, the study suggests the development of a fair and equitable remuneration system that can be generalized for implementation in RSAU and other public service hospitals to enhance service quality. Efficiency strategies should also be pursued to improve hospital productivity, resulting in better service quality.

This study is expected to contribute theoretically, practically, and in terms of policy to hospital management, particularly for RSAU and public service hospitals in general, in their efforts to improve service quality. Theoretically, this study also substantiates several theories related to hospital service management implementation.

Keywords: Religiosity, remuneration, work motivation, employee performance, service quality, SEM



مستخلص البحث

يهدف هذا البحث إلى تطوير دور التدّين في العلاقة بين نظام المكافأة ودافعية العمل مع أداء العاملين وانعكاساته على جودة الخدمة كإستراتيجية لتحسين جودة الخدمات الاستشفائية في عصر التأمين الصحي الوطني، وذلك بإضافة متغيرات أداء العاملين لتوسيط المكافأة في دافعية العمل وجودة الخدمة. ويستخدم هذا البحث التدّين كمتغير وسيط للتنبؤ بدور النماذج البديلة المبنية في محاولة لتحسين جودة الخدمات الاستشفائية، كما يتناول هذا البحث العديد من النظريات المتعلقة بتطبيق إدارة الخدمات الاستشفائية كمؤسسة خدمة عامة.

ويعد هذا البحث بحثاً توضيحياً بتصميم بحث غير تجريبي ويستخدم نهجاً كمياً. ويتكون مصدر بيانات هذا البحث من الوثائق كبيانات ثانوية والمخبرين كبيانات أولية وهم موظفون من جميع الوحدات في ستة مستشفيات للقوات الجوية، والتي تم جمعها عن طريق أخذ عينات عشوائية طبقية مقسمة إلى أربع مجموعات وهي العاملون الطبيون وشبه الطبيين وغيرهم من العاملين في المجال الصحي وغير الصحي. واستخدمت أداة التحليل نمذجة المعادلات الهيكلية (SEM) بمساعدة برنامج تحليل الهياكل اللحظية (AMOS) لإثبات وشرح العلاقة السببية بين هذه المتغيرات.

وقد أثبتت نتائج هذا البحث صحة اختبار الافتراض الكلاسيكي والصلاحية الخارجية للنموذج الذي شمل 400 موظف، وخلصت إلى أن مستوى التدّين يعدل النموذج البديل المبني، بحيث يلعب العامل الديني دوراً ويصبح من المهم أخذه بعين الاعتبار في تحسين جودة الخدمة. وبالمثل، تؤثر متغيرات المكافأة ودافعية العمل وأداء العاملين على جودة الخدمة. بالإضافة إلى ذلك، يلعب أداء

العاملين أيضا دورا في التوسط في التأثير بين المكافأة ودافعية العمل على جودة الخدمة.

وبناء على نتائج هذا البحث، فمن المتوقع أن يقوم صناع القرار بدمج القيم الدينية في إدارة المستشفيات لتعزيز الأساس الأخلاقي في محاولة لتحسين جودة الخدمات الصحية. وبالإضافة إلى ذلك، من المتوقع أيضا بناء نموذج لنظام مكافآت لائق وعادل ومنصف يمكن تعميمه لتطبيقه في مستشفيات القوات الجوية وغيرها من مستشفيات وكالة الخدمات العامة لتحسين جودة خدماتها. ومن الجهود التي يمكن تنفيذها لتحقيق هذه التوقعات تنفيذ استراتيجيات الكفاءة في محاولة لزيادة إنتاجية المستشفيات في شكل جودة الخدمات المقدمة. ومن المتوقع أن تساهم نتائج هذا البحث من الناحية النظرية والعملية والسياسية فيما يتعلق بإدارة المستشفيات وخاصة لمستشفيات القوات الجوية ومستشفيات وكالة الخدمات العامة بشكل عام في محاولة لتحسين جودة خدماتها. ومن الناحية النظرية، تثبت هذه الدراسة أيضا أن هناك العديد من النظريات المرتبطة بتنفيذ إدارة الخدمات في المستشفيات.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

الكلمات المفتاحية : التدئين، والمكافأة، ودافعية العمل، وأداء العاملين، وجودة الخدمة، ونمذجة المعادلات الهيكلية

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543.b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Bā'	B	Be
ت	Tā'	T	Te
ث	Śā'	s	es (dengan titik atas)
ج	Jīm	J	Je
ح	Ḥā'	ḥ	ha (dengan titik bawah)
خ	Khā'	Kh	ka dan ha
د	Dāl	D	De
ذ	Žāl	Ž	zet (dengan titik atas)
ر	Rā'	R	Er
ز	Zā'	Z	Zet
س	Sīn	S	Es
ش	Syīn	Sy	es dan ye
ص	Śād	ś	es (dengan titik bawah)
ض	Ḍād	ḍ	de (dengan titik bawah)
ط	Ṭā'	ṭ	te (dengan titik bawah)
ظ	Ẓā'	ẓ	zet (dengan titik bawah)
ع	‘Ain	‘	Apostrof terbalik
غ	Ghain	Gh	Ge
ف	Fā'	F	Ef
ق	Qāf	Q	Qi
ك	Kāf	K	Ka
ل	Lām	L	El
م	Mīm	M	Em

ن	Nūn	N	En
و	Wāw	W	We
هـ	Hā'	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Yā'	Y	Ye

B. Konsonan Rangkap karena Syaddah Ditulis Rangkap

Kata Arab	Ditulis
مُدَّة مُتَعَدِّدَة	<i>muddah muta 'ddidah</i>
رَجُلٌ مُتَفَنِّنٌ مُتَعَيِّنٌ	<i>rajul mutafannin muta 'ayyin</i>

C. Vokal Pendek

Ḥarakah	Ditulis	Kata Arab	Ditulis
Fatḥah	A	مَنْ نَصَرَ وَقَتَلَ	<i>man naṣar wa qatal</i>
Kasrah	I	كَمْ مِنْ فِتْنَةٍ	<i>kamm min fi 'ah</i>
Ḍammah	U	سُدُسٌ وَخَمْسٌ وَثَلَاثٌ	<i>sudus wa khumus wa ṣuluṣ</i>

D. Vokal Panjang

Ḥarakah	Ditulis	Kata Arab	Ditulis
Fatḥah	Ā	فَتَاحُ رِزَاقٍ مَنَّانٍ	<i>fattāḥ razzāq mannān</i>
Kasrah	Ī	مَسْكِينٌ وَفَقِيرٌ	<i>miskīn wa faqīr</i>
Ḍammah	Ū	دُخُولٌ وَخُرُوجٌ	<i>dukhūl wa khurūj</i>

E. Huruf Diftong

Kasus	Ditulis	Kata Arab	Ditulis
Fatḥah bertemu wāw mati	Aw	مَوْلُودٌ	<i>Maulūd</i>
Fatḥah bertemu yā' mati	Ai	مُهَيِّمٌ	<i>Muhaimin</i>

F. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata

Kata Arab	Ditulis
أَنْتُمْ	<i>a 'antum</i>
أَعَدْتُ لِلْكَافِرِينَ	<i>u 'iddat li alkāfirīn</i>
لَنْ شَكَرْتُمْ	<i>la 'in syakartum</i>
إِعَانَةُ الطَّالِبِينَ	<i>i 'ānah at-ṭālibīn</i>

G. Huruf Ta' Tā' Marbūṭah

1. Bila dimatikan, ditulis dengan huruf "h".

Kata Arab	Ditulis
زوجة جزيلة	<i>zaujah jazīlah</i>
جزية محدّدة	<i>jizyah muḥaddadah</i>

Keterangan:

Ketentuan ini tidak berlaku terhadap kata-kata Arab yang sudah diserap kedalam Bahasa Indonesia, seperti salat, zakat, dan sebagainya, kecuali jika dikehendaki lafal aslinya.

Bila diikuti oleh kata sandang "al-" serta bacaan kedua itu terpisah, makaditulis dengan "h".

Kata Arab	Ditulis
تكملة المجموع	<i>takmilah al-majmū'</i>
حلاوة المحبة	<i>ḥalāwah al-maḥabbah</i>

2. Bila tā' marbūṭah hidup atau dengan ḥarakah (fatḥah, kasrah, atau ḍammah), maka ditulis dengan "t" berikut huruf vokal yang relevan.

Kata Arab	Ditulis
زكاة الفطر	<i>zakātu al-fiṭri</i>
إلى حضرة المصطفى	<i>ilā ḥaḍrati al-muṣṭafā</i>
جلالة العلماء	<i>jalālata al-'ulamā'</i>

H. Kata Sandang alif dan lām atau "al-"

1. Bila diikuti huruf ḡamariyyah

Kata Arab	Ditulis
بحث المسائل	<i>baḥṣ al-masā'il</i>
المحصول للغزالي	<i>al-maḥṣūl li al-Ghazālī</i>

2. Bila diikuti huruf syamsiyyah, ditulis dengan menggandakan huruf syamsiyyah yang mengikutinya serta menghilangkan huruf "l" (el)-nya.

Kata Arab	Ditulis
إعانة الطالبين	<i>i'ānah at-tālibīn</i>
الرسالة للشافعي	<i>ar-risālah li asy-Syāfi'ī</i>
شذرات الذهب	<i>syazarāt az-ḡahab</i>

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat dan ridha- Nya, sehingga disertasi dengan judul “Peran Keberagamaan dan Strategi Efisiensi dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayawan, Studi Kasus: Rumah Sakit Angkatan Udara” dapat diselesaikan dengan baik. Penulisan disertasi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat yang harus ditempuh guna meraih gelar Doktor (S.3) dalam Program Studi Islam konsentrasi Ekonomi Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Peneliti menyadari bahwa disertasi ini masih jauh dari kesempurnaan, maka peneliti menerima saran dan kritik demi sempurnanya penulisan disertasi ini.

Selesainya disertasi ini berkat bimbingan para promotor dan bantuan dari berbagai pihak, maka dengan ini peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Noorhaidi, S.Ag, MA, M.Phil, Ph.D. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Prof. Dr. Phil. Sahiron, S.Ag, M.A selaku Direktur Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak Ahmad Rafiq, M.A, Ph.D, selaku Wakil Direktur Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Bapak Dr.phil. Munirul Ikhwan selaku Ketua Program Doktor Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
5. Bapak Prof. Dr. Misnen Ardiansyah, S.E., M.Si., AK., CA., ACPA , dan Alm. Dr. Muhammad Fakhri Husein, serta Ibu Dr. Nurus Sa’adah selaku Promotor yang ramah, sabar, dan teliti dalam memberikan bimbingan meliputi saran, kritik dan motivasi pada peneliti sehingga memberikan perubahan yang signifikan dalam disertasi ini.
7. Seluruh dosen Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta yang meluangkan waktu untuk memberikan ilmu yang sangat bermanfaat sehingga dapat diaktualisasikan dalam suatu kehidupan akademik.

8. Bapak Marsma TNI dr. Swasono Rahayu, Sp.THT-KL, MKes selaku Kadiskesau, Marsma TNI dr. Mukti Arja Berlian, SpPD, SpKP dan Marsma TNI dr. Roikhan Harowi, Sp.THT-KL, MKes selaku Mantan Ka RSPAU dan Ka RSPAU dr, Suhardi Hardjolukito yang selalu memberikan motivasi sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan disertasi ini dengan baik.
9. Bapakku Alm. Sadi Suyatmo dan Ibuku tercinta Siti Rahayu, yang selalu menjadi inspirasiku dan selalu memberikan support dengan iringan doanya setiap saat sehingga menjadi motivasi tersendiri bagi peneliti.
10. Istriku tercinta Sri Yuliamaningsih, anak-anakku tercinta yang menjadi kebanggaan keluargaku Kusuma Bayu Ananta Gunadi, SAKun., dr. Devita Intania Putri Gunadi dan Sartria Abi Putra Gunadi, dan juga menantuku tersayang Wina Zahra Medina, SKed, serta Cucuku tercinta Emhyr Aiden Nabawi, yang selalu memberikan dukungan dan doa sehingga menjadi motivasi bagi peneliti untuk menyelesaikan penulisan disertasi ini.
11. Segenap civitas akademika pada Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga, atas bimbingan, pelayanan dan kemudahan yang diberikan kepada peneliti selama menempuh jenjang pendidikan program doktor sehingga peneliti berhasil menyelesaikan penulisan disertasi ini.
12. Sahabat-sahabat yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah meluangkan waktunya untuk berdiskusi, memberikan saran, dan kritik konstruktifnya terhadap penulisan disertasi ini.

Akhirnya, tak ada gading yang tak retak dan tak ada karya yang sempurna. Oleh karena itu, kritik konstruktif dan saran dari semua pihak sangat penulis harapkan. Semoga disertasi ini bermanfaat dan memberi kontribusi nyata dalam dunia manajemen pelayanan kesehatan .

Yogyakarta, Januari 2025
Penulis

Bambang Setyo Gunadi

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN DAN BEBAS DARI PLAGIARISME	iii
PENGESAHAN REKTOR	iv
YUDISIUM	v
DEWAN PENGUJI	vi
PENGESAHAN PROMOTOR	vii
NOTA DINAS	viii
ABSTRAK	xiii
PEDOMAN TRANSLITERASI	xix
KATA PENGANTAR	xxii
DAFTAR ISI	xxiv
DAFTAR TABEL	xxix
DAFTAR GAMBAR	xxxii
DAFTAR LAMPIRAN	xxxii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	16
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	17
1. Tujuan Penelitian	17
2. Kegunaan Penelitian	18
a. Teoritis	18
b. Praktis	19
c. Kebijakan	20
D. Kajian Pustaka	20
E. Originalitas penelitian	36
F. Kontribusi penelitian	39
G. Sistematika Penulisan	41

BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS

PENELITIAN	43
A. Landasan Teori	43
1. Pendekatan Berbagai Teori	43
2. Mutu atau Kualitas Pelayanan.....	59
3. Remunerasi	77
4. Motivasi kerja	89
5. Kinerja Karyawan	100
6. Keberagamaan	107
B. Kerangka Teoritis	116
C. Hipotesis Penelitian	122
1. Pengaruh Remunerasi terhadap Mutu Pelayanan	123
2. Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Mutu Pelayanan	126
3. Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Mutu Pelayanan	129
4. Pengaruh Remunerasi terhadap Motivasi Kerja	132
5. Pengaruh Remunerasi terhadap Kinerja Karyawan	137
6. Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan	143
7. Peran Kinerja Karyawan dalam Memediasi Pengaruh Remunerasi dan Motivasi Kerja Pada Mutu Pelayanan	145
8. Peran Keberagamaan dalam Hubungan Antara Remunerasi dan Motivasi Kerja dengan Kinerja karyawan Implikasinya pada Terhadap Mutu Pelayanan	147
BAB III METODE PENELITIAN	153
A. Jenis dan Rancangan Penelitian	153
1. Jenis Penelitian	153
2. Unit Analisis	154

B.	Jenis dan Sumber Data	155
C.	Populasi, Sampel, Teknik Pengambilan Sampel dan Pengumpulan Data	156
1.	Populasi	156
2.	Sampel Penelitian	157
3.	Teknik Pengambilan Sampel	159
4.	Teknik Pengumpulan Data	160
D.	Definisi Operasional dan Variabel penelitian	160
E.	Teknik Analisis Data	164
1.	Uji Asumsi Klasik	164
a.	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	164
b.	Uji Normalitas	167
c.	Uji Oulier	167
d.	Uji Multikolinearitas	168
2.	Uji SEM	168
3.	Variabel Intervening atau Mediasi	177
4.	Variabel Moderating	179
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	181
A.	Hasil Penelitian	181
1.	Populasi dan Sampel	181
2.	Diskripsi Profil Responden	181
3.	Deskripsi Jawaban Responden	198
4.	Hasil Uji Asumsi Klasik	210
a.	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	210
b.	Uji Oulier	222
c.	Uji Normalitas	224
d.	Uji Multicollinearity and Singularity.....	225
5.	Hasil Uji Structural Equation Modeling (SEM) ..	226
a.	Uji Persamaan Model	226
1)	Analisis Model One - Step Approach – Base Model	227
2)	Analisis Model Two - Step Approach – Base Model	229

b. Uji Parameter dan Evaluasi Model	
(Goodness of Fit)	231
1) Chi Square	232
2) Probabilitas signifikansi	232
3) CMIN/ DF (Degree of Freedom)	232
4) RSMEA (Root Mean Square Error of Approximation)	233
5) GFI (Good of Fit Index)	233
6) AGFI (Ajust Goodness of Fit Index) ...	234
7) CFI (Comparative Fit Index)	234
8) TLI (Tuker Lewis Index)	234
6. Uji Mediasi	235
7. Uji Moderasi	239
8. Pengujian hipotesis	240
B. Pembahasan	247
1. Pengaruh remunerasi terhadap mutu pelayanan	247
2. Pengaruh motivasi kerja terhadap mutu pelayanan	252
3. Pengaruh kinerja karyawan terhadap mutu pelayanan	257
4. Pengaruh remunerasi terhadap motivasi kerja ..	261
5. Pengaruh remunerasi terhadap kinerja karyawan	264
6. Pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan	268
7. Peran kinerja karyawan dalam memediasi pengaruh remunerasi dan motivasi terhadap mutu layanan	271
8. Peran keberagamaan dalam memoderasi hubungan antara remunerasi, dan motivasi kerja dengan kinerja karyawan, implikasinya terhadap mutu pelayanan	273
9. Analisis Kebijakan Regulator	279
10. Kajian Landasan Syariah	297

BAB V PENUTUP	311
A. Kesimpulan	311
B. Implikasi penelitian	314
1. Implikasi Teoritis	314
2. Implikasi Kebijakan	315
C. Keterbatasan penelitian	316
D. Saran-saran	317
 DAFTAR PUSTAKA	 319
LAMPIRAN	375
KUESIONER PENELITIAN	479
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	498



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Definisi Operasional dan Variabel penelitian, 162
Tabel 3.2	Kriteria Goodness of fit, 175
Tabel 4.1	Responden berdasarkan umur , 182
Tabel 4.2	Responden berdasarkan jenis kelamin, 185
Tabel 4.3	Responden berdasarkan agama, 187
Tabel 4.4	Responden berdasarkan status perkawinan, 188
Tabel 4.5	Responden berdasarkan pendidikan terakhir, 189
Tabel 4.6	Responden berdasarkan status kepegawaian, 191
Tabel 4.7	Responden berdasarkan profesi, 194
Tabel 4.8	Responden berdasarkan masa kerja, 196
Tabel 4.9	Diskripsi sebaran jawaban terhadap variabel mutu layanan, 199
Tabel 4.10	Diskripsi sebaran jawaban terhadap variabel remunerasi, 200
Tabel 4.11	Diskripsi sebaran jawaban terhadap variabel motivasi kerja, 202
Tabel 4.12	Diskripsi sebaran jawaban terhadap variabel kinerja karyawan, 205
Tabel 4.13	Diskripsi sebaran jawaban terhadap variabel keberagamaan, 208
Tabel 4.14	Hasil uji Confirmatory Factor Analysis, 211
Tabel 4.15	Nilai Koefisien Loading Factor untuk konstruk keberagamaan, 214
Tabel 4.16	Nilai Koefisien Loading Factor untuk konstruk remunerasi, 216
Tabel 4.17	Nilai Koefisien Loading Factor untuk konstruk motivasi kerja, 218
Tabel 4.18	Nilai Koefisien Loading Factor untuk konstruk kinerja karyawan, 220
Tabel 4.19	Nilai Koefisien Loading Factor untuk konstruk mutu layanan, 222

- Tabel 4.20 Hasil Uji Outlier dengan Perhitungan Jarak Mahalanobis, 223
- Tabel 4.21 Hasil Assesment of Normality, 224
- Tabel 4.22 Hasil Uji perhitungan Condition Number, 226
- Tabel 4.23 Evaluasi Kriteria Goodness of Fit Indices - One Step Approach Base Model - , 227
- Tabel 4.24 Evaluasi kriteria Goodness of Fit Indices -Two Step Approach Base Model, 230
- Tabel 4.25 Uji Signifikansi Model Two-Step Model, 231
- Tabel 4.26 Hasil Uji Sobel Pola Hubungan Kinerja karyawan memediasi remunerasi terhadap motivasi kerja dan mutu layanan 236
- Tabel 4.27 Uji Sobel Test Pada Pola Hubungan Remunerasi Pada Mutu Layanan, 237
- Tabel 4.28 Uji Sobel Test Pada Pola Hubungan Motivasi Kerja pada Mutu Layanan, 238
- Tabel 4.29 Hasil Uji Moderasi Keberagamaan terhadap remunerasi, motivasi kerja, kinerja karyawan dan mutu layanan tinggi , 240
- Tabel 4.30 Hasil Uji Moderasi Keberagamaan terhadap remunerasi, motivasi kerja, kinerja karyawan dan mutu layanan rendah, 240
- Tabel 4.31 Uji Signifikansi Model yang dimoderasi Keberagamaan, 246

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 2.1 Kerangka Teori, 121
Gambar 3.1 Rumus Slovin, 158
Gambar 3.2 Kerangka Model, 172
Gambar 4.1 Confirmatory Factor Analysis (CFA), 211
Gambar 4.2 Confirmatory Analisis Variabel Mutu pelayanan, 213
Gambar 4.3 Confirmatory Analisis Variabel Remunerasi, 215
Gambar 4.4 Confirmatory Analisis Variabel Motivasi kerja, 217
Gambar 4.5 Confirmatory Analisis Variabel Kinerja karyawan, 219
Gambar 4.6 Confirmatory Analisis Variabel, Keberagamaan 221
Gambar 4.7 Base Model atau Model One-Step Approach, 227
Gambar 4.8 Base Model atau Model Two-Step Approach, 229
Gambar 4.9 Path analisis X1, X3, Y, 237
Gambar 4.10 Path analisis X1, X3, Y, 238



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Hasil olah data CFA remunerasi, 370
Lampiran 2	Hasil olah data CFA motivasi kerja, 380
Lampiran 3	Hasil olah data CFA Kinerja Karyawan, 385
Lampiran 4	Hasil olah data CFA Mutu Layanan, 395
Lampiran 5	Hasil olah data CFA Keberagamaan, 406
Lampiran 6	Hasil olah data One Step Model, 410
Lampiran 7	Hasil olah data Two Step Model, 426
Lampiran 8	Hasil olah data Two Step Model Keberagamaan rendah, 446
Lampiran 9	Hasil olah data Two Step Model Keberagamaan tinggi, 463
Kuesioner penelitian,	479



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Amanah Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD RI 1945) pasal 28H mengatur bahwa setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal dan memperoleh lingkungan hidup yang baik dan sehat serta mempunyai hak untuk hidup sejahtera lahir dan batin, hak untuk memperoleh pelayanan kesehatan tanpa adanya unsur diskriminasi dalam pemberian pelayanan kesehatan kepada masyarakat.¹ Hak kesehatan bagi penduduk Indonesia telah dijamin negara dan diatur dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan², pasal 4 Bab III menetapkan bahwa setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau agar dapat mewujudkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya serta mendapatkan perawatan kesehatan yang sesuai dengan standar pelayanan kesehatan.

Pemerintah telah berkomitmen dan mewujudkannya dengan menyelenggarakan *Universal Health Coverage* (UHC) atau jaminan kesehatan universal dengan membentuk Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN)³ dan Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan sebagai penyelenggaranya.⁴ Program tersebut dinamakan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Program JKN bertujuan memberikan jaminan kepada seluruh warga negara Indonesia agar dapat mengakses pelayanan kesehatan yang komprehensif, bermutu, dan merata bagi seluruh rakyat Indonesia sehingga masyarakat hidup sehat, produktif, dan sejahtera.

¹ Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dalam Satu Naskah

² Undang – Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, 2009

³ Undang – Undang Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, 2004

⁴ Undang - Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang BPJS, 2011

Sebagaimana diamanatkan Undang-Undang, program JKN diharapkan secara bertahap mencapai UHC yang meliputi 3 dimensi, yaitu: cakupan kepesertaan, akses yang merata dan pembiayaan yang ringan.⁵ Kebijakan program JKN telah memberikan andil yang besar terhadap reformasi sistem pelayanan dan pembiayaan kesehatan di Indonesia. Oleh karena manfaat JKN berupa pelayanan kesehatan, maka regulasi JKN juga harus tunduk dan memenuhi ketentuan UU yang ada, meliputi: Undang-Undang No. 29 tahun 2004 tentang Praktek Kedokteran, Undang-Undang No. 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit, Undang-Undang No. 36 tahun 2009 tentang Kesehatan, di samping Undang-Undang No.13 tentang Ketenagakerjaan tahun 2003.

Program kesehatan yang baik harus mampu meningkatkan produktivitas negara dan menciptakan Indonesia sebagai negara yang kuat. Berdasarkan berita resmi BPJS dari aspek kepesertaan, cakupan peserta program per April 2024 atau tahun ke 10 ini sebanyak 270.491.968 jiwa, yang berarti sudah mencakup 96,06% penduduk Indonesia yang terjamin dalam program JKN.^{6,7} Peserta BPJS dibagi dalam dua golongan, yaitu penerima bantuan iuran (PBI) yang ditanggung langsung pemerintah dan bukan penerima bantuan iuran (Non-PBI) atau peserta mandiri. Namun, keduanya mendapat fasilitas yang sama sesuai besar iurannya tanpa mendapat perlakuan diskriminatif.

Sedangkan kalau dilihat dari aspek pelayanan, menurut Kintari, dkk⁸ layanan yang diberikan dalam program BPJS cukup komprehensif, termasuk di dalamnya layanan preventif, promotif,

⁵ A. Suprianto, dan D. Mutiarin, “Evaluasi Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional (Studi tentang Hubungan Stakeholder, Model Pembiayaan dan Outcome JKN di Kabupaten Bantul Provinsi DIY”. *Journal of Governance And Public Policy*. Vol. 4 No. (1 February 2017): 78-80.

⁶ BPJS. “Aspek Kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional 2022.” Diakses pada: <http://sismonev.djsn.go.id/kepesertaan/>

⁷ BPJS. “Aspek Kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional 2024.” Diakses pada: <http://sismonev.djsn.go.id/kepesertaan/>

⁸ A. Kintari, dkk. “Monitoring dan Evaluasi dalam Sistem Pelayanan Kesehatan Kelebihan dan Kekurangan dari JKN dan BPJS.” Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia, Depok 16424, Indonesia, November 2023.

kuratif, dan rehabilitas tanpa adanya pengaruh dari besar biaya premi yang dibayar oleh peserta. Untuk meningkatkan layanan tersebut, BPJS kesehatan terus melakukan upaya pengembangan, yaitu dengan mewujudkan transformasi mutu layanan yang mencakup upaya simplifikasi administrasi pelayanan. Proses administratif BPJS yang diterapkan juga lebih sederhana, yaitu hanya dengan menggunakan KTP untuk mengakses layanan kesehatan yang diperlukan. Selain itu, BPJS Kesehatan dalam penyelenggaraannya juga menerapkan sistem *managed care*, yaitu suatu sistem pelayanan kesehatan dan pembiayaannya diselenggarakan dalam kerangka kendali mutu dan biaya.

Ditinjau dari dimensi atau aspek pembiayaan, program JKN telah memberikan perubahan besar berupa reformasi sistem pelayanan dan pembiayaan kesehatan di Indonesia. Sistem pembiayaan yang berubah dari *fee for service* menjadi *packages for service* berupa bahwa tarif INA-CBGs untuk pasien BPJS berdampak kepada perubahan yang cukup fundamental dalam manajemen pendapatan dan biaya RS, misalnya dalam pengakuan dan penghargaan, pendapatan jasa medis dan paramedis dalam akutansi RS.

Di dalam tarif INA-CBGs tidak terdapat ketentuan atau pedoman untuk menentukan porsi jasa RS, jasa profesi dan belanja maksimal bahan material habis pakai (BMHP), sehingga hal ini menuntut manajemen RS harus cermat, efektif dan efisien dalam pengelolaannya. Daniel Budi Wiboe⁹ selaku Ketua Kompartemen BPJS dan Manajemen Resiko, menjelaskan bahwa tarif INA-CBGs yang merupakan suatu paket yang terdiri dari: tarif rawat jalan dan rawat inap, besarnya tergantung diagnosis utama, penyakit *comorbid* dasar, tingkat berat ringannya penyakit atau *severity*, tindakan medis yang dilakukan, umur, dll.

Problem teoritis pada penelitian ini adalah tentang mutu pelayanan kesehatan yang merupakan tuntutan tertinggi dari masyarakat terhadap RS utamanya dalam hal pemenuhan pelayanan

⁹ D.B. Wibowo, "Pengelolaan Dana dan Jasa Medis Dokter pada Pasien BPJS." *Seminar PERSI*, Hotel Menara Peninsula, Jakarta: (27 Februari 2014).

yang berkualitas membuat pihak RS harus mampu untuk mengembangkan manajemen mutu yang sebaik-baiknya. Menurut Hadijah¹⁰ bahwa harapan masyarakat tidak cukup hanya penyakitnya disembuhkan, tetapi masyarakat juga menuntut untuk diberi pelayanan yang paripurna atau bermutu. Sedangkan Lubis¹¹ kepedulian terhadap pasien atau masyarakat adalah salah satu prinsip dasar dalam upaya perbaikan mutu pelayanan kesehatan. Ada 3 (tiga) perubahan besar yang memberikan tantangan dan peluang dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan, antara lain: sumber daya yang terbatas, kebijakan desentralisasi pelayanan dan berkembangnya kesadaran akan pentingnya mutu dalam pelayanan kesehatan. Selain itu, ada 3 (tiga) pendekatan utama yang dapat dilakukan dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan tersebut, yaitu standarisasi pelayanan, perbaikan proses yang bertahap dan perbaikan radikal dengan melakukan desain ulang.

Problem praktis pada penelitian ini adalah pemahaman peserta JKN yang masih kurang atau terbatas tentang penyelenggaraan JKN dikarenakan sosialisasi tentang implementasi JKN yang masih terbatas, sehingga para peserta dan pemberi layanan mendapatkan informasi yang kurang lengkap. Hal ini menyebabkan masih banyaknya keluhan-keluhan yang ditujukan kepada perawat, dokter, pelayanan administrasi, sarana, dan prasarana, obat, biaya dan layanan rumah sakit lainnya, terkait dengan mutu pelayanan yang diberikan.

Problem praktis berikutnya adalah terjadinya kesenjangan atau adanya perbedaan persepsi tentang penyelenggaraan program JKN antara pembuat kebijakan (regulator), pelaksana kebijakan (penyedia layanan kesehatan) dan penerima kebijakan atau masyarakat pada umumnya, mempengaruhi dan merubah pola pikir serta perilakunya.

¹⁰ Hadijah. "Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Undata, Palu Sulawesi Tengah," *Jurnal Undata.ac.id* , Vol 4. Nomor 7, (2016).

¹¹ S. Lubis, "Pengaruh Persepsi Masyarakat Tentang Mutu Pelayanan Terhadap Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Dasar Di Puskesmas Simalingkar Tahun 2018". *Dinamika Kesehatan, Jurnal Kebidanan dan Keperawatan*, Vol 11. No.1, (2020).

Perubahan yang pertama, terkait manfaat pelayanan kesehatan menggunakan pelayanan terstruktur dan berjenjang, yang dimulai dari pelayanan oleh FKTP (Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama) yang kemudian ke tingkat lanjut sebagai rujukan atau RS. Perubahan yang kedua, berupa perubahan pola pembiayaan dari *fee for service* menjadi *prospective payment* dengan sistem kapitasi untuk FKTP dan tarif *Indonesia Case Base Group* (INA-CBGs) untuk RS yang berdampak terhadap sistem remunerasi yang diberikan serta kinerja para tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan.

Problem praktis lainnya adalah masih terdapat banyak kendala baik yang dihadapi BPJS selaku penyelenggara maupun fasilitas kesehatan selaku penyedia layanan. Menurut Badan Pemeriksa Keuangan (BPK), masih banyak permasalahan mendasar dalam pelaksanaan program JKN baik terkait kepesertaan, pelayanan maupun pendanaan.¹² Sistem *data base* kepesertaan JKN yang belum terintegrasi dengan sistem *data base* kementerian/ lembaga/ instansi lain yang data yang dapat mendukung validitas data kepesertaan. Kemudian tentang pendanaan yang terus mengalami defisit dan pemerintah belum berhasil mengatasinya berpotensi mempengaruhi mutu pelayanan. Yang terakhir, adanya pelayanan kesehatan RS yang pembiayaannya melebihi tarif Ina-CBGs beresiko mempengaruhi mutu pelayanan yang diberikan.

Secara umum mutu pelayanan kesehatan terhadap pasien BPJS di RS sudah cukup baik dengan angka kepuasan pasien mencapai 87,7%¹³. Namun, berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi penyelenggaraan JKN masih terdapat beberapa hal yang perlu ditingkatkan dan dievaluasi. Berita Kompasiana.com¹⁴ dan penelitian

¹² BPK RI. *Pendapat BPK, Pengelolaan atas Penyelenggaraan Program JKN*, 2021

¹³ E.S Sinaga, I.R Ginting, RL Kusumaraatna, Marthias Tiatra. "Evaluasi Implementasi Program JKN di Propinsi DKI Jakarta Indonesia." *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, Volume 10. No 03 (September 2021): 1-9.:

¹⁴ Kompasiana.com. "Permasalahan dalam Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)." Diakses pada (29 Desember 2023). <https://www.kompasiana.com/rantisalsabil>

Setiawati¹⁵ persoalan tentang fasilitas kesehatan yang mengalami kekurangan kamar perawatan hingga keluhan antrian panjang kerap menjadi masalah. Hal tersebut terjadi karena meningkatnya pengguna BPJS tidak diimbangi dengan pemerataan fasilitas kesehatan dan tenaga kesehatan. Beberapa masalah atau tantangan berupa biaya operasional yang tidak efisien dalam metode pembayaran kepada fasilitas kesehatan juga masih sering terjadi. Selain itu, juga terdapat keluhan tentang aplikasi elektronik yang sering mengalami kendala teknis, sehingga dalam sistem informasi dapat mengkhawatirkan peserta BPJS Kesehatan terutama mengenai keamanan dan privasi data peserta.

Keluhan dari penerima layanan atau masyarakat, berdasarkan hasil *review* pustaka artikel berbasis *Google Scholar* dengan menggunakan kata kunci: evaluasi JKN, program JKN, implementasi JKN dengan menerapkan pembatasan tahun penerbitan dari tahun 2020 - 2023, ditemukan beberapa masalah program JKN dalam implementasinya. Keluhan dari masyarakat terhadap mutu pelayanan, tenaga kesehatan dan fasilitas pelayanan kesehatan sering ditemukan.^{16,17,18,19.}

a/61a62cc806310e464e14ee83/permasalahan-dalam-program-jaminan-kesehatannasional-jkn

¹⁵ Marina Ery Setiawati & Rahmah Hida Nurrizka. "Evaluasi Pelaksanaan Sistem Rujukan Berjenjang Dalam Program Jaminan Kesehatan Nasional". *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia* Vol. 8 No 1 (2019): 35-40, diakses pada: <https://jurnal.ugm.ac.id/jkki/article/view/43843>

¹⁶ Chandra, dkk. "Laporan Hasil Penelitian Evaluasi Kebijakan JKN di 13 Provinsi Indonesia." *Knowledge Sector Initiative*. Pusat Kebijakan dan Manajemen Kesehatan. FKMK Universitas Gadjah Mada. 2020.

¹⁷ Sinaga E.S, et .al., "Evaluasi Implementasi Program JKN6.

¹⁸ A.I Nugraheni, C.E Putriyanti, A. Kurnianto, "Tinjauan Literatur: Evaluasi Program Jaminan Kesehatan Nasional di Indonesia." *Jurnal Kesehatan*, Vol 12, No.2, (Desember 2023), pISSN: 2301-783X, eISSN: 2721-800.

¹⁹ D.A. Mustikaningrum, "Evaluasi Penerapan Jaminan Kesehatan Nasional Di Indonesia: A Systematic Review." *ResearchGate.*, Fakultas Kesehatan Masyarakat FK UI. (Desember 2022).

Pengaduan masyarakat juga diterima Ombudsman RI²⁰ selaku pengawas penyelenggaraan pelayanan publik terhadap pelayanan kesehatan di era JKN dapat di kompilasi sebagai berikut: adanya diskriminasi pelayanan di sejumlah fasilitas kesehatan, pembatasan kuota pelayanan, pelanggaran kesepakatan kerjasama antara faskes dengan BPJS. Keluhan yang disampaikan masyarakat lainnya, di antaranya: proses antrean yang panjang, penolakan pelayanan, masalah pelayanan tindakan tertentu (jadwal operasi yang mundur atau sulit mendapat jadwal tindakan), administrasi surat rujukan yang wajib selalu diperbarui, ketersediaan obat, ketersediaan fasilitas, dan infrastruktur serta SDM kesehatan yang belum merata serta sosialisasi kepada peserta JKN belum optimal dan defisit JKN karena biaya manfaat yang diberikan lebih besar dibanding pendapatan iuran yang diterima oleh BPJS.^{21,22,23}

Oleh karena itu, dalam upaya memberikan jaminan mutu pelayanan kepada masyarakat pemerintah perlu melakukan pemantauan, evaluasi, dan tindakan untuk meningkatkan efektivitas program JKN dalam upaya meningkatkan sistem pelayanan kesehatan di Indonesia. Mutu merupakan suatu proses pemenuhan kebutuhan dan harapan konsumen baik internal maupun eksternal. Menurut Bustami²⁴ mutu pelayanan kesehatan adalah terpenuhinya kebutuhan masyarakat atau perorangan terhadap asuhan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi yang baik dengan pemanfaatan sumber daya yang wajar, efisien, dan efektif serta dijalankan secara aman dan memuaskan pelanggan sesuai dengan norma dan etika yang baik.

Di lain pihak, terkait program JKN ini sejumlah keluhan yang hampir sama juga disampaikan oleh manajemen RS tak terkecuali RS Jajaran Rumah Sakit Angkatan Udara (RSAU). Selama 10 (sepuluh)

²⁰ Ombudsman RI. "Temukan Potensi Maladministrasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan BPJS Kesehatan." *Kabar Ombudsman*. /2023. <https://Ombudsman.Go.Id/>

²¹ Setiawati dan Nurrizka. "Evaluasi Pelaksanaan ...

²² Sinaga et al. "Evaluasi Implementasi ..., 2

²³ Mustikaningrum. "Evaluasi Penerapan Jaminan ...

²⁴ Bustami. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. (Jakarta: Erlangga Medical Series, 2011).

tahun perjalanan JKN banyak dinamika yang terjadi di lapangan yang berdampak pada mutu pelayanan RS. Kusumawati²⁵ dan Arifin, dkk²⁶ menyatakan bahwa di era JKN ini selain terjadi perubahan mendasar tentang pembiayaan dan pendataterdapat isu mengenai ketidakefektifan dalam pemberian remunerasi yang diterima karyawan RS yang bekerja sama dengan BPJS. Adanya anekdot tentang “BPJS (Banyak Pasien Jasa Sedikit)” terutama di RS pemerintah, hal ini dapat menjadi bukti tentang rendahnya nilai remunerasi yang diterima karyawan RS.

Beberapa penelitian menyatakan, seperti yang dilakukan Meutiah LD dan Saifudin²⁷ tentang kepuasan kerja dokter spesialis terhadap program JKN di RSUD Dr. Zainoel Abidin. Penelitian ini membuktikan bahwa sebesar 12,2% responden merasa sangat tidak puas, dan sebesar 35,4% responden merasa tidak puas, serta sebesar 47,6% yang merasa puas, dan hanya 4,9% responden merasa sangat puas. Dari penelitian ini disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan dan pengetahuan tentang INA-CBGs, kondisi lingkungan kerja, remunerasi atau kompensasi, transparansi, dan kebijakan rumah sakit

Penelitian lainnya, terkait dengan keterlibatan akan partisipasi aktif dari profesi medis dan paramedis, menurut Irwandi²⁸ dan Nindia²⁹ terdapat salah satu permasalahan yang sering timbul dalam metode pembayaran INA CBGs adalah ketidakpuasan para dokter

²⁵ A.S Kusumawati dan H.Handiyani, “Remunerasi Berbasis Kinerja dan Mutu Pelayanan di Rumah Sakit Daerah”. *Kompasiana*, (29 Mei 2017).

²⁶ NF. Arifin, SA Pasinringi & Palu B. “Kepuasan Kerja Tenaga Medis di Era Jaminan Kesehatan Nasional.”. *Jurnal MKMI*, Vol. 14 No. 2, Juni (2018): 190-200. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.30597/mkmi.v14i2.4531>

²⁷ Meutiah, Latifa Dara dan Saifuddin Ishak. “Analisis Kepuasan Dokter Spesialis terhadap Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Zainoel Abidin Tahun 2014.” *Jurnal Kedokteran Syiah Kumala*. (2015): 7-19. DOI:10.30597/mkmi.v14i2.4531

²⁸ Irwandi. “Kajian Literatur: Evaluasi Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan nasional di Indonesia. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*. Volume 05, No. 03, (September 2016): 110-114.

²⁹ A.S. Nindia, “Evaluasi Program Jaminan Kesehatan Nasional di Indonesia.” Departemen Epidemiologi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia, Lantai 1 Gedung A Kampus Baru UI Depok 16424, Indonesia. (Desember 2022).

atau RS terhadap besarnya jasa yang mereka terima. Besaran pembayaran yang efektif haruslah berdasar harga yang layak, dimana dokter dan tenaga kesehatan lainnya menerima penghasilan yang layak. Rendahnya remunerasi yang diterima tenaga kesehatan ini dikhawatirkan sangat mempengaruhi mutu pelayanan yang diberikan.

Selanjutnya, Kusumawati³⁰, menyatakan bahwa rendahnya nilai remunerasi dikhawatirkan akan menimbulkan *moral hazard* pada mutu pelayanan yang diberikan kepada pasien. Remunerasi yang tidak memadai dapat menurunkan kinerja dan motivasi serta berdampak pada kualitas pelayanan serta kepuasan pasien. Selain itu, rendahnya nilai remunerasi juga akan menimbulkan keluhan di lingkungan internal RS, banyaknya karyawan yang berpindah pekerjaan (*turn over* tinggi) bahkan mogok kerja. Sedangkan, tenaga kesehatan yang memilih tetap bertahan dengan alasan tertentu, adanya akumulasi dari rasa kurang puas dalam bekerja ini menyebabkan kurangnya motivasi, tidak ada kepuasan kerja maupun *employee engagement* atau rasa memiliki, sehingga kinerjanya rendah dan berakibat pelayanan yang diberikan pun tidak paripurna.

Seperti kita ketahui, bahwa RS merupakan institusi yang padat modal, padat profesi, dan padat teknologi serta tempat dimana berbagai macam teknologi digunakan untuk menegakkan diagnosis, mengobati dan memulihkan kesehatan pasien, seperti tugas pokok dan fungsi yang tercantum dalam UU Rumah Sakit. Manajemen SDM merupakan hal yang sangat penting dalam pengelolaan RS karena memiliki tingkat kompleksivitas yang tinggi. Hal itu disebabkan beragamnya jenis tenaga manusia di RS, dengan tujuan kerja yang bervariasi, serta tingkat motivasi, komitmen, dan loyalitas yang berbeda-beda, yang kesemuanya dinilai dari kinerja masing-masing individu.

Menurut Weather, Wiliam B dan Davis³¹ bahwa tupoksi RS dapat terwujud apabila adanya komitmen dan kinerja yang baik dari

³⁰ Kusumawati dan Handiyani, "Remunerasi Berbasis Kinerja...", 2

³¹ William B. Weather, dan K. Davis, *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. (Jakarta: Penerbit Erlangga, 1996)

para karyawan. Sistem remunerasi RS adalah salah satu faktor yang mempengaruhi dan cukup menonjol di era JKN terkait komitmen karyawan. Sistem remunerasi yang dirasakan adil dan layak, akan memberikan kepuasan kerja dan diharapkan meningkatkan komitmen terhadap organisasi serta menciptakan motivasi dan kualitas kerja yang baik di lingkungan RS yang pada akhirnya mutu pelayanan yang paripurna terwujud.

Salah satu upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan kepada masyarakat dengan prinsip kesetaraan, terbuka, proporsional dan berkeadilan adalah kebijakan Keputusan Menteri Kesehatan (KMK) Nomor 625 Tahun 2010 yang mewajibkan pemberian remunerasi di RS berstatus BLU. Demikian juga dengan kebijakan Kementerian Keuangan yang memperkenalkan Pola Kelola Badan Layanan Umum (PK-BLU) bagi instansi yang menyediakan layanan publik atau kepada masyarakat termasuk RS. PK-BLU bertujuan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dengan memberikan fleksibilitas dalam pengelolaan keuangan berdasarkan prinsip efisiensi, efektivitas dan produktivitas serta penerapan praktik bisnis yang sehat.³²

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk mengkaji fenomena dan gambaran yang ada dalam kaca mata ruang lingkup mutu dan perilaku organisasi. Dalam rangka menjamin mutu pelayanan yang diberikan, manajemen RS terutama RS pemerintah saat ini dihadapkan beberapa permasalahan, antara lain: 1) RS berkewajiban memberikan pelayanan yang bermutu dan mengutamakan keselamatan pasien; 2) Adanya perubahan sistem pembiayaan pelayanan kesehatan dari *fee for service* ke *package for service* yang menimbulkan berbagai keluhan terutama manajemen RS dan tenaga kesehatan; 3) RS juga berkewajiban memberikan remunerasi kepada karyawannya sesuai peraturan yang telah ditetapkan; 4) Adanya perbedaan konsep remunerasi antara manajemen RS, Pemerintah Daerah dan IDI; 5) Belum adanya model

³² Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum, 2005

sistem remunerasi yang baku sebagai pedoman penyusunan sistem remunerasi RS

Di sisi lain, menurut penelitian Rabiulyati dan Nurwahyuni³³ bahwa terdapat 65,9% RS Indonesia secara teknis kurang efisien. Ketidakefisien tersebut sangat bervariasi jenisnya, antara lain: pemberian resep obat yang kurang rasional, alur pelayanan pasien, pengaturan jadwal praktek dokter yang belum optimal, SIMRS yang belum dikelola secara optimal, piranti lunak RS belum berjalan optimal seperti SOP (standar operating prosedur), formularium RS, *clinical pathway*, bisnis model yang belum baik, juga belum adanya manajemen resiko serta kinerja RS yang kurang optimal., dan lain-lain.

Permasalahan perubahan sistem pembiayaan terjadi di semua RS, baik RS pemerintah maupun RS swasta yang melayani pasien BPJS, akan tetapi keluhan tentang besaran remunerasi yang diterima lebih banyak terjadi di RS pemerintah. Padahal RS swasta mempunyai beban biaya operasional yang lebih tinggi dibanding RS pemerintah, seperti gaji karyawan, biaya listrik, gas, air, dll yang tidak ditanggung oleh RS pemerintah. Para tenaga kesehatan menilai besaran remunerasi yang diberikan tidak layak dan tidak berkeadilan. Hal ini tentu sangat mempengaruhi perilaku tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanannya yang berdampak kepada motivasi dan kinerja karyawan serta mutu layanan yang diberikan.

Mengacu kepada permasalahan di atas, Hidayah³⁴ mengatakan perubahan kondisi di era JKN tersebut membuat pihak manajemen RS harus dapat mengelola RS secara efisien agar mampu bertahan di era JKN ini, dengan tetap memperhatikan kendali mutu dan kendali biaya serta dalam pengelolaannya tidak menyimpang dari standar akreditasi sebagai jaminan atas mutu pelayanan yang diberikan dan tetap

³³ M Rabiulyati dan A. Nurwahyuni, "Strategi Efisiensi Rumah Sakit di Era JKN: Literature Review." *Jurnal Kesehatan Tambusai*. Volume 4, Nomor 2, (Juni 2023):2579 – 2592. ISSN:2774-5848. DOI:10.31004/jkt.v4i2.15562

³⁴ Hidayah, *Sistem Remunerasi Sebagai Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia di Rumah Sakit*. 2017.

mengutamakan keselamatan pasien. Mutu atau kualitas pelayanan ini menjadi penting karena akan berdampak langsung pada citra RS.

Menurut Porter dan Claycomb³⁵ citra merupakan aset tidak berwujud (*intangible assets*) yang berharga dari perusahaan. Citra positif memungkinkan sebuah perusahaan untuk mendapatkan nilai reputasi dan keunggulan kompetitif. Citra perusahaan yang merupakan aset bagi kebanyakan perusahaan, karena citra dapat berdampak kepada persepsi atas kualitas atau mutu, nilai dan kepuasan. Jadi, mutu pelayanan yang baik akan menjadi sebuah keuntungan bagi RS, karena nilai positif di mata konsumen tersebut dapat sebagai sarana marketing “*word to mouth*” yang paling efektif dan begitu pula sebaliknya bila mutu pelayanan yang diberikan buruk.

Oleh karena itu, sangat penting untuk mempertimbangkan aspek kepuasan pelanggan terkait mutu pelayanan yang diberikan. Jenis-jenis pelayanan yang dapat diberikan misalnya berupa kemudahan, kecepatan, kemampuan, dan keramah-tamahan yang ditunjukkan melalui sikap dan tindakan langsung karyawan kepada konsumen serta mengelola komplain dengan baik. Semakin banyak pelanggan yang terpuaskan dapat dipastikan bahwa keuntungan dan *market share* RS juga akan meningkat. Kunci utama keberhasilan suatu RS adalah keberadaan dan keterlibatan akan partisipasi aktif profesi medis dan paramedis di RS sangat penting dan strategis dalam menentukan arah pengembangan dan kemajuan suatu rumah sakit serta sebagai ‘*role model*’ panutan dan leadership di institusi tersebut dalam memberikan pelayanan.^{36,37}

³⁵ S.S. Porter, dan C. Claycomb, “The Influence of Brand Recognition on Retail Store Image.” *Journal of Prod. Brand Management*. (1997).

³⁶ Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 631/SK/Menkes/IV/2005 tentang Pedoman Peraturan Internal Staf Medis (Medical Staff Bylaws) di rumah sakit.

³⁷ Surat Edaran Direktur Jenderal Bina Pelayanan Medik Depkes RI Nomor HK 00.06.1.4.2895 tanggal 23 Mei 2007 tentang Fungsi, Tugas dan Wewenang Komite Medis di Rumah Sakit.

Albrecht dan Zemke,³⁸ menjelaskan bahwa mutu atau kualitas layanan merupakan hasil interaksi tiga faktor: organisasi penyedia layanan, penyedia layanan dan strategi layanan, serta layanan yang diciptakan oleh pelanggan atau pengguna layanan. Ketiga faktor tersebut saling berkaitan, saling bergantung satu sama lain dan dihubungkan oleh budaya organisasi yang berorientasi pada kebutuhan pelanggan. Pendapat lainnya disampaikan Wolkins³⁹ dan Chandra, dkk⁴⁰ bahwa ada 6 (enam) prinsip kualitas pelayanan, yaitu: kepemimpinan dan komitmen, pendidikan pemberi layanan, perencanaan, audit internal dan eksternal, komunikasi, dan penghargaan atau pengakuan.

Mengapa penelitian ini penting untuk dikaji, karena penelitian ini mengisi kesenjangan dengan melakukan penelitian empiris yang berkaitan dengan peran keberagamaan dan pemberian remunerasi yang adil, layak dan proporsional di tengah perubahan sistem pembiayaan RS dari *fee for service* ke *packages for service* hubungannya dengan motivasi kerja dan kinerja karyawan serta implikasinya ke mutu pelayanan yang diberikan di era JKN ini. Salah satu konsekuensi dari kebijakan perubahan pembiayaan tersebut adalah besaran remunerasi para tenaga kesehatan di RS terutama RS pemerintah.

Bahwa proses bisnis RS yang baik adalah membangun manajemen pasien dengan mengedepankan etika yang baik, melakukan kesalahan medis seminimal mungkin, dan selalu melakukan peningkatan mutu pelayanan terus menerus, mengedepankan keselamatan pasien, meningkatkan komunikasi dan kerjasama di antara semua profesi secara lebih baik, serta melaksanakan administrasi yang efektif dan efisien dan mampu

³⁸ K. Albrecht, R. Zemke, "Service America!: Doing Business in the New Economy." *Business & Economics*. (Warner Books, 1990).

³⁹ Wolkins D. Otis. "Service Quality Principles," dalam Eberhard E. Sceuing and William F. Christopher, eds. *The Service Quality Handbook*. (New York: American Management Association Press, 1993).

⁴⁰ Chandra T., Chandra S., Hafni L. *Service Quality, Customer Satisfaction dan Customer Loyalty: Tinjauan Teoritis..* (Purwokerto: CV. IRDH, 2020), 60-77.

memberikan hasil dan kinerja yang baik. Manajemen yang efektif dapat memastikan bahwa fasilitas dan sumber daya rumah sakit dikelola dengan baik untuk memenuhi kebutuhan pasien, yang pada akhirnya meningkatkan efisiensi operasional.

Adanya proses bisnis dalam manajemen pelayanan RS, melibatkan beberapa teori dalam penelitian ini, antara lain: pendekatan teori agensi (*agency theory*) dimana hubungan BPJS Kesehatan dan fasilitas kesehatan merupakan hubungan kontraktual yang diasumsikan sebagai hubungan *principal* dan *agent*. BPJS Kesehatan yang merupakan pembeli pelayanan kesehatan bertindak sebagai *principal*, sementara pihak fasilitas kesehatan yang menyediakan jasa pelayanan kesehatan disebut sebagai *agent*. Pada hubungan kemitraan tersebut masing-masing pihak memiliki kepentingan diri sendiri (*self-interest*) sehingga selalu terdapat risiko adanya moral hazard yang dapat berujung pada konflik dan mempengaruhi performa pelayanan kesehatan yang diberikan kepada peserta.

Teori lain yang mengkaji adanya hubungan *principal-agent* adalah *stewardship theory*.⁴¹ Berbeda dengan teori agensi, di dalam teori *stewardship*, manajer akan berperilaku sesuai kepentingan bersama. Ketika kepentingan *steward* dan pemilik tidak sama, *steward* akan berusaha bekerjasama daripada menentangnya. Hal ini dikarenakan *steward* merasa kepentingan bersama dan berperilaku sesuai dengan perilaku pemilik merupakan pertimbangan yang rasional dan lebih melihat pada usaha untuk mencapai tujuan organisasi.

Kegiatan operasional RS melibatkan banyak pemangku kepentingan (*stakeholder*), kemajuan RS tergantung pada dukungan dari para pemangku kepentingan ini baik yang sifatnya langsung maupun tidak langsung, oleh karena itu teori pemangku kepentingan (*stakeholder theory*) juga berperan di sini. Selain itu, teori motivasi (*motivation theory*), teori legitimasi (*legitimacy theory*) dan teori komitmen – kepercayaan (*commitment-trust theory*) serta teori pertukaran sosial (*exchange social theory*) juga turut andil karena

⁴¹ Eko Raharjo, “Teori Agensi dan Teori Stewardship dalam Perspektif Akuntansi”. *Fokus Ekonomi*. Vol.2 No.1 (Juni 2007): 37-46.

mutu pelayanan yang diberikan RS merupakan hasil interaksi atau kinerja dari seluruh civitas hospitalia yang meliputi para tenaga medis, paramedis, tenaga kesehatan lainnya maupun para tenaga non kesehatan yang membutuhkan komitmen dan kepercayaan serta dalam memberikan pelayanan selalu berpedoman kepada aturan-aturan yang berlaku.

Penelitian ini menggunakan keberagamaan atau religiusitas sebagai variabel moderasi dan terdapat dugaan adanya peran keberagamaan dalam bentuk ketaatan yang mampu mempengaruhi motivasi kerja, kinerja dan mutu pelayanan. King⁴² menyatakan religiusitas merupakan kekuatan hubungan atau keyakinan individu terhadap agamanya atau dengan kata lain religiusitas merupakan integrasi secara komplek antara pengetahuan agama, perasaan serta tindakan keagamaan dalam diri seseorang. Religiusitas adalah internalisasi nilai-nilai agama dalam diri seseorang. Internalisasi ini yang kemudian diaktualisasikan dalam perbuatan dan tingkah laku sehari-hari, termasuk bekerja.

Menurut Setiawan⁴³ keterkaitan antara keberagamaan dengan aktivitas didalam dunia kerja terletak dalam perilaku diri seorang karyawan yang telah memiliki dasar dan penghayatan religius yang kuat dan termotivasi untuk melakukan yang terbaik dalam bekerja. Cara pandang seseorang terhadap pekerjaannya tidak terlepas dari dampak semangat kerja yang bersumber menurut nilai-nilai keagamaan yang dipercayainya. Implementasi unsur keberagamaan dalam bekerja mampu menciptakan pribadi yang memiliki pemikiran positif saat menghadapi permasalahan. *Positive vibe* yang ada, akan mampu atau lebih dapat menciptakan kontrol akan dirinya sendiri, yang dimana mampu untuk lebih menciptakan *meaningful life and work*. Dengan demikian, adanya suatu pola tingkat religiusitas maka

⁴² J.E. King & I. O. Williamson, "Workplace Religious Expression, Religiosity, and Job Satisfaction: Clarifying a Relationship." *Journal of Management, Spirituality, and Religion*, 2, (2005): 173-198.

⁴³ P. E Setiawan dan M. O. D Purwadi, "Pengaruh Religiusitas , Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi". *E-JA: E Jurnal Akuntansi*, 28, (2019):2110–2125.
<https://doi.org/10.24843/EJA.2019.v28.i03.p30>

diharapkan akan mampu untuk meningkatkan produktivitas kerja sebagai bagian dari prestasi kerja. .

Adapun alasan lokasi penelitian dilakukan di Rumah Sakit Angkatan Udara, karena pernah berdinas di 3 dari 6 RSAU yang masuk dalam lokasi penelitian ini, sehingga peneliti memahami permasalahan yang dihadapi RS serta diharapkan akan mempermudah pelaksanaan penelitian. Dengan melakukan kajian tentang peran keberagamaan dan efisiensi, diharapkan RS dapat memberikan remunerasi yang layak dan berkeadilan yang dapat digunakan sebagai strategi meningkatkan mutu pelayanan, dan terbuka peluang penelitian selanjutnya untuk memperoleh model sistem remunerasi yang dapat dijadikan standar baku sistem remunerasi RS di Indonesia.

B. Rumusan Masalah

Isu utama pada penelitian ini adalah jaminan mutu pelayanan dihadapkan dengan perubahan sistem remunerasi yang diterima karyawan, diakibatkan karena perubahan paradigma sistem pelayanan dan pembiayaan di era JKN, yang dimungkinkan akan berpengaruh terhadap motivasi karyawan serta kinerjanya. Selain itu, penelitian ini juga mengkaji peran keberagamaan dalam hubungan sistem remunerasi dan motivasi kerja dengan kinerja karyawan, implikasinya terhadap mutu atau kualitas pelayanan yang diberikan. Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan beberapa masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh antara remunerasi terhadap mutu pelayanan Rumah Sakit Angkatan Udara?
2. Bagaimana pengaruh motivasi kerja terhadap mutu pelayanan Rumah Sakit Angkatan Udara?
3. Bagaimana pengaruh kinerja karyawan terhadap mutu pelayanan Rumah Sakit Angkatan Udara?
4. Bagaimana pengaruh remunerasi terhadap motivasi kerja karyawan Rumah Sakit Angkatan Udara?
5. Bagaimana pengaruh remunerasi terhadap kinerja karyawan Rumah Sakit Angkatan Udara?

6. Bagaimana pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan Rumah Sakit Angkatan Udara?
7. Apakah kinerja karyawan memediasi hubungan antara remunerasi dan motivasi kerja, implikasinya terhadap mutu pelayanan Rumah Sakit Angkatan Udara?
8. Bagaimana peran keberagamaan dalam hubungan antara sistem remunerasi dan motivasi kerja dengan kinerja karyawan, implikasinya terhadap mutu pelayanan Rumah Sakit Angkatan Udara di era JKN?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian.

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka peneliti mempunyai argumentasi bahwa tingkat keberagamaan seseorang akan mempengaruhi sikap dan perilakunya terhadap remunerasi yang diberikan, dengan motivasi dan kinerja seseorang dalam memberikan pelayanan yang bermutu. Tidak hanya menjelaskan signifikansi tentang peran keberagamaan, akan tetapi untuk mengkaji teori-teori baru maupun novelty yang dapat dijadikan justifikasi terhadap peran keberagamaan dalam hubungan antara sistem remunerasi dan motivasi kerja dengan kinerja karyawan, dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan RSAU di era JKN. Selain itu, peneliti juga mengkaji beberapa teori yang terkait dengan manajemen RS. Adapun tujuan khusus pada penelitian ini:

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh remunerasi terhadap mutu pelayanan Rumah Sakit Angkatan Udara di era JKN.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap mutu pelayanan Rumah Sakit Angkatan Udara di era JKN.
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kinerja karyawan terhadap mutu pelayanan Rumah Sakit Angkatan Udara di era JKN.
- d. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh remunerasi terhadap motivasi kerja karyawan Rumah Sakit Angkatan

Udara di era JKN.

- e. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh remunerasi terhadap kinerja karyawan Rumah Sakit Angkatan Udara di era JKN.
- f. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan Rumah Sakit Angkatan Udara di era JKN.
- g. Untuk mengetahui dan menganalisis kinerja karyawan dalam memediasi hubungan remunerasi dan motivasi kerja serta implikasinya terhadap mutu layanan Rumah Sakit Angkatan Udara di era JKN.
- h. Untuk mengetahui dan menganalisis peran keberagaman dalam hubungan antara sistem remunerasi dan motivasi kerja dengan kinerja karyawan, implikasinya terhadap mutu pelayanan

2. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan di atas, penelitian dalam disertasi ini diharapkan dapat memberikan berguna dan berkontribusi secara kongkrit terhadap pihak-pihak yang berkepentingan, baik Kementerian Pertahanan, Kementerian Kesehatan, Kementerian Keuangan, RS BLU, Pusat Kesehatan TNI, Dinas Kesehatan TNI Angkatan Udara beserta jajaran, serta Pemerintah Daerah. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat atau membawa kontribusi baik secara teoritis, praktis dan kebijakan, yang dapat dijelaskan sebagai berikut :

a. Teoritis

Adapun kontribusi teoritis ini diharapkan dapat semakin memahami berbagai teori dalam manajemen pelayanan RS dan mengetahui peran keberagaman dalam manajemen pelayanan RS. Secara teoritis dapat menambah wawasan tentang pendekatan berbagai teori yang terkait dengan pelayanan publik dan proses bisnis dalam manajemen RS, konsep manajemen SDM dan manajemen pelayanan kesehatan. Manajemen RS dapat menggunakannya dalam pengelolaan SDM RS mulai dari

tahap proses rekrutmen atau pengadaan, pembinaan dan penggunaan hingga pengakhiran serta upaya mempertahankan karyawan yang berkualitas dengan mengutamakan kepentingan organisasi.

Demikian juga dengan manajemen pelayanan kesehatan terdapat berbagai strategi yang digunakan untuk meningkatkan mutu pelayanan dan di antaranya adalah melakukan efisiensi, memperkuat pemahaman dan pengetahuan tentang keberagaman, membangun kesetaraan dengan pemberdayaan, pemberian remunerasi yang terbuka, layak dan berkeadilan, sehingga akan meningkatkan motivasi kerja dan berdampak positif terhadap kinerja karyawan serta akan meningkatkan mutu atau kualitas layanan yang diberikan.

b. Praktis.

Implikasi dari peran keberagaman dalam institusi RS pemerintah khususnya RS BLU di lingkungan TNI Angkatan Udara dapat dijadikan masukan dalam upaya meningkatkan kinerja dan motivasi karyawan serta mutu pelayanan melalui rumusan remunerasi yang proporsional, terbuka dan berkeadilan demi tercapainya tujuan organisasi yaitu pelayanan yang bermutu dan paripurna. Selain itu, bagi karyawan dapat dijadikan masukan dalam meningkatkan perannya dalam organisasi RS melalui kinerja, motivasi dan mutu layanannya. Hasil penelitian ini, diharapkan juga sebagai informasi maupun referensi bagi praktisi baik untuk para pengambil kebijakan selaku prinsipal, manajemen rumah sakit selaku agen maupun institusi pendidikan. Manajemen RS dapat menggunakan seluruh sumber daya terutama SDM dan sarana-prasarana yang dimilikinya secara efisien dan efektif sehingga dapat sebagai strategi untuk meningkatkan mutu atau kualitas pelayanan.

Pelayanan kesehatan yang bermutu atau paripurna merupakan salah satu tujuan organisasi RS dengan tetap berpegang teguh kepada prinsip efektif, efisien dan produktif serta mengutamakan keselamatan pasien. Manajemen pelayanan yang bermutu juga akan membangun citra rumah sakit secara

positif dan dapat dijadikan sebagai sarana marketing yang sangat efektif dan handal.

c. Kebijakan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi bagi pemangku kebijakan yaitu Menteri Keuangan, Menteri Kesehatan, Menteri Pertahanan, Pusat Kesehatan TNI, Kepala BPJS Kesehatan dan para Direktur Rumah Sakit serta para pimpinan institusi pendidikan, agar kebijakan yang dibuat dapat dilaksanakan secara efektif, efisien dan produktif dengan tetap menjunjung tinggi tujuan dibentuknya RS sebagai organisasi pelayanan publik. Demikian juga dengan kendala yang dialami oleh para pelaksana di lapangan dapat dicarikan solusinya sehingga pemangku kebijakan dapat membantu bawahan dalam menyelesaikan permasalahannya.

D. Kajian Pustaka

Kajian tentang peran keberagamaan dalam hubungan antara sistem remunerasi dan motivasi kerja, dengan kinerja karyawan, implikasinya terhadap mutu pelayanan RS belum ada yang meneliti. Para peneliti terdahulu kebanyakan menyajikan hubungan antara 2-3 variabel yang kemudian disajikan dalam bentuk buku literatur, skripsi, tesis, maupun disertasi. Kajian pustaka dalam penelitian ini difokuskan pada elaborasi secara menyeluruh terhadap penelitian-penelitian yang menggunakan peran keberagamaan, sistem remunerasi, kaitannya dengan motivasi dan kinerja karyawan serta kualitas pelayanan, baik di dalam negeri maupun luar negeri serta sistem remunerasi yang telah berlangsung di beberapa institusi terutama RS BLU dan atau di era JKN, sebagai basis teoritik dari penelitian mereka. Selain remunerasi, motivasi kerja dan kinerja karyawan serta kualitas pelayanan merupakan suatu konsep yang menggambarkan sejauh mana kinerja organisasi penyelenggara pelayanan publik mampu menyediakan pelayanan yang lebih baik dan sesuai dengan kebutuhan atau keinginan pelanggan.

Kajian selanjutnya tentang mutu atau kualitas pelayanan juga banyak dibahas dalam buku literatur, artikel maupun penelitian para pakar, karena pelayanan merupakan kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Persepsi pelanggan terhadap mutu pelayanan diawali dari kebutuhan pelanggan, maka dari itu pelayanan yang baik tidak saja dilihat dari penyedia jasa layanan, akan tetapi juga dilihat dari kesan pelanggannya. Persepsi pelanggan berperan penting dalam menilai suatu mutu pelayanan karena jika yang muncul persepsi yang baik akan mutu pelayanan yang diterima, maka akan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan serta menumbuhkan citra yang baik pada institusi pemberi layanan tersebut. Kepuasan pelanggan menjadi tolak ukur yang digunakan untuk meningkatkan mutu pelayanan dan menjadi alasan utama bagi pemberi layanan untuk melaksanakan perubahan ke arah yang lebih baik.

Pelayanan yang bermutu adalah pelayanan yang memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan agar pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dengan melakukan pelayanan prima. Melalui pelayanan prima, atau paripurna diharapkan akan menghasilkan keunggulan kompetitif (*competitive advantage*) dengan pelayanan yang bermutu dan efisien. Persepsi pelanggan tentang mutu pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan atau jasa yang diberikan, sehingga kepuasan pelanggan dapat dilihat berdasarkan persepsinya atas kualitas pelayanan yang diberikan.

Kualitas pelayanan adalah usaha yang berfokus pada pemenuhan kebutuhan, persyaratan, serta ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Seperti yang diungkapkan oleh Kasmir⁴⁴ bahwa kualitas pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan. Kepuasan tersebut tentunya dapat tercipta apabila harapan pelanggan terpenuhi. Menurut AKP

⁴⁴ Kasmir. *Customer Service Excellent*. (Depok: Raja Grafindo Persada, 2017), 43

Adya Barata dalam buku karangan Nina Rahmayanty,⁴⁵ pengertian pelayanan = S.E.R.V.I.C.E, akronim darit: *Self Awareness* yang berarti menanam kesadaran diri, menanamkan pelayanan dengan benar, *Enthusiasm*, yang berarti pelayanan dengan penuh gairah, *Reform*, yang berarti memperbaiki kinerja pelayanan, *Value*, berarti pelayanan dengan nilai tambah, *Impressive*, penampilan menarik, *Care*, merupakan perhatian/kepedulian, *Evaluation*, berarti mengevaluasi layanan.

Sementara itu, kualitas pelayanan menurut perspektif Islam tolok ukurnya adalah standar syariah dan sebagai indikator pengukurannya menurut Parasuraman, Valerie A. Zeithaml dan Berry⁴⁶, ada 5 (lima) dimensi layanan, antara lain:

- a. *Reliability* (keandalan) adalah kemampuan melayani secara akurat dan dapat diandalkan serta bertanggung jawab.
- b. *Tangibles* (kemampuan fisik) adalah tampilan fasilitas fisik, peralatan, karyawan, dan materi komunikasi.
- c. *Responsivness* (daya tanggap) adalah keinginan untuk membantu konsumen dan tepat waktu.
- d. *Assurance* (jaminan) adalah mampu meyakinkan konsumen terhadap produk yang ditawarkan.
- e. *Emphaty* (perhatian) adalah peduli, perhatian

Institute of Medicine (IOM)⁴⁷, melalui Komite IOM (*Committee on Quality of Health Care in America*) mendefinisikan 6 dimensi mutu pelayanan kesehatan, yang selanjutnya oleh WHO dijadikan sebagai dimensi mutu pelayanan, antara lain:

- a. Keselamatan (*patient safety*). Keselamatan pasien adalah tujuan utama pelayanan, sehingga dalam pelayanan harus terbebas dari cedera akibat ketidaksengajaan atau kecelakaan. Kecelakaan

⁴⁵ N. Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*. (Bandung: Graha Ilmu. 2010.)

⁴⁶ A. Parasuraman, Valerie A. Zeithaml dan Leonard Lberry. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*, Vol. 64. No.1 (1988).

⁴⁷ Committee on Quality of Health Care in America. *Crossing the Quality Chasm: A New Health System for the 21st Century*, Institute of Medicine.

yang dapat terjadi akibat kegagalan mengimplementasikan perencanaan sesuai tujuan awal, atau kegagalan dalam merencanakan pencapaian tujuan.

- b. Efektif (*Effectiveness*). Pelayanan yang diberikan mengacu pada pelayanan yang didasarkan pada penggunaan bukti yang didapat secara sistematis dan sesuai Panduan Praktik Klinik (PPK/*clinical pathway*), serta menghindari praktik *underuse* maupun *overuse*. Pelayanan yang tidak efektif cenderung merugikan daripada membantu pasien
- c. Berpusat pada pasien (*Patient centerdness*). Pelayanan yang diberikan harus berorientasi pada pasien sebagai individu, kebutuhan pasien dan nilai-nilai yang digunakan sebagai pedoman untuk segala keputusan klinis. Gerteis, M., et al.⁴⁸ telah mengidentifikasi beberapa dimensi berpusat pada pelayanan pasien yaitu: (1) menghormati nilai, preferensi, dan kebutuhan pasien; (2) koordinasi dan integrasi perawatan; (3) informasi, komunikasi, dan pendidikan; (4) kenyamanan fisik; (5) dukungan emosional - menghilangkan rasa takut dan cemas; dan (6) keterlibatan keluarga dan teman.
- d. Tepat waktu (*Timely*). Ketepatan waktu adalah karakteristik penting dari layanan apa pun dan merupakan hal yang bernilai dan terbukti dalam upaya fokus pada peningkatan pelayanan kesehatan.
- e. Efisiensi (*Efficient*). Dalam sistem perawatan kesehatan yang efisien, sumber daya digunakan untuk mendapatkan nilai terbaik dari pengeluaran / uang yang dibelanjakan. Kebalikan dari efisiensi adalah pemborosan dari penggunaan sumber daya yang tanpa manfaat bagi pasien. Setidaknya ada dua cara untuk meningkatkan efisiensi yaitu mengurangi pemborosan kualitas dan mengurangi biaya administrasi atau biaya produksi.
- f. Keadilan (*Equity*). Pelayanan terbaik harus disediakan bagi semua orang tidak memandang umur, jenis kelamin, ras,

⁴⁸ M. Gerteis, et al. "What patients really want". *Journal of Health management quarterly* : *HMQ*, 15(3) (February 1993): 2-6.

pendidikan, kecacatan, status finansial atau variabel demografis lain.

Sedangkan dimensi mutu menurut penyedia layanan, yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 30 Tahun 2022 tentang Indikator Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktek Dokter dan Dokter Gigi, Klinik, Puskesmas, Rumah Sakit, Laboratotium Kesehatan dan Unit Transfusi Darah, terdapat 7 dimensi layanan, antara lain :

- a. Efektif, yaitu menyediakan pelayanan Kesehatan yang berbasis bukti pada masyarakat.
- b. Keselamatan, yaitu meminimalkan terjadinya kerugian (harm), termasuk cedera dan kesalahan medis yang dapat dicegah, pada pasien dan masyarakat yang menerima pelayanan.
- c. Berorientasi pada pasien, yaitu menyediakan pelayanan sesuai dengan preferensi, kebutuhan dan nilai-nilai individu.
- d. Tepat waktu, yaitu mengurangi waktu tunggu dan keterlambatan pemberian pelayanan kesehatan.
- e. Efisien, yaitu mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya yang tersedia dan mencegah pemborosan termasuk alat kesehatan, obat, energi dan ide.
- f. Adil, yaitu menyediakan pelayanan yang seragam tanpa membedakan ras, jenis kelamin, suku, etnik, tempat tinggal, agama dan status sscial ekonomi.
- g. Terintegrasi, yaitu menyediakan pelayanan yang terkoordinasi lintas fasilitas pelayanan kesehatan dan pemberi pelayanan, serta menyediakan pelayanan kesehatan pada seluruh siklus kehidupan.

Indikator yang digunakan dalam penelitian menggunakan variabel mutu atau kualitas layanan menurut IOM dan Permenkes RI Nomor 30 tahun 2022, peneliti menggunakan kan 5 (lima) dari 7 indikator untuk mengukur mutu layanan, yaitu: keamanan, keadilan, fokus pada pasien, efektif dan efisien.

Kajian tentang remunerasi dalam bentuk buku literatur maupun artikel yang beredar di dalam maupun di luar negeri ada yang menyamakan pengertian antara istilah remunerasi dan istilah kompensasi. Salah satunya adalah Michael Armstrong dan Helen Murlis yang berpendapat bahwa “kompensasi” istilah lain (Amerika) untuk remunerasi.⁴⁹ Jadi menurut Armstrong dan Murlis, secara prinsip mereka tidak membedakan pengertian remunerasi dan kompensasi, dari sudut pandang mereka yang membedakan hanyalah soal tempat saja. Sementara itu Shawn Tafreshi mengatakan bahwa “... *all payments by an employer would count as remuneration*”.⁵⁰

Sedangkan konsep remunerasi di Australia, menurut Kathy Mack dan Sharyn Roach Anleu (2006), bahwa “*In all Australian jurisdictions (except Tasmania) the remuneration – sometimes expressed as salaries and allowances*”.⁵¹ Sementara itu, Richard Henderson yang diperkuat pernyataan Armstrong dan Taylor menjelaskan bahwa remunerasi mencakup komponen kompensasi seperti pembayaran gaji, biaya, komisi, bonus, saham dan aset, asuransi eksekutif, tunjangan pribadi, dana pensiun atau rencana pensiun, anuitas, rencana kompensasi yang ditangguhkan, rencana insentif, jangka pendek dan jangka panjang, rencana pembelian saham, pembagian keuntungan dan rencana tabungan.⁵² Kajian dari Sofa⁵³ yang berpendapat bahwa remunerasi adalah suatu imbalan, atau balas jasa yang diberikan kepada pekerja atau pegawai sebagai

⁴⁹ M. Armstrong, dan H. Murlis, *Pedoman Praktis Sistem Penggajian*. Seri Manajemen No.84. (Jakarta LPPM dan PT. Pustaka Binamam Pressindo. 1993): 5.

⁵⁰ Shawn Tafreshi, *Here's A Tip, Change the Law*. Nerva V, *United Kingdom, Loyola os los Angeles International and Comparative Law Review*, Winter 2005. <http://www.westlaw.com/>

⁵¹ K. Mack, dan S.R. Anleu, *The Security of Temure of Australian Magstrates*. *Melbourne University Law Review*, (August, 2006). <http://www.westlaw.com/>

⁵² M. Armstrong, & S.Taylor, *A Handbook of Employee Reward Management and Practice* (2th ed.). British Library Cataloguing in Publication Data, (2007): 200-293.

⁵³ Sofa. *Human Resource Management*. (Jakarta: Bumi Aksara. 2008), 1-17.

hasil prestasi kerja yang telah diberikan dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

Organisasi dalam memberikan tanggung jawab kepada pegawainya untuk memberikan kontribusinya dalam upaya mencapai tujuan harus diimbangi dengan penghargaan. Pemberian imbalan merupakan kewajiban organisasi untuk memberikan pelayanan kepada pegawai yang telah melaksanakan tugas atau tanggung jawabnya. Pemberian reward dalam praktiknya menggunakan 3 indikator penentu yaitu pemberian berdasarkan kinerja (*Pay for performance*), pemberian berdasarkan jabatan atau jabatan (*Pay for position*) dan pemberian berdasarkan individu (*Pay for person*).

Pembayaran kinerja saat ini yang sering dimulai dan umumnya digunakan untuk menentukan besarnya kompensasi, dimana pendekatan ini sering disebut dengan sistem remunerasi. Menurut kamus besar bahasa Indonesia (KBBI) edisi kelima, remunerasi diartikan sebagai uang yang diberikan untuk balas jasa atas pekerjaan yang dilakukan.⁵⁴ Sedangkan menurut kamus *An English-Indonesian Dictionary* yang disusun John M. Echols dan Hassan Sadily⁵⁵, “*remuneration*” (merupakan kata benda) yang diartikan: (1) pemberian upah, (2) upah, gaji. Dapat juga diambil dari kata dasar remunerasi yaitu “*remunerate*” yang berarti membayar atau dapat juga disebut payroll.

Sementara itu, Nakashita,⁵⁶ Henderson⁵⁷ dan Calvin⁵⁸ mengatakan bahwa remunerasi mempunyai makna lebih luas daripada gaji, karena mencakup semua imbalan, baik yang berbentuk

⁵⁴ Pusat Bahasa, D. P. N. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. 2016

⁵⁵ Echols, dan Sadily, *Kamus Inggris – Indonesia*. Gramedia. 2005

⁵⁶ Nakashita. “Employee Compensation”_ NAKASITA. *Business Management Ideas*, 2017

⁵⁷ R.I. Henderson, *Compensation Management: Rewarding Performance* (6th ed.). (Prentice Hall, 1994)

⁵⁸ O.Y. Calvin, “The Impact of Remuneration on Employees’ Performance: A Study of Abdul Gusau Polytechnic, Talata-Mafara and State College of Education Maru, Zamfara State.” *Nigerian Chapter of Arabian Journal of Business and Management Review*, 4(2), (2017): 34–43. <https://doi.org/10.12816/0037554>

materiil maupun non materiil, diberikan langsung maupun tidak langsung, bersifat rutin maupun tidak rutin. Imbalan langsung meliputi: gaji/ upah, tunjangan jabatan, tunjangan khusus, bonus terkait kinerja dan non kinerja serta berbagai jenis dukungan termasuk fasilitas, kesehatan, dana pensiun, gaji, cuti, liburan, santunan bencana alam. Atau dapat diartikan, remunerasi merupakan “sesuatu” yang diterima pegawai sebagai imbalan dari kontribusi karyawan kepada organisasi tempat bekerja.

Remunerasi dimaksudkan untuk mendorong dan memotivasi karyawan untuk terus bekerja keras. Selain motivasi, remunerasi juga memegang peranan yang sangat penting dalam rangka menciptakan kinerja yang tinggi. Hal ini karena setiap karyawan memiliki kebutuhan dan harapan yang berbeda dan bervariasi.⁵⁹ Maka dari itu, implementasi remunerasi harus dijalankan dengan sebaik-baiknya agar dapat memotivasi karyawan untuk bekerja lebih baik lagi sehingga dapat menghasilkan kinerja yang optimal.

Pada dasarnya, menurut Sedarmayanti⁶⁰ yang diperkuat pernyataan Rucky⁶¹ bahwa remunerasi merupakan alat untuk mewujudkan visi dan misi organisasi, karena remunerasi bertujuan untuk menarik pegawai yang cakap dan berpengalaman, mempertahankan pegawai berkualitas, memotivasi pegawai untuk bekerja efektif, memotivasi terbentuknya perilaku yang positif, dan menjadi alat untuk mengendalikan pengeluaran, dimana hal tersebut merupakan faktor-faktor yang dapat membantu pencapaian visi misi organisasi.

⁵⁹ A. Baba & S. E. M. Si, “Effect Of Remuneration And Achievement Motivation To Be Sar Center Employee Performance Industries Results Plantation Makassar.” *Journal of Economics and Sustainable Development*, 6(5), (2015): 217–225.

⁶⁰ Sedarmayanti. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. (PT. Rafika Aditama, 2010), 143.

⁶¹ A. S. Rucky, *Manajemen Penggajian dan Pengupahan untuk Karyawan Perusahaan*. (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2016), 233.

Sistem remunerasi di RS diberlakukan untuk RS yang berstatus BLU yang diatur dalam Keputusan Menteri Kesehatan⁶² yaitu KMK Nomor 625 Tahun 2010 yang bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan kepada masyarakat dengan prinsip kesetaraan, terbuka, proporsional dan berkeadilan. Demikian pula setelah diundangkannya UU Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit, pada Pasal 30 tentang Hak Rumah Sakit khususnya Ayat (1) huruf b yang berbunyi: Rumah sakit menerima imbalan atas pelayanannya, dan menetapkan remunerasi, insentif dan imbalan dalam bidangnya atau penghargaan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.⁶³ Remunerasi dalam konteks reformasi birokrasi, menurut Niswah⁶⁴ dan Yusriadi⁶⁵ adalah penataan kembali sistem penggajian yang dikaitkan dengan sistem penilaian kinerja. Jika dikaitkan dengan institusi seperti RS, maka penghargaan yang diberikan RS terhadap karyawannya diharapkan akan berdampak positif dan mampu meningkatkan motivasi serta kinerja menjadi efektif sehingga produktivitas meningkat.

Sedangkan menurut Simamora,⁶⁶ kompensasi mempunyai terminologi luas berhubungan dengan imbalan finansial (*financial rewards*) yang diterima oleh orang-orang melalui hubungan kepegawaian mereka dalam sebuah organisasi. Demikian juga dengan pernyataan Kasmir⁶⁷ bahwa kompensasi merupakan balas jasa yang diberikan perusahaan kepada karyawannya, baik yang

⁶² Kementerian Kesehatan, RI. Keputusan Menteri Kesehatan No.625

⁶³ Kementerian Kesehatan RI. Undang-Undang RI Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, 2009.

⁶⁴ F. Niswah, "Remunerasi: Harapan dan Tantangan Reformasi Birokrasi." *Prosiding Universitas Wiraraja*, 53(9), 126–133. <https://ejournalwiraraja.com/index.php/PRD/article/view/5002016>.

⁶⁵ Yusriadi. "Reformasi Birokrasi Indonesia: Peluang dan Hambatan." *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 8 (2) (Desember 2018): 178-185. ISSN 2088-527X (Print) ISSN 2548-7787 (Online), DOI: 10.31289/jap.v8i2.1824

⁶⁶ Henry Simamora, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi ke-5. (Yogyakarta: Bagian Penerbitan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN, 2015), 445.

⁶⁷ Kasmir. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. (Depok. RajaGrafindo Persada. 2016), 233.

bersifat keuangan maupun non keuangan. Berdasarkan pengertian-pengertian di atas dapat didefinisikan bahwa kompensasi atau remunerasi adalah segala sesuatu yang diberikan oleh perusahaan atau organisasi kepada karyawannya dalam bentuk finansial maupun non finansial atas kinerja yang berpengaruh positif terhadap perusahaan atau organisasinya. Indikator untuk variabel remunerasi atau kompensasi dalam penelitian ini adalah menurut Simamora⁶⁸ yaitu gaji, insentif, fasilitas dan tunjangan.

Untuk kajian tentang motivasi kerja juga banyak dibahas di dalam literatur maupun artikel, bahwa motivasi merupakan salah satu faktor internal yang sangat menentukan dan mempengaruhi produktivitas dan pencapaian tujuan yang diharapkan. Sesuai teori Maslow dan tulisan Stoyanov⁶⁹ dalam *A Theory of Human Motivation*, bahwa manusia akan termotivasi jika terpenuhi kebutuhan dasarnya tentang fisiologis, keamanan, sosial, penghargaan, dan aktualisasi diri. Amstrong dalam Amstrong & Taylor⁷⁰ juga mengatakan bahwa motivasi berasal dari bahasa latin “Movere” yang artinya dorongan atau menggerakkan. Sementara itu, menurut Handoko,⁷¹ ada banyak istilah yang digunakan untuk menyebut motivasi antara lain kebutuhan, dorongan, keinginan dan desakan.

Motivasi adalah hal yang merangsang, mengendalikan, dan memelihara tingkah laku manusia, agar supaya mau bekerja keras dan bersemangat untuk mencapai hasil yang optimal. Filosofi dan praktik motivasi yang positif dapat meningkatkan produktivitas dan kualitas kerja. Ada beberapa teori motivasi kerja seperti disampaikan Amstrong antara lain: teori hierarki kebutuhan oleh Abraham Maslow, teori dua faktor dari Fredrick Herzberg, teori harapan oleh

⁶⁸ Simamora, Manajemen ..., 445.

⁶⁹ S. Stoyanov, *A Theory of Human Motivation* . (M. I. Limited ed. 2017). <http://dx.doi.org/10.4324/9781912282517>

⁷⁰ M. Amstrong and S. Taylor, “Amstrong’s. Handbook of Human Resource Management Practice.” In *The SAGE Handbook of Human Resource Management* (13th ed.). (British Library Cataloguing in Publication, 2014). Data. <https://doi.org/10.4135/9780857021496>

⁷¹ T. Handoko, *Manajemen*. Edisi ke 2. (Yogyakarta: BPFE, 2015).

Victor Vroom, teori motivasi ERG dari Clayton Alderfer dan *Goal Setting Theory* oleh Locke. Dari beberapa teori di atas, dapat disintesis bahwa motivasi kerja adalah proses berperilaku menggerakkan diri mulai dari pemenuhan kebutuhan fisiologi, psikologi dan dorongan untuk memenuhi kebutuhan tertentu atau untuk mencapai tujuan.

Sedangkan menurut Sondang P. Siagian,⁷² motivasi merupakan daya penggerak yang menjadikan seorang anggota organisasi siap dan bersedia untuk mengerahkan segala kemampuannya untuk membentuk keahlian dan keterampilannya, tenaga dan waktunya untuk melaksanakan berbagai kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya dan memenuhi kewajibannya untuk mencapai tujuan dan berbagai sasaran organisasi yang telah ditentukan sebelumnya. Menurut Ngalm Purwanto,⁷³ motivasi mengandung tiga komponen pokok, yaitu menggerakkan, mengarahkan atau menyalurkan tingkah laku dan untuk menjaga atau menopang tingkah laku. Kekuatan motivasi kerja karyawan untuk bekerja atau berkinerja secara langsung tercermin pada seberapa jauh upayanya bekerja keras untuk menghasilkan kinerja yang lebih demi mencapai tujuan perusahaan. Berdasarkan definisi motivasi kerja, indikator yang digunakan dalam penelitian ini dan sebagai variabel motivasi kerja menurut model Frederick Herzberg dalam Hasibuan P Malayu, meliputi: prestasi kerja, pengakuan, pekerjaan itu sendiri, tanggung jawab, kemajuan dan pengembangan potensi diri.

Kajian tentang kinerja karyawan sangat banyak literatur, buku maupun artikel yang membahasnya, seperti Armstrong⁷⁴ yang mengatakan bahwa kinerja adalah sebagai hasil perilaku yang berasal dari aktor yang mengubah kinerja dari abstrak menjadi bentuk tindakan atau kinerja sebagai hasil yang dicapai atau catatan prestasi

⁷² Sondang P. Siagian, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan ke 15. (Jakarta: Bumi Aksara, 2008): 135.

⁷³ Ngalm Purwanto, *Psikologi Pendidikan*. (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2006).

⁷⁴ Armstrong and Taylor, *Armstrong's Handbook ..*

seseorang. Sedangkan menurut Mangkunegara,⁷⁵ kinerja karyawan (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Berdasarkan definisi konsep yang diungkapkan oleh para ahli seperti Gibson,⁷⁶ Wilson Bangun,⁷⁷ Sobirin,⁷⁸ Samuel Oplot,⁷⁹ Lebas & Euske dalam Amir Tengku Ramly,⁸⁰ dapat disintesis bahwa kinerja adalah hasil kerja seseorang baik kuantitas maupun kualitas dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Kinerja karyawan juga dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain: motivasi, kemampuan, keterampilan, jaminan sosial, kompensasi dan peluang prestasi.

Lebih lanjut Mangkunegara,⁸¹ menjelaskan bahwa kinerja karyawan merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Artinya, tidak hanya memperhatikan kuantitas, kualitas, dan tingkat penyelesaiannya saja, tetapi juga memperhatikan tanggung jawab dan kesesuaian tugas dan pekerjaan yang diberikan. Sedangkan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan menurut

⁷⁵ A. Mangkunegara, *Manajemen Personalia*. Edisi ketiga. (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2019).

⁷⁶ Gibson, et al. *Organisasi (Perilaku, Struktur dan Proses)* (N. Adriani (ed.); Kedua). (Jakarta: Binarupa Aksara, 2012).

⁷⁷ W. Bangun, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. (Jakarta: Erlangga, 2012). 2

⁷⁸ A. Sobirin, "Konsep Dasar Kinerja dan Manajemen Kinerja." *Manajemen Kinerja*. (2014): 1–67.
<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.469.5088&rep=rep1&type=pdf#page=81>

⁷⁹ J. Samuel Oplot, & L. Maket, "Psychological Contract, Employee Engagement and Employee Performance." *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 10(11), (2020): 886–903.
<https://doi.org/10.6007/ijarbss/v10-i11/7998>

⁸⁰ A. T. Ramly, *Konsep Dasar Kinerja*. Amir Tengku Ramly Blog's. 2021.
<https://amirtengku.wordpress.com/2021/09/07/konsep-dasar-kinerja/>

⁸¹ A.P. Mangkunegara, *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Cetakan ke delapan. (Bandung: PT. Refika Aditama, 2017).

Mangkunegara, antara lain: faktor kemampuan dan faktor motivasi yang terbentuk dari sikap seorang karyawan dalam menghadapi situasi kerja serta faktor kepemimpinan. Peneliti lainnya menggunakan teori Robbins⁸² yang mengemukakan 5 (lima) indikator untuk mengukur kinerja karyawan, yaitu:

- a. Kualitas kerja
Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.
- b. Kuantitas kerja
Kuantitas kerja merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.
- c. Ketepatan Waktu.
Ketepatan waktu merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.
- d. Efektivitas.
Efektivitas merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.
- e. Kemandirian.
Kemandirian merupakan tingkat seorang pegawai yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya. Kemandirian merupakan tingkat seseorang yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya tanpa menerima bantuan, bimbingan dari atau pengawas.

Indikator yang digunakan dalam variabel kinerja karyawan dalam penelitian ini adalah teori Robbins yang mengemukakan 5

⁸² S. P. Robbins, *Perilaku Organisasi*, Edisi 16. (Jakarta: Salemba Empat, 2016), 260.

(lima) indikator untuk mengukur kinerja karyawan, yaitu: kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, efektivitas dan kemandirian.

Kajian tentang keberagamaan atau religiusitas dalam bentuk literatur relatif masih sedikit, dan lebih banyak dalam bentuk artikel. Hasil kajian dari beberapa negara seperti disampaikan Gabauer, dkk⁸³ yang menunjukkan bahwa tingkat religiusitas masyarakat Indonesia lebih tinggi dibandingkan banyak negara-negara lain. Selain itu, ada kajian yang dilakukan Mc.Kay & Whitehouse⁸⁴ yang menunjukkan bahwa bagi masyarakat Indonesia, moralitas seseorang ditentukan oleh religiusitasnya. Menurut Sood dan Nasu,⁸⁵ religiusitas adalah tingkat penerimaan seseorang terhadap keyakinan agama yang dipeluknya. Sedangkan menurut Ezzo & Dibb,⁸⁶ religiusitas dapat dikatakan sebagai derajat seseorang untuk berkomitmen berdasarkan ajaran agama tertentu.

Selanjutnya menurut Mokhlis,⁸⁷ mendefinisikan religiusitas sebagai tingkat komitmen seseorang untuk mengamalkan ajaran agamanya kedalam kehidupan sehari-hari. Tulisan Glock dan Stark⁸⁸ dalam bukunya yang berjudul *"American Piety: The Nature of Religious Commitment"*, menegaskan bahwa religiusitas adalah simbol dari dimensi keagamaan dalam diri manusia yakni: dimensi

⁸³ J. E. Gebauer, W. Bleidorn, S. D. Gosling, P. J. Rentfrow, M. E. Lamb, & J. Potter, "Crosscultural variations in Big Five relationships with religiosity: A Sociocultural Motives Perspective." *Journal of Personality and Social Psychology*, 107(6), (2014):1064.

⁸⁴ R. McKay, & H. Whitehouse, "Religion and morality." *Psychological Bulletin*, 141(2), (2015): 447

⁸⁵ J. Sood, and Y. Nasu, "Religiosity and Nationality: An Exploratory Study of Their Effect on Consumer Behaviour in Japan and the United States." *Journal of Business Research*, 34, (1995): 1-9.[http://dx.doi.org/10.1016/0148-2963\(94\)00015-7](http://dx.doi.org/10.1016/0148-2963(94)00015-7)

⁸⁶ N. Ezzo, and S. Dibb, "Religious Contrasts in Consumer Decision Behavior." *European Journal of Marketing*. (2004). <https://doi.org/10.1362/0267257041838728>

⁸⁷ S. Mokhlis, "Relevancy and Measurement of Religiosity in Consumer Behavior Research." *International Business Research*, 2, (2009): 75-84. <http://dx.doi.org/10.5539/ibr.v2n3p75>

⁸⁸ Charles Y. Glock, and Rodney Stark, *American Piety: The Nature of Religious Commitment*. (Berkeley and Los Angeles: University of California Press, October 1974).

keyakinan, dimensi praktik agama, dimensi pengalaman, dimensi pengetahuan dan dimensi konsekuensi/ penghayatan.

a. Dimensi keyakinan.

Merupakan dimensi ideologis dan mendasar yang membedakan satu agama dengan agama lainnya, bahkan membedakan satu mazhab dalam satu agama dengan mazhab lainnya.

b. Dimensi praktik agama atau ritual

Dimensi ini kaitannya dengan sejumlah perilaku seperti tata cara ibadah, shalat, pembaptisan, pengakuan dosa, berpuasa, dan lain-lain.

c. Dimensi pengalaman.

Sedangkan dimensi ini berkaitan dengan perasaan keagamaan penganut agama seperti kekhusyukan, dan lain-lain.

d. Dimensi pengetahuan.

Dimensi ini terkait sikap seseorang dalam menerima atau menganut agamanya sesuai dengan tingkat pengetahuannya.

e. Dimensi konsekuensi atau penghayatan.

Dimensi konsekuensi adalah efek ajaran agama dalam perilaku seseorang dalam kehidupan sehari-hari.

Dari definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa keberagamaan merupakan tingkat komitmen seseorang terhadap ajaran agamanya yang ditunjukkan dengan pengamalan dalam kehidupan sehari-hari. Keberagamaan merupakan bentuk integrasi secara kompleks antar pengetahuan agama, penghayatan serta tindakan keagamaan dalam diri seseorang. Keberagamaan diimplementasikan dalam berbagai sisi kehidupan manusia seperti beribadah dan bermuamalah. Keberagamaan membawa implikasi seseorang yang duduk di manajemen dalam membuat kebijakan, demikian juga bagi karyawan dalam memberikan pelayanannya. Ancok dan Suroso,⁸⁹ membedakan antara agama dengan religiusitas. Kalau agama mengarah kepada aspek formal yang berisi aturan dan kewajiban,

⁸⁹ Djamaludin Ancok dan F.N. Suroso, “*Psikologi Islam: Solusi Islam atas Problem-Problem Psikologi*”. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), 167

sedangkan religiusitas mengarah aspek religi yang telah diyakini dan diamalkan oleh seseorang. Tingkat religiusitas bertambah dibuktikan dengan pemantapan keyakinan di hati (*tanbihul qalbi*), diucapkan dengan lisan (*wa ikraru bil lisan*) dan dilaksanakan dalam perbuatan (*wa af'alu bil a'mal*).

Kajian tentang keberagamaan terbukti memiliki pengaruh terhadap moralitas individu di Indonesia dan berbagai aspek moral, yang besarnya cukup beragam mulai dari 6.37% hingga 60.1%. Sedangkan besaran kontribusi keberagamaan terhadap tema kesejahteraan seperti yang disampaikan El Hafiz dan Aditya⁹⁰ yaitu sebesar 18.5% - 33.87%. Studi yang dilakukan oleh Ozorak⁹¹ & Cornwall⁹² mengungkapkan bahwa karakteristik demografi masyarakat seperti; umur, gender, pendidikan, dan status perkawinan menjadi faktor yang mempengaruhi religiusitas individu.

Sementara itu, Hawari⁹³ menyampaikan bahwa ciri-ciri seseorang yang memiliki tingkat keberagamaan tinggi yaitu memiliki keyakinan yang kuat akan adanya Tuhan, sehingga seseorang merasa resah dan gelisah manakala tidak melakukan sesuatu yang diperintahkan Tuhan dan sesuatu yang dilarang Tuhan, serta merasa segala tingkah lakunya ada yang mengontrol. Memiliki kesadaran bahwa ada batas-batas maksimal yang tidak mungkin dicapainya karena menyadari bahwa hal tersebut sepenuhnya merupakan takdir Tuhan. Mampu membedakan mana yang baik dan buruk bagi dirinya dan selalu melakukan aktivitas-aktivitas positif dalam hidupnya.

⁹⁰ S. El Hafiz, Y. Aditya, "Kajian Literatur Sistematis Penelitian Religiusitas di Indonesia Istilah, Definisi, Pengukuran, Hasil Kajian, serta Rekomendasi." *Indonesian Journal for The Psychology of Religion*, 1 (1) (2021): 1- 22. . DOI: 10.24854/ijpr428.

⁹¹ Elizabeth Weiss Ozorak, "Social and Cognitive Influences on the Development of Religious Beliefs and Commitment in Adolescence." *Journal for the Scientific Study of Religion* , 28 (4) (1989):448–63.

⁹² Marie Cornwall, "The Social Bases of Religion: A Study of Factors Influencing Religious Belief and Commitment." *Review of Religious Research*, 29 (1) (1987):44–56.

⁹³ Dadang Hawari, *Dimensi Religi Dalam praktek PSikiatri dan Psikologi*. (Jakarta: Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia, 2005).

Indikator atau instrumen yang digunakan dalam variabel keberagamaan sebagai variabel moderasi, adalah tingkat keberagamaan menurut Glock dan Strak, terdiri dari: dimensi keyakinan, dimensi praktik agama, dimensi pengalaman, dimensi pengetahuan dan dimensi konsekuensi/ penghayatan.

Kajian tentang mutu pelayanan yang merupakan tujuan akhir dalam suatu pelayanan RS dan juga adanya proses bisnis di dalamnya, akan melibatkan banyak pemangku kepentingan (*stakeholder*), kemajuan RS tergantung pada dukungan dari para pemangku kepentingan ini baik yang sifatnya langsung maupun tidak langsung, oleh karena itu teori pemangku kepentingan (*stakeholder theory*) juga berperan di sini. Selain itu, karena ada proses bisnis di dalamnya maka teori agensi (*agency theory*), teori stewardship (*stewardship theory*), teori legimitasi (*legitimacy theory*) dan teori komitmen – kepercayaan (*commitment-trust theory*) dan teori motivasi (*motivation theory*) serta teori pertukaran sosial (*exchange social theory*) juga turut andil karena mutu pelayanan yang diberikan RS merupakan hasil interaksi atau kinerja dari seluruh civitas hospitalia yang meliputi para tenaga medis, paramedis, tenaga kesehatan lainnya maupun para tenaga non kesehatan yang membutuhkan komitmen dan kepercayaan serta dalam memberikan pelayanan selalu berpedoman kepada aturan yang berlaku.

E. Originalitas Penelitian

Penelitian tentang peran keberagamaan terhadap motivasi dan kinerja karyawan sudah cukup sering dilakukan, akan tetapi penelitian tentang peran keberagamaan dalam menjaga mutu pelayanan di RS masih jarang dilakukan. Demikian pula, bila dihubungkan dengan pembahasan tentang peran keberagamaan dengan pemberian sistim remunerasi karyawan RS yang cukup majemuk juga masih sangat jarang. Sedangkan penelitian terdahulu tentang remunerasi masih terbatas pada profesi tertentu saja seperti profesi dokter gigi, perawat

dan profesi farmasi. Penelitian Brocklehurst et al.⁹⁴ di Skotlandia menunjukkan bahwa pada 503 praktek dokter gigi, hasilnya menunjukkan bahwa kenaikan yang signifikan secara statistik pada aktivitas klinis, untuk dokter gigi yang diberikan pembayaran secara *fee for service*. Beberapa penelitian yang ada hanya terbatas pada dua tingkat atau dua hubungan, misalnya: Penelitian Dewiana Novitasari, dkk⁹⁵ yang berjudul “Pengaruh religiusitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Kerja”, kemudian penelitian Hendi Prasetyo dan Vera Arnita⁹⁶ yang berjudul “Pengaruh Religiusitas terhadap Kinerja Karyawan: Studi pada Tenaga Kependidikan Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur “, dan lain-lain.

Sebuah penelitian lain tentang model remunerasi untuk ahli farmasi, model remunerasi dibedakan di dalam cara bagaimana para ahli farmasi dibayar untuk pelayanan profesional di luar pengeluaran obat dan oleh Bernsten et al.,⁹⁷ disimpulkan bahwa organisasi profesional perlu membuat formulasi strategi yang jelas untuk membangun dan menambah remunerasi untuk pelayanan profesional farmasi. Implikasinya, ahli farmasi bukan hanya menunjukkan nilai pelayanan tetapi juga memastikan kualitasnya. Kemudian Adari Tulasee Naidu dan Prof. G. Satyanarayana⁹⁸ yang melakukan

⁹⁴ P. Brocklehurst, et al. “The effect of different methods of remuneration on the behaviour of primary care dentists, in: *Cochrane Database of Systematic Reviews*, (2003). <https://doi.org/10.1002/14651858.CD009853.pub2>

⁹⁵ D. Novitasari, M. Asbari, I. Sasono, “Pengaruh religiusitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Kerja”. *Jurnal Manajemen Strategi dan Aplikasi Bisnis (JMSAB)*, Vol 4, No. 1, (2021):117 – 130, DOI: <https://doi.org/10.36407/jmsab.v4i1.268>

⁹⁶ H. Prasetyo, dan V. Arnita, “Pengaruh Religiusitas terhadap Kinerja Karyawan: Studi pada Tenaga Kependidikan Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur “. *Borneo Student Research*, Vol 2, No 1, (2020). eISSN: 2721-5725

⁹⁷ C. Bernsten, K. Andersson, Y. Gariepy, S. Simoens, “A Comparative Analysis of Remuneration Models for Pharmaceutical Professional Services”. *Health Policy* (2010): 95, 1–9. <https://doi.org/10.1016/j.healthpol.2009.11.008>

⁹⁸ Naidu AT., Satyanarayana G., “Impact of Compensation on Employee Performance”. *Intercontinental Journal of Human Resource Research Review*. Volume 6, Issue 4, (April 2018).

penelitian tentang kinerja di Srilangka yang berjudul “*Impact of Compensation on Employee Performance*.”

Ada beberapa naskah dan penelitian di Indonesia tentang peran keberagaman dengan remunerasi atau kompensasi ini, seperti tulisan Nurmiati Muchlis dan Mursalim Umar Gani⁹⁹ tentang Religiusitas dan Retensi Karyawan, yang di dalamnya membahas beberapa contoh studi kasus yang salah satunya terkait dengan penghargaan atau kompensasi dan strategi atau upaya retensi dalam organisasi. Sedangkan penelitian tentang pengaruh remunerasi terhadap mutu layanan di antaranya adalah penelitian yang dilakukan oleh Elmira Apriliani dan Nur Hidayah¹⁰⁰ yang berjudul “Hubungan Remunerasi dan Motivasi Kerja dengan Kepuasan Kerja Perawat di RS PKU Muhammadiyah Gamping”. Ada beberapa penelitian serupa tetapi di perusahaan bukan dilakukan di lingkungan RS. Putra¹⁰¹ dan Radjawane¹⁰² menyatakan bahwa remunerasi adalah cara untuk mencapai visi dan misi organisasi dengan memperkuat hubungan formal antara organisasi dan karyawan, serta mengarahkan upaya karyawan seperti kemampuan, keterampilan, waktu, dan energi untuk mencapai tujuan perusahaan dan menciptakan kepuasan kerja. Ini juga dimaksudkan untuk memberikan insentif dan motivasi kepada karyawan agar memberikan kinerja terbaik mereka.

Kemudian penelitian Teja¹⁰³ dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Remunerasi dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja

⁹⁹ N Muchlis dan M.U. Gani, *Religiusitas dan Retensi Karyawan*. (Ponorogo: Forum Ilmiah Kesehatan (FORIKES), 2017), 63-96

¹⁰⁰ E. Apriliani dan N. Hidayah, “Hubungan Remunerasi dan Motivasi Kerja dengan Kepuasan Kerja Perawat di RS PKU Muhammadiyah Gamping”. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 20(1), (Februari 2020): 137-140 DOI 10.33087/jiubj.v20i1.777

¹⁰¹ A. R. Putra, “Wages and Work Environment as Factors for Workers' Motivation”. *Studi Ilmu Sosial Indonesia*, 1(2), (2021):43-52

¹⁰² L.E. Radjawane, and D. Darmawan, “Construction Project Worker Satisfaction Reviewing from the Role of the Work Environment and Leadership”. *International Journal of Service Science, Management, Engineering, and Technology*, 1(3), (2022): 36–40.

¹⁰³ Teja. “Pengaruh Remunerasi dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai

Karyawan (Studi Kasus Pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Surakarta)“. yang hasil penelitiannya membuktikan bahwa: 1) remunerasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, 2) motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Penelitian ini berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya. Pertama, belum adanya penelitian tentang peran keberagamaan yang dihubungkan sisim pemberian remunerasi di RS yang melibatkan seluruh komponen RS di era JKN dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan. Kedua, pada penelitian ini juga menambahkan pengaruh variabel kinerja sebagai variabel interverning dan keberagamaan sebagai variabel moderasi yang merupakan variabel yang dapat memperkuat atau memperlemah hubungan langsung antara variabel independen dengan variabel dependen. Apakah aspek keberagamaan dapat memoderasi pengaruh remunerasi dalam mewujudkan kualitas layanan yang bermutu sebagai variabel dependen.

Penelitian ini juga memperkenalkan dan mengkaji bebarapa teori yang terkait dengan manajemen pelayanan kesehatan di RS yang merupakan organisasi pelayanan sektor publik. Adanya proses bisnis di manajemen RS maka ada beberapa teori yang terkait di antaranya: teori agensi, teori stewardship, teori pemangku kepentingan, teori legitimasi, teori komitmen-kepercayaan, teori pertukaran sosial serta teori motivasi.

Dengan demikian, penelitian ini cukup argumentatif dan hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkuat dan memperkaya hasil temuan penelitian terdahulu, dan menambah wawasan tentang beberapa teori yang terkait dengan pelayanan publik terutama manajemen RS, serta mengisi ruang kosong yang belum tergarap peneliti lainnya.

F. Kontribusi Penelitian

Penelitian dalam disertasi ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang kongkrit terhadap pihak-pihak yang berkepentingan, baik Kementerian Pertahanan, Kementerian Kesehatan, Kementerian Keuangan, RS BLU, Pusat Kesehatan TNI, Dinas Kesehatan TNI Angkatan Udara beserta jajaran, serta Pemerintah Daerah. Penelitian ini dapat membawa kontribusi baik secara teoritis, praktis dan kebijakan. Adapun penjelasan kontribusi tersebut adalah sebagai berikut :

1. Kontribusi Teoritis

Adapun kontribusi teoritis ini diharapkan dapat semakin memahami tentang peran keberagaman dan strategi efisiensi dalam manajemen pelayanan kesehatan sebagai upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan. Secara teoritis dapat menambah wawasan tentang pendekatan beberapa teori terkait manajemen pelayanan, konsep manajemen sumber daya manusia dan manajemen pelayanan kesehatan. Manajemen RS dapat menggunakannya dalam pengelolaan SDM RS mulai dari tahap proses rekrutmen atau pengadaan, pembinaan dan penggunaan hingga pengakhiran serta upayanya mempertahankan karyawan yang berkualitas dengan mengutamakan kepentingan organisasi.

Demikian juga dengan manajemen pelayanan kesehatan terdapat berbagai strategi yang digunakan untuk meningkatkan mutu pelayanan dan di antaranya adalah menyusun strategi efisiensi, membangun kesetaraan dengan pemberdayaan, pemberian remunerasi yang terbuka, layak dan berkeadilan sehingga akan meningkatkan motivasi kerja dan berdampak positif terhadap kinerja karyawan serta akan meningkatkan mutu atau kualitas layanan yang diberikan.

2. Kontribusi Praktis.

Hasil penelitian ini, bila mengacu kepada pendekatan beberapa teori yang terkait manajemen pelayanan kesehatan yang melibatkan berbagai pemangku kepentingan, dapat dijadikan informasi maupun referensi bagi praktisi baik untuk para pengambil kebijakan selaku principal, manajemen rumah sakit selaku agen atau steward maupun

institusi pendidikan. Manajemen RS dapat menggunakan seluruh sumber daya terutama SDM dan sarana-prasarana yang dimilikinya secara optimal sebagai strategi untuk meningkatkan mutu atau kualitas pelayanan yang diberikan. Pelayanan kesehatan yang bermutu atau paripurna merupakan salah satu tujuan organisasi RS dengan tetap berpegang teguh kepada prinsip efektif, efisien dan produktif serta berfokus kepada keselamatan pasien. Manajemen pelayanan yang bermutu juga akan membangun citra rumah sakit secara positif dan dapat dijadikan sebagai sarana marketing yang sangat efektif dan handal.

3. Kontribusi Kebijakan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi bagi pemangku kebijakan yaitu Menteri Keuangan, Menteri Kesehatan, Menteri Pertahanan, Pusat Kesehatan TNI, Kepala BPJS Kesehatan dan para Direktur Rumah Sakit serta para pimpinan institusi pendidikan, agar kebijakan yang dibuat dapat dilaksanakan secara efektif, efisien dan produktif dengan tetap menjunjung tinggi tujuan dibentuknya RS sebagai organisasi pelayanan publik serta di dalamnya ada unsur keberagaman sebagai landasan etis. Demikian juga dengan kendala yang dialami oleh para pelaksana di lapangan dapat dicarikan solusinya sehingga pemangku kebijakan dapat membantu bawahan dalam menyelesaikan permasalahannya.

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dan pembahasan dalam disertasi ini bertujuan untuk menggambarkan alur pemikiran dalam penelitian ini mulai dari awal hingga kesimpulan akhir, yang dibagi menjadi lima bab dan diperinci menjadi beberapa sub-bab. Adapun sistematika dalam pembahasan penelitian pada disertasi ini adalah sebagai berikut:

Bab satu, merupakan bab pendahuluan yang menjelaskan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, signifikansi penelitian, dan kebaruan penelitian (*State of The Art*), kajian pustaka, originalitas penelitian, dan kontribusi penelitian serta sistematika penulisan.

Bab kedua, mengenai landasan teori dan hipotesis penelitian. Pada bab ini membahas tentang beberapa teori yang terkait manajemen pelayanan kesehatan sehingga dapat sebagai grand theory pada penelitian ini, kemudian membahas tentang teori keberagamaan, remunerasi, motivasi kerja, kinerja karyawan dan mutu pelayanan, selanjutnya membahas kerangka teori yang dibangun dan hipotesis penelitian.

Bab ketiga, merupakan metode penelitian, pada bab ini menjelaskan tentang jenis dan rancangan penelitian, jenis dan sumber data, penjelasan tentang populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel serta teknik pengumpulan data. Selain itu, juga membahas tentang definisi operasional dan teknik analisis data.

Bab ke empat membahas tentang hasil penelitian dan pembahasannya, yang terdiri dari: deskripsi data penelitian, deskripsi profil responden, deskripsi jawaban responden, hasil uji asumsi klasik, uji instrumen terdiri validitas dan reliabilitas menggunakan AFE dan EVA, uji normalitas menggunakan *critical ratio* (CR), uji outlier menggunakan *mahalanobis distance*, uji multikolinearitas menggunakan *covariance*, dan uji SEM menggunakan uji persamaan (model), parameter dan evaluasi uji (chi-square, RMSEA, CFI, GFI, AGFI, TLI), serta uji moderasi dan pembahasannya.

Bab kelima, merupakan bagian penutup yang di dalamnya berisi kesimpulan dari penelitian ini, kemudian implikasi dari penelitian terhadap teori dan kebijakan, kemudian keterbatasan dari penelitian ini ,serta saran-saran yang diajukan baik secara teoritis maupun secara praktik serta kajian beberapa teori implementasinya dalam pelayanan publik.

BAB V

PENUTUP

A Kesimpulan

Bab terakhir dalam disertasi ini menjelaskan tentang kesimpulan, dan peneliti membuat kesimpulan berdasarkan paparan hasil dan analisis data yang diperoleh setelah proses pengambilan data. Selanjutnya diberikan juga saran sebagai masukan untuk penelitian lanjutan yang masih terkait dengan penelitian ini. Adapun kesimpulan pada disertasi ini adalah sebagai berikut:

1. Remunerasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi kerja, kinerja karyawan dan mutu pelayanan Rumah Sakit Angkatan Udara. Berpengaruh positif dan signifikan artinya semakin tinggi remunerasi yang diberikan semakin tinggi pula motivasi kerja dan kinerja para karyawan serta implikasinya mutu layanan yang diberikan semakin meningkat. Hal ini dibuktikan dari hasil uji statistik atas pola keterkaitan remunerasi dengan motivasi kerja diperoleh nilai koefisien path regresi sebesar 0,650 yang berarti peningkatan remunerasi sebesar satu satuan akan meningkatkan motivasi kerja karyawan sebesar 65%. Demikian pula dengan pola keterkaitan antara remunerasi dengan kinerja karyawan diperoleh nilai koefisien path regresi sebesar 0,826. Analisis ini diperkuat dengan indikator-indikator remunerasi yaitu gaji/ upah, insentif atau jasa layanan, tunjangan dan fasilitas yang diperoleh. Sedangkan pola keterkaitan kinerja dan mutu pelayanan berdasarkan hasil analisis statistik diperoleh nilai koefisien path regresi sebesar 0,258, yang dapat diartikan bahwa peningkatan kinerja karyawan akan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap mutu layanan.
2. Motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap mutu pelayanan Rumah Sakit Angkatan Udara. Berpengaruh positif dan signifikan artinya semakin tinggi motivasi kerja karyawan maka semakin meningkat pula mutu pelayanan yang diberikan.

Akan tetapi dalam hal pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan ternyata dalam kontek keperawatan tidak memberikan dampak yang signifikan terhadap kinerja karyawan, ini menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan. Perihal hasil yang berbeda di atas, hal ini kemungkinan karena mutu pelayanan di dunia medis yang diberikan tidak berdasarkan pada perasaan karyawan saat itu akan tetapi berdasarkan standar yang telah ditetapkan institusi, seperti SPO, clinical pathway, indikator mutu nasional dan indikator mutu yang ditetapkan tiap-tiap unit, dan lain-lain.

3. Kinerja karyawan memediasi pengaruh remunerasi dan motivasi terhadap mutu layanan di Rumah Sakit Angkatan Udara. Hasil uji Sobel test membuktikan bahwa pengaruh tidak langsung remunerasi terhadap kinerja karyawan lebih tinggi daripada pengaruh langsungnya, artinya keterkaitan antara variabel remunerasi terhadap mutu layanan harus melalui mediasi kinerja karyawan. Demikian juga dengan motivasi kerja juga dimediasi oleh kinerja karyawan, artinya pengaruh langsung motivasi kerja terhadap mutu layanan lebih kecil dibandingkan dengan pengaruh langsung kinerja terhadap mutu layanan.
4. Keberagamaan memoderasi pola hubungan antara motivasi dan kinerja karyawan terhadap mutu layanan, akan tetapi tidak memoderasi hubungan pada pola-pola yang lain dalam model. Secara agregat pengaruh remunerasi, motivasi, dan kinerja karyawan terhadap mutu layanan adalah signifikan, namun pengaruh tersebut akan tidak stabil atau tidak konsisten manakala dimensi keberagamaan dimasukkan sebagai salah satu faktor yang ikut memengaruhi mutu layanan. Dalam konteks ini, keberagamaan dapat memoderasi pengaruh remunerasi dan motivasi pada mutu layanan dengan mengubah cara individu menafsirkan dan merespons insentif finansial serta membangkitkan motivasi intrinsiknya. Meskipun demikian remunerasi, motivasi dan kinerja karyawan tetap menjadi faktor penting dalam mempengaruhi mutu layanan. Keberagamaan

juga dapat memperkuat faktor-faktor lain yang lebih mendasar, seperti nilai-nilai agama, orientasi pada tujuan yang lebih tinggi, komitmen etika, dan kepuasan intrinsik.

5. Karakteristik individu karyawan Rumah Sakit Angkatan Udara mayoritas berumur < 50 tahun, berprofesi sebagai tenaga kesehatan, berstatus sudah menikah, berpendidikan terakhir Diploma dan S1 serta mayoritas berjenis kelamin wanita, karakteristik tersebut merupakan angkatan kerja terbesar dan sedang berada dalam posisi puncak. Rentang usia ini merupakan rentang usia yang sangat produktif, dan banyak koneksi serta berkemampuan membangun relasi, maka dengan suntikan motivasi berupa pemberian remunerasi yang layak, adil dan proporsional akan menciptakan kepuasan kerja yang berdampak meningkatkan kinerja menjadi berlipat, yang akhirnya layanan yang diberikan berkualitas.
6. Adanya proses bisnis dalam manajemen RS, akan melibatkan banyak pemangku kepentingan (stakeholder), kemajuan RS tergantung pada dukungan dari para pemangku kepentingan ini baik yang sifatnya langsung maupun tidak langsung, oleh karena itu teori pemangku kepentingan juga berperan di sini. Selain itu, karena ada proses bisnis tersebut maka teori agensi, teori stewardship, teori legitimasi dan teori komitmen – kepercayaan dan teori motivasi serta teori pertukaran social. juga turut andil karena mutu pelayanan yang diberikan RS yang merupakan hasil interaksi atau kinerja dari seluruh civitas hospitalia yang meliputi para tenaga medis, paramedis, tenaga kesehatan lainnya maupun para tenaga non kesehatan yang membutuhkan komitmen dan kepercayaan serta dalam memberikan pelayanan selalu berpedoman kepada aturan yang berlaku.

B. Implikasi Penelitian

1. Implikasi Teoritis

Penelitian ini menguji peran keberagamaan atau religiusitas dalam hubungan antara remunerasi dan motivasi kerja dengan kinerja karyawan, dalam upaya mewujudkan pelayanan yang bermutu. Adanya proses bisnis dalam manajemen pelayanan kesehatan yang melibatkan berbagai pemangku kepentingan, selain melibatkan manajemen sumber daya manusia juga banyak teori yang terkait di dalamnya diantaranya: teori pemangku kepentingan itu sendiri, kemudian teori agensi, teori stewardship, teori legimitasi dan teori komitmen – kepercayaan dan teori motivasi serta teori pertukaran sosial. Mutu pelayanan yang diberikan RS yang merupakan hasil interaksi, koordinasi, kolaborasi atau sinergi kinerja dari seluruh civitas hospitalia yang meliputi para tenaga medis, paramedis, tenaga kesehatan lainnya maupun para tenaga non kesehatan yang membutuhkan komitmen yang kuat dan saling percaya serta dalam memberikan pelayanan selalu berpedoman kepada aturan yang berlaku. Penelitian ini berimplikasi teoritis pada pemberian remunerasi hubungannya dengan variabel lainnya dengan memasukkan keberagamaan atau religiusitas sebagai variabel moderasi dan berbagai yang mendasarinya.

Keberagamaan merupakan bentuk aspek religi yang telah dihayati oleh individu di dalam hati. Keberagamaan juga merupakan sikap atau kesadaran yang muncul yang didasarkan atas keyakinan atau kepercayaan seseorang terhadap suatu agama. Sikap keagamaan merupakan suatu keadaan yang ada pada diri seseorang yang mendorongnya untuk bertingkah laku sesuai dengan kadar ketaatannya terhadap agama. Aktivitas beragama bukan hanya terjadi ketika seseorang melakukan perilaku ritual (beribadah), tetapi juga melakukan aktivitas lain yang didorong oleh kekuatan lain. Bukan hanya berkaitan dengan kegiatan yang tampak dan dapat dilihat dengan mata, tetapi juga aktivitas yang tidak tampak dan terjadi pada diri seseorang.

Kontribusi teori diperoleh, karena sebagian besar penelitian terdahulu telah menguji hubungan remunerasi, motivasi kerja, kinerja

karyawan terhadap mutu pelayanan, akan tetapi tanpa disertai kajian yang terkait keberagamaan atau religiusitas sebagai variabel moderasi. Sedangkan implikasi teoritis hasil penelitian ini diharapkan menjadi referensi bagi peneliti yang akan datang, karena penelitian ini mengenalkan beberapa teori yang terlibat dan juga memadukan antara variabel intervening dan moderasi merupakan hal yang baru.

Diharapkan dengan semakin memahami aplikasi teori ini semakin meningkat pula kinerja karyawan RS, oleh karena itu sangat diharapkan untuk dapat memperbaiki sikap, norma subyektif dan pengontrolan perilaku karyawan yang ditunjang dengan pemberian remunerasi yang layak dan berkeadilan, sehingga dapat membangkitkan motivasi kerjanya. Output dari penelitian ini diharapkan akan lebih tajam dengan cakupan yang lebih luas, sehingga dapat menjelaskan sistem remunerasi yang layak dan berkeadilan secara kompleks dan terperinci.

2. Implikasi Kebijakan

Penelitian ini mengisi kesenjangan dengan melakukan penelitian empiris yang berkaitan dengan peran keberagamaan dalam hubungan antara sistem remunerasi dan motivasi kerja dengan kinerja karyawan dan implikasinya terhadap kualitas atau mutu pelayanan rumah sakit. Selain itu, penelitian ini juga mengkaji tentang implikasi beberapa teori yang terkait dengan pelayanan rumah sakit yang dikaitkan dengan berbagai variabel dalam penelitian ini, diantaranya teori agensi, teori stewardship, teori legitimasi, teori pertukaran sosial, teori komitmen dan kepercayaan, dan teori pemangku kepentingan serta teori motivasi.

Penelitian-penelitian yang ada sebelumnya kajian yang dilakukan terbatas kepada hubungan persepsi, edukasi, religiusitas, kinerja karyawan, motivasi kerja serta kepuasan kerja terhadap mutu atau kualitas pelayanan. Kajian yang dilakukan belum ada yang mengintegrasikan dan memediasikan antara keberagamaan atau dengan remunerasi, kinerja karyawan, motivasi kerja terhadap mutu pelayanan di rumah sakit.

Implikasi kebijakan hasil penelitian ini digunakan sebagai bahan masukan bagi rumah sakit itu sendiri, Dinas Kesehatan Angkatan Udara, Pusat Kesehatan TNI, Kementerian Kesehatan dan Kementerian Pertahanan, dalam merumuskan atau melakukan evaluasi suatu kebijakan yang terkait dengan mutu pelayanan kesehatan dengan mempertimbangkan unsur sistem remunerasi yang layak dan adil di dalamnya, dan menekankan perlunya implementasi beberapa teori dalam pengelolaannya, serta faktor keberagaman sebagai bahan pertimbangan.

Penelitian ini secara praktis memberikan rekomendasi kepada para pemegang manajemen rumah sakit agar mengimplementasikan beberapa teori di atas dan pemberian sistem remunerasi yang layak dan berkeadilan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, dengan melakukan analisis yang tepat baik analisis secara fundamental maupun analisis teknikal. Strategi efisiensi akan meningkatkan produktivitas dan pemberian remunerasi yang layak dan berkeadilan dapat digunakan sebagai upaya meningkatkan mutu layanan.

Peningkatan efisiensi dapat dilakukan dengan berbagai cara, diantaranya: pemanfaatan teknologi, integrasi perawatan berbasis nilai, pelatihan dan pengembangan staf, meningkatkan kualitas layanan, penerapan penghargaan dan insentif, peningkatan komunikasi internal, pemanfaatan sumber daya secara efisien dan menyiapkan manajemen krisis, sehingga pelayanan yang diberikan bermutu tinggi, efektif dan efisien.

C. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini masih banyak kelemahan, kekurangan dan keterbatasan, diperlukan penyempurnaan agar hasil penelitian menjadi layak dibaca dan layak untuk menjadi referensi sebuah penelitian. Adapun kekurangan dan keterbatasan penelitian ini, sebagai berikut:

1. Merujuk dari latar belakang masalah bahwa permasalahan yang sama juga terjadi di Rumah Sakit Angkatan Udara dan RSUD BLU sebaiknya sampel diambil dari beberapa RS, sehingga hasil penelitian akan lebih akurat, akan tetapi mengingat keterbatasan waktu dan pembiayaan, peneliti tidak mengambil

sampel dari RSUD BLU sebagai pembanding. Diharapkan adanya penelitian lebih lanjut dengan menggunakan metode penelitian yang berbeda, sampel yang lebih luas dan penggunaan instrumen penelitian yang berbeda dan lebih lengkap.

2. Pada proses pengambilan data, informasi yang diberikan responden melalui kuesioner terkadang tidak menunjukkan pendapat responden yang sebenarnya, hal ini terjadi karena kemungkinan adanya perbedaan pemikiran, anggapan dan pemahaman yang berbeda tiap responden, juga faktor lain seperti faktor kejujuran dalam pengisian pendapat responden dalam kuesionernya atau kemungkinan kemampuan responden yang kurang dalam memahami pernyataan pada kuesioner, sehingga ada kemungkinan hasilnya kurang akurat.

D. Saran-saran

Sehubungan dengan hasil penelitian di atas, ada beberapa saran yang dapat diajukan guna meningkatkan mutu pelayanan di era JKN ini, dengan mempertimbangkan keberagaman yang dapat diterapkan, sebagai berikut:

1. Strategi efisiensi perlu dilakukan RS, dalam upaya mengendalikan mutu dan biaya operasional sehingga RS dapat melakukan perbaikan remunerasi yang layak dan berkeadilan bagi karyawan serta agar RS juga dapat bertahan dan berkembang di era JKN. Strategi efisiensi yang dapat dilakukan dari berbagai sudut pandang, antara lain: pemanfaatan teknologi, integrasi perawatan berbasis nilai, pelatihan dan pengembangan staf, meningkatkan kualitas layanan, penerapan penghargaan dan insentif, peningkatan komunikasi internal, pemanfaatan sumber daya secara efisien dan menyiapkan manajemen krisis, sehingga pelayanan yang diberikan bermutu tinggi, efektif dan efisien.
2. Perlunya mengintegrasikan nilai-nilai keberagaman dalam setiap kebijakan manajemen SDM RS seperti faktor integras,

kejujuran, keyakinan, empati, dan rasa tanggung jawab, guna memperkuat landasan etis dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas.

3. Perlu dilakukan evaluasi dan monitoring secara berkala terhadap peran keberagamaan terhadap implementasi kebijakan RS terutama kebijakan sistem remunerasi dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan. Hal ini penting untuk memastikan bahwa upaya yang dilakukan memberikan dampak positif terhadap kinerja dan mutu pelayanan di rumah sakit.
4. Berdasarkan penelitian ini, perlu dikembangkan model sistem remunerasi yang lebih sesuai dengan kebutuhan dan karakteristik individu karyawan di Rumah Sakit Angkatan Udara, karena model remunerasi yang layak, adil dan transparan serta dapat diterima semua pihak, akan meningkatkan motivasi kerja dan kinerjanya untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.
5. Perlunya disusun suatu roadmap sistem remunerasi RSU BLU sebagai tindak lanjut penelitian ini dengan melibatkan unsur terkait yaitu pihak pemerintah daerah dalam hal ini Dinas Kesehatan, manajemen RS dan wadah organisasi profesi seperti IDI, IBI, PPNI agar terbentuk suatu model sistem remunerasi yang dapat diterima semua pihak dan dapat dijadikan standar baku, sebagai strategi meningkatkan mutu pelayanan RS.

DAFTAR PUSTAKA

1. Buku

- Abdullah, M. *Manajemen Berbasis Syariah*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo. 2012.
- Afandi, M Yazid. *Fiqh Muamalah dan Implementasinya Dalam Lembaga Keuangan Syariah*. Yogyakarta: Logung Pustaka, 2009.
- Agustina, Nuzulla.. *Sistem Pengolahan Data*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 1992.
- Albrecht. K., and Zemke, R. *Service America!: Doing Business in the New Economy*. Business & Economics. Warner Books, 1990. ISBN: 0446390925, 9780446390927
- Amstrong, M., & Taylor, S. *Amstrong's Handbook of Human Resource Management Practice*. In The SAGE Handbook of Human Resource Management (13th ed.). Britisth Library Cataloguing in Publication, 2014. Data. <https://doi.org/10.4135/9780857021496>
- Amstrong, M., & Taylor, S. A *Handbook of Employee Reward Management and Practice* (2th ed.). British Library Cataloguing in Publication Data, 2007.
- Amstrong, M., Murlis, H. *Pedoman Praktis Sistem Penggajian*. Seri Manajemen No.84. Jakarta: LPPM dan PT. Pustaka Binamam Pressindo, 1993.
- Ancok, D., Suroso, F.N. *Psikologi Islami: Solusi Islam dan Problem-Problem Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2008.
- Anhar, ST,. *PHP dan MySQL Secara Otodidak*. Jakarta: Agromedia Pustaka. 2010.

Arep, Ishak, dkk., *Manajemen Motivasi*, Jakarta: PT Grasindo Jakarta, 2004.

Arikunto, Suharsini. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka, 2010.

Azwar, Azrul. *Menjaga Mutu Pelayanan: Aplikasi prinsip prinsip lingkaran pemecahan masalah*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1996. URI:<https://lib.ui.ac.id/detail.jsp?id=20129853>.

Ferdinand, A. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: BP UNDIP, 2006.

Bangun, W. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Erlangga, 2012.

Bintoro dan Daryanto. *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*. Jakarta: Penerbit Gaya Media, 2017.

Bollen, Kenneth A. *Structural Equations with Latent Variabels*. New York: John Wiley & Sons, 1989.

BPK RI. *Pendapat BPK, Pengelolaan atas Penyelenggaraan Program JKN*, 2022.

Budiastuti, D., Bandur, A. *Validitas dan Reliabilitas Penelitian*. Dilengkapi Analisis dengan NVIVO, SPSS dan AMOS. Jakarta: Penerbit Mitra Wacana Media, (2018), 145-193.

Bustami. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga Medical Series, 2011.

Chandra, T., Chandra, S., Hafni, L. *Service Quality, Customer Satisfaction dan Customer Loyalty: Tinjauan Teoritis*. Purwokerto: CV. IRDH, 2020, 60-77. ISBN: 978-623-7718-24-6.

Charles, W. Lamb, Joseph F. Hair, Carl McDaniel. *Pemasaran*. Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat. 2012.

- Christopher, M., A. Payne, and D. Ballantyne. *Relationship Marketing- Creating Stakeholder Value* (1st Ed.). (Oxford: Elsevier Ltd, 2002
- Civelek M.E., *Essentials of Structural Equation Modelling*. Zea Books. Lincoln, Nebraska. 2018: 6.. doi: 10.13014/K2SJ1HR5
- Cooper, D.R., and Scneide P.Sr. *Business Research Methods*. 7ed Editions. USA: Mc Graw Hill Irwin, 2001.
- Creswel, J. , & Plano Clark, V. *The Nature and Design of Mixed Methods Research*. 2010.
- Darma, Agus. *Manajemen Supervisi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Perkasa,2003.
- Daryanto dan Setyobudi. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media, 2014. ISBN: 978-623-749-896-4.
- Dessler, Gary. *Human Resources Management* , 8th edition, New Delhi: Pearson Education Asia, 2015
- Duncan C (ed.), *The Evolution of Public Management*. Palgrave Macmillan, a division of Macmillan Publishers Limited. (1992): 205-238
- Ferdinand, Augusty. *Structural Equation Modeling dalam Penelitian Manajemen*. Semarang: BP UNDIP. 2006.
- Ferdinand, Agusty. *Structural Equations Modelling dalam penelitian Manajemen: Aplikasi Model*. Model rumit dalam penelitian untuk Tesis dan Desertasi Doktor, Edisi 2. Semarang: UNDIP, 2012.
- Fidayanti. *Religiusitas, Spiritualitas Dalam Kajian Psikologi Dan Urgensi Perumusan Religiusitas Islam*. Bandung: Psymphatic, 2015.
- Sumber Daya Aparatur Vo. 7 No. 2. Hal. 77-90.

Gibson., dkk. *Organisasi (Perilaku, Struktur dan Proses)* (N. Adriani (ed.); Pertama. Jakarta: Binarupa Aksara, 2012.

Ghufron, M.N dan Risnawita, R. *Teori-teori psikologi*. Yogyakarta: Ar-ruzz Media, 2012.

Ghozali, I. *Structural Equation Modeling, Teori, Konsep dan Aplikasi dengan program LISREL 8.80*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2008.

Ghozali, I. *Model Persamaan Structural Konsep Dan Aplikasi Dengan Program AMOS 22.0*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011.

Glock, Charles Y, and Rodney Stark. *American Piety: The Nature of Religious Commitment*. Berkeley and Los Angeles: University of California Press, October 1974.

Gulo, W. *Metodologi penelitian*. Jakarta: Grasindo, 2010.

Hanchak, N. A., Schlackma, N., & Weis, S. H. "U.S. Healthcare's Quality-Based Compensation Model." *Health Care Financing Review*, 17(3). (1996).

Hair,. Anderson,. *Tatham and Black. Multivariate Data Analysis with Reading*. Indiana USA: Mac Millan Publishing Company, 1998.

Hakim AA., Mubarak J, *Metodologi Studi Islam*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2017.

Haliah. *Kualitas Informasi Laporan Keuangan Pemerintah Daerah dan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhinya*. Disertasi Doktor pada FPS UNHAS Makassar. 2012.

Halim, F., Kurniullah, A. Z., Butarbutar, M., Efendi, E., Sudarso, A., Purba, B., Lie, D., Sisca, S., Simarmata, H. M. P., & Permadi, L. A. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Yayasan Kita Menulis, 2021.

Irawan, H. *Prinsip Kepuasan Konsumen*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2002.

- Handoko, T. *Manajemen*. Edisi ke 2. Yogyakarta: BPFE, 2015.
- Harahap, S. *Implementasi Manajemen Syariah Dalam Fungsi-Fungsi Manajemen*. AtTawassuth, 2(1), 2017: 11–234.
- Harun. *Fiqh Muamalah*. Surakarta: Muhammadiyah University Press, 2017.
- Hasibuan, Malayu S.P. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Kedelapan Belas. Jakarta: Bumi Aksara, 2009.
- Hasibuan, Malayu S.P. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan Ketigabelas, Edisi Revisi. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2017.
- Hawari, Dadang. *Dimensi Religi Dalam praktek Psikiatri dan Psikologi*. Jakarta: Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia, 2005.
- Henderson. Richard. I. *Compensation Management: Rewarding Performance*. Prentice Hall Englewood Cliffs, New Jersey 07632, 1994.
- Hidayah, N. *Sistem Remunerasi Sebagai Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia di Rumah Sakit*. Cetakan pertama. Yogyakarta: LP3M Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. 2017.
- Hidayah, N. *Analisis Jabatan dalam System Remunerasi Rumah Sakit*. Ilmu Manajemen, 2019.
- Hill, P. C. and G. S. Smith. “Coming to Terms Spirituality and Religion in The Workplace”. In Giacalone, R. A. & Jurkiewicz, C. L (Eds.) *Handbook of Workplace Spirituality and Organizational Performance*, M. E. Sharpe, New York, NY, 2002.
- Hubber, O.W dan Hubber, S. *The Centrality Of Religiosity Scale (CRS)*, Religions, (2012): 718
- Husnan. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga, 2012.

- Hussein, A. S. *Penelitian Bisnis dan Manajemen Menggunakan Partial Least Squares dengan SmartPLS 3.0*. Malang: Universitas Brawijaya, 2015.
<https://doi.org/10.1023/A:1023202519395>
- Hwang, H., and Walter W. Powell. "Institutions and Entrepreneurship." In *The Handbook of Entrepreneurship*. 2005.
- Ikatan Dokter Indonesia. *Panduan Penyusunan Remunerasi Dokter*, 2023.
- Nawawi, Imam. *Terjemah Riyadhus solihin*, jilid 1. Jakarta: Pustaka Amani, 1990
- Indriantoro, N., Supomo, B. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: BPFE, 2016.
- Irawan H. *10 (Sepuluh) Prinsip Kepuasan Pelanggan : Paradigma Baru Merebut Hati Pelanggan untuk Memenangkan Persaingan*. Jakarta: PT. Elek Media Komputindo, 2002.
- Irwandy. *Efisiensi dan Produktivitas Rumah Sakit: Teori dan Aplikasi Pengukuran dengan Pendekatan Envelopment Data Analysis* (Abdul Kahar Muzakkir)
- Jalaluddin dan Ramayulis. *Pengantar Ilmu Jiwa Agama*. Jakarta: Kalam Mulia, 2002.
- Jalaluddin, Rahmat. *Psikologi Agama*. Bandung: Mizan Publishing, 2003.
- Kartonegoro, Santanoe. *Manajemen Organisasi*. Jakarta: P.T Widya Press, 1994.
- Kasmir. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Depok: RajaGrafindo Persada, 2016.
- Kasmir. *Customer Service Excellent*. Depok: Raja Grafindo Persada, 2017.

Kementerian Agama RI. *Al-Quran dan Terjemahannya*. Bandung: PT Syaamil Cipta Media, 2019.

Komalawati, V. *Peranan Informed Consent Dalam Transaksi Terepeutik (Persetujuan Dalam Hubungan Dokter dan Pasien); Suatu Tinjauan Yuridis*. (Bandung: PT.Citra Aditya Bhakti, 2002), 126-133.

Kuswayatno.L, *Mahir dan Terampil Berkomputer*. Jakarta: Penerbit Grafindo Media Pratama, 2006.

Laksana, F. *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008.

Latan, H. *Structural Equation Modeling: Konsep dan Aplikasi Menggunakan Program Lisrel 8.80*. Bandung: Penerbit Alfabeta.2013.

Lupiyodi R, Hamdani A. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat, 2009.

Mahmudi. *Public Sector Performance Management*. Yogyakarta: Publishing and Printing Unit of YKPN College of Management, 2007.

Mangkunegara, AP. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Cetakan pertama. Bandung: PT. Refika Aditama. 2017.

Mangkunegara, A. *Manajemen Personalia (ketiga)*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2019.

Mardalis, Ahmad,. Sari, P.N.s dan Saleh, Minhayati.. *Religiosity and Its Effect on Employee's Performance*. 2019.

Margono. *Metodologi penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta, 2004.

Mattjik, A.A, dan Sumertajaya I.M,. *Sidik Perubah Ganda dengan Menggunakan SAS*. Bogor: IPB Press, 2011.

Mathis, R.L., Jackson, H.H. *Human Resource Management (Manajemen Sumber Daya Manusia)*. Edisi 10. 2006.

Mc Clelland, D.C. *The Achieving Society*. Pricenton, NJ: Van Nostrad, 1961.

Milkovich, Newman G.T, G.B. *Compensation*. In McGraw-Hill Irwin (Eleventh). Paul Ducham. 2014.
<https://doi.org/10.1002/9781118631324.ch6>

Moehriyono. *Pengukuran Kinerja (Berbasis Kompetensi)*. Jakarta: RajaGrafindoPersada, 2012.

Mokhlis, S. "Relevancy and Measurement of Religiosity in Consumer Behavior Research." *International Business Research*, 2, (2009): 75-84. <http://dx.doi.org/10.5539/ibr.v2n3p75>

Morissan, dkk. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Kencana, 2012.

Mulyadi. *Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)*. (Bogor: Media Bogor. 2015).

Muninjaya. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC, 2014.

Nashar. *Peranan Motivasi dan Kemampuan Awal Dalam Kegiatan Pembelajaran*. Jakarta: Bumi Aksara, 2004.

Niswah F. *Remunerasi: Harapan dan Tantangan Reformasi Birokrasi*. 2016.

Notoatmodjo, Soekidjo. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta, 2009.

Nurdin. I dan Sri Hartati. *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Penerbit Media Sahabat Cendekia, 2019.

Muchlis, N dan Gani, M.U. *Religiusitas dan Retensi Karyawan*. (Ponorogo: Forum Ilmiah Kesehatan (FORIKES), 2017).

- Dantes, Nyoman. *Metode penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset, 2012.
- Panggabean, Mutiara S. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2010.
- Pohan, Imbalo. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Kemenkes RI. 2006.
- Polancik, G. *Empirical Research Method Poster*. Jakarta. 2009.
- Prawira, P. A. *Psikologi Pendidikan dalam Perspektif Baru*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2014.
- Purwanto, Ngalm. *Psikologi Pendidikan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. 2006.
- Radiansyah, A., et al. *MSDM Perusahaan Pada Era Revolusi Industri 4.0 Menuju Era Society 5.0*. Jakarta: PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2023.
- Rahmayanty, N. *Manajemen Pelayanan Prima*. Edisi I Cetakan 2. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.
- Richason, O.E. *The Effects of Employee Remuneration on Productivity*. Chron Newsletter, 2021.
- Rivai, Veithzal. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2009.
- Riyanto, S., Hatmawan, A.A. *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Peneliti di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen*. Deepublish. Jakarta. 2020.
- Robbins, & Stephan, P. *Perilaku Organisasi*. Edisi 12. Jakarta: Salemba Empat, 2008.
- Robbins, S.P., & Judge, T.A. *Organizational Behavior*. Seventeenth Edition, Global Edition. In Pearson Education Limited. 2017.

Rucky, A.S. *Manajemen Penggajian dan Pengupahan untuk Karyawan Perusahaan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2016.

Saleh, A.M. *Bekerja dengan Hati Nurani*. Jakarta: Gema Insani Press: 1997.

Santosa, S. *Structural Equation Modeling (SEM) Konsep dan Aplikasi dengan AMOS 18*. Jakarta: PT Alex Media Komputindo, 2011.

Scapen, Robert W. *Current and Future Developments, Agency Theory and Management Accounting*. Macmillan Publishers Ltd Houndmills, Basingstoke, Hampshire RG21 2XS and London, 1987.

Sedarmayanti. *Manajemen Sumber Daya Manusia : Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Edisi revisi, cetakan 9. Bandung: PT. Refika Aditama, 2017.

Sekaran, Umar. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 2004.

Setiawan, F. E. & Supriyanto, S. *Manajemen Rumah Sakit*. Sidoarjo: Zifatama Jawa, 2019.

Siagian, Sondang P. *Teori Motivasi dan Aplikasinya*. Jakarta: Rineka Cipta, 2012.

Siagian, Sondang. P. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan ke-24. Jakarta: Bumi Aksara, 2016.

Simamora, Henry. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi ke-5. Yogyakarta: Bagian Penerbitan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN, 2015.

Sobirin, A. *Konsep Dasar Kinerja dan Manajemen Kinerja*. (2014): 1–67.
<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.469.5088&rep=rep1&type=pdf#page=81>

Sofa. *Human Resource Management*. Jakarta: Bumi Aksara, 2008.

- Sholihin, M. & Ratmono, D. *Analisis SEM-PLS dengan WarpPLS 3.0*. Yogyakarta: Penerbit ANDI, 2013. 83.
- Subagyo, Masruroh, N. A., & Bastian, I. *Akuntansi Manajemen Berbasis Desain*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2018.
- Sukarna. *Kepemimpinan dalam Organisasi*. Bandung: Penerbit Mandar Maju, 1993.
- Sutrisno, E. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana, 2019.
- SPI, H. *Remunerasi BLU RSPAU dr.Suhardi Hardjolukito*, 2022.
- Steers, Richard M. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga, 2015. Alih Bahasa: Magdalena
- Stef-Praun. T, *The Future of Healthcare - The Porter-on-Porter Perspective*. LinkedIn. 2016.
- Stoyanov, S. *An Analysis of Abraham Maslow's A Theory of Human Motivation* . London : Macat Library, Limited ed. 2017, DOI<https://doi.org/10.4324/9781912282517>
- Sugiyono. *Statistika Untuk Penelitian.*, Cetakan Keduabelas. Bandung: CV Alfabeta, 2007.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta, 2016.
- Sujarweni, V.W. *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015.
- Susanto. *Motivasi dalam Agama Buddha*. Pendidikan Agama Budha, 2014.
- Sviokla, J., Shapiro, B.P. *Seeking Customers (Harvard Business Review Book)*. First Edition, 4 th printing, Harvard Business Review Press, 1993

- Swanson, R.A., and Holton III, E.F. *Research in Organization, Foundation of Me* (1st ed.). Berret Koehler, 2009.
- Syamsudin, Z.A. *Mencari Kunci Rezeki yang Hilang*. Bogor: Pustaka Imam Abu Hanifah (ed.), 1999.
- Thorik, S., dan Utus, H. *Markeitng Muhammad Strategi Andal dan Jitu Praktik Bisnis Nabi Muhammad SAW*. Jawa Barat: Madani Putra, 2008.
- Tjiptono, F., dan Chandra, G. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit ANDI, 2016. ISBN: 978-979-29-5384-8
- World Health Organization. *Global Malaria Programme*. 2018.
- Wahab, R. *Psikologi Agama*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2015.
- Warr, P. *Age and Job Performance*. In J. Snel & R. R. Cremer (eds.), *Work and Aging. A European Perspective*. London: Taylor & Francis, 1994.
- Weather, William, B. dan Davis, K. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penerbit Erlangga, 1996.
- Wolkins D. Otis. *Service Quality Principles, in The Service Quality Handbook*. Eberhard E. Sceuing and William F. Christopher, eds New York: American Management Association Press, 1993.
- Widapatna, W. *Penguatan Sistem Pelayanan Kesehatan*. In Kementerian PPN/Bappenas (Issue 1), 2019.
- Wibowo. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers, 2016.
- Widiyanto, J. *SPSS for Windows Untuk Analisis Data Statistik dan Penelitian*. Surakarta: BP FKIP UMS, 2010.
- Widodo, S. *Human Resource Development Management*. Jaya Media, 2014.

Wirawan. *Kepemimpinan : Teori, Psikologi, Perilaku Organisasi, Aplikasi dan Penelitian*. Jakarta: PT RajaGrafindoPersada, 2013.

Wirawan. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia Teori Aplikasi dan Penelitian*, Jakarta: Salemba Empat, 2009.

Wulansari. *Efisiensi Relatif Operasional Puskesmas di Kota Semarang Tahun 2009*. (Tesis). Jakarta: Fakultas Ejonomui UI, 2009.

Yi-Ching Chen, M., Shui Wang, Y., dan Sun, V. *Intellectual Capital And Organizational Commitment*. Personnel Review, 41(3), 2012.

2. Artikel

Abdalla, M.A.D., dan Musbah, A.R. "Effect Of Motivation On Employees' Performance And Employees' Commitment Effect Of Motivation On Employees' Performance And Employees". Commitment 1 Ahmed Bin Ali Said Qatmeemalmarhoon, 2 Khairrunneezam Bin Mohdnoor. *International Journal Of Management And Applied Science*, 9, (2017): 2394–7926. [Http://Iraj.In](http://Iraj.In)

Abror, A., Patrisia, D., Engriani, Y., Evanita, S., Yasri, Y., dan Dastgir, S. "Service Quality, Religiosity, Customer Satisfaction, Customer Engagement and Islamic Bank's Customer Loyalty." *Journal of Islamic Marketing*. (2019) <https://doi.org/10.1108/JIMA-03-2019-0044>

Abu-Bader, S., and Jones, T.V. "Statistical Mediation Analysis Using the Sobel Test and Hayes SPSS Process Macro". *International Journal of Quantitative and Qualitative Research Methods*, 9(1), (2021): 42–61.

Adams, J.S. "Towards an Understanding of Inequity." *The Journal of Abnormal and Social Psychology*, Volume 67, No. 5, (1963). DOI: 10.1037/h0040968

- Susanto, AD. “*Pengaruh Kompetensi, Komunikasi Dan Motivasi Terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara Pada Biro Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat*,” 2015.
- Abror, A., Patrisia, D., Engriani, Y., Evanita, S., Yasri, Y., and Dastgir, S. “Service Quality, Religiosity, Customer Satisfaction, Customer Engagement and Islamic Bank’s Customer Loyalty.” *Journal of Islamic Marketing*. (2019) <https://doi.org/10.1108/JIMA-03-2019-0044>
- Aduo-Adjei, K., Emmanuel, O., and Forster, O. M. “The Impact of Motivation on the Work Performance of Health Workers (Korle Bu Teaching Hospital): Evidence from Ghana.” *Hospital Practices and Research (HPR)*, 1(2), (2016): 45–50. <https://doi.org/10.20286/hpr-010245>
- Mardalis, A., Sari, PNi., dan Saleh, M. Religiosity and Its Effect on Employee’s Performance. *1st Annual International Conference on Social Sciences and Humanities (AICOSH)*, (Januari 2019). DOI:10.2991/aicosh-19.2019.14
- Fauzi, A.A. “Pengaruh Pelatihan, Kompetensi Dan Motivasi Terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara Dinas Pemadam Kota Kendari.” Vol 2. (2019). <http://repositorio.unan.edu.ni/2986/1/5624.pdf>
- Alim, A., Tangdilambi, N., & Badwi, A. “Jurnal Kualitas Pelayanan Kesehatan (Studi Analitik Terhadap Pasien Rawat Jalan di RSUD Makassar).” *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo*, 5(2), (2019):165. DOI: 10.29241/jmk.v5i2.164
- Al-Hawary, S., El-Fattah Banat, N. “Impact of Motivation on Job Performance of Nursing Staff in Private Hospitals in Jordan.” *International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Science*, Vol. 7 No. 2. 2017.
- Al-Hasan, S., Arriff, T. “The Effects of Motivation on Job Performance of Nurses in Jordanian Nursing Hospitals.” *International Journal of Engineering Research and Management (IJERM)*. Vol. 6 Issue 5. (2019).

- Alny N., Sumardi, B. "The Role of Remuneration, Motivation, and Job Satisfaction in Enhancing Employee Performance: A Study of Waled Cirebon Hospital." *Journal Of Resource Management, Economics And Business (REMIC)* , Volume: 1 Issue: 1, (2023): 46-57.
- Allport, Gordon W., and Ross, J.M. 1967. "Personal Religious Orientation and Prejudice." *Journal of Personality and Social Psychology* 5(4): 432–43.
- Ambarini, D. "Remunerasi Rumah Sakit BLU." *Inforwas*, 2020. <https://campurantips.blogspot.com/2013/12/remunerasi-rumah-sakit-blu.html>
- Amina, R., & Wadhan, W. "Pengaruh Tunjangan Karyawan terhadap Kinerja Karyawan di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bakti Artha Sejahtera (BAS) Sampang". *IQTISHADIA: Jurnal Ekonomi & Perbankan Syariah*, 3(1). (2016): 6. <https://doi.org/10.19105/iqtishadia.v3i1.1058>
- Amri, W.A.A., Asbari, G., Gazali, D., Novitasari, and Purwanto, A. "The Effect of Religiosity and Service Quality on Job Satisfaction: A Case Study of MSME Employees." *International Journal of Social and Management Studies*, 2 (1), 2021.
- Andayani, J., dan Srikaningsih, A. "Pengaruh Fasilitas Kerja Dan Kompensasi Terhadap Motivasi Kerja dan Kinerja Pegawai Rumah Sakit Daerah dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor" *Ekonomika45*, 9(2). (2022). <https://doi.org/10.30640/ekonomika45.v9i2.224>
- Ananda, G.D., Basalamah, S., Alam, R., & Arifin, Z. "Pengaruh Self Efficacy, Gaya Kepemimpinan Islam Dan Kompensasi Terhadap Subjective Well Being Dan Kinerja Pada Karyawan BPR Syariah Di Sulawesi Selatan." *Journal of Management Science (JMAS)*, 3(1), (2022): 104–126. <https://pasca-umi.ac.id/index.php/jms/article/view/911>
- Anton, FX. "Menuju Teori Stewardship Manajemen." *Majalah Ilmiah Informatika*, Vol 1, No. 2 (2010): 67.

- Aprilia, D., Akbar, D.A., Anwar, D. “Pengaruh Religiusitas Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Motivasi Sebagai Variabel Intervening.” *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia* p-ISSN: 2541-0849 e-ISSN: (2021): 2548-1398 Vol. 6, No. 1, (Januari 2021) <http://dx.doi.org/10.36418/syntax-literat.v6i1.2231>
- Apriliani, E., Hidayah, N. “Hubungan Remunerasi dan Motivasi Kerja dengan Kepuasan Kerja Perawat di RS PKU Muhammadiyah Gamping.” *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 20(1), (Februari 2020): 137-140 DOI 10.33087/jjub.v20i1.777
- Aprilyanti, S. “Pengaruh Usia dan Masa Kerja Terhadap Produktivitas Kerja (Studi Kasus: PT. OASIS Water International Cabang Palembang).” *Jurnal Sistem Dan Manajemen Industri*, 1(2), (2017): 68–72. <https://doi.org/10.30656/jsmi.v1i2.413>
- Ariani, D.W. “Employee Satisfaction and Service Quality: Is There Relations?” *International Journal of Business Research and Management*, 6 (3) (2015): 33–44.
- Arianto, N., dan Kurniawan, H. “Pengaruh Motivasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan”. *JENIUS (Jurnal Ilmiah Manajemen Sumber Daya Manusia)*, 3(3), (2020): 312. <https://doi.org/10.32493/jjsdm.v3i3.4869>
- Arifin, N.F., Pasinringi, S.A dan Palu, B. “Kepuasan Kerja Tenaga Medis di Era Jaminan Kesehatan Nasional.”, Copyright © 2018 Universitas Hasanuddin. *Jurnal MKMI*, Vol. 14 No. 2, (Juni 2018), 190-200. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.30597/mkmi.v14i2.4531>
- Arrizal. “Motivasi Kerja Dapat Dibangkitkan dengan Pemberian Tunjangan Pegawai.” *Kajian Bisnis*, 17, (1999): 23–27.
- Arjulis, Wibowo, E.A., dan Oktavianti. “Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Djarum Tbk Cabang Batam Dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening.” *Jurnal Equilibira*, 4(2), (2017): 1–24.
- Aspita, M., dan Sugiono, E. “Pengaruh Jenjang Karir, Kompensasi Finansial Dan Status Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan

Bank Rakyat Indonesia Cabang Daanmogot.” *Jurnal Ilmu Manajemen Oikonomia*, 13(2), (2018): 37–48.

Astegiano, J., Sebastián-González, E., & Castanho, C. D. T. “Unravelling the Gender Productivity Gap in Science: A Meta-Analytical Review.” In *Royal Society Open Science* (Vol. 6, Issue 6). (2019). Royal Society Publishing. <https://doi.org/10.1098/rsos.181566>

Aulia, R., Safira, D., dan Nurdiawati, E. “Hubungan Antara Keluhan Kelelahan Subjektif, Umur dan Masa Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Pada Pekerja.” *Faletehan Health Journal*, 7(2), (2020): 113–118. www.journal.lppm-stikesfa.ac.id/ojs/index.php/FHJ

Baba, A., & Si, S. E. M.. “Effect Of Remuneration And Achievement Motivation To Be Sar Center Employee Performance Industries Results Plantation Makassar.” *Journal of Economics and Sustainable Development*, 6(5), (2015): 217–225.

Bagheri, S., Kousha, A., Janati, A., Asghari, Jafarabadi M. “Factors Influencing The Job Satisfaction of Health System Employees in Tabriz, Iran.” *Health Promotion Perspectives*. Vol. 2, No.2, (2012): 190- 196. DOI:10.5681/hpp.2012.022

Balu, L. “Impact of compensation and benefits to employee motivation in a business Dr. 8th *International Conference on Managing Human Resources at the Workplace*, (January, 2022),1–6.

Baiturokhim. “Layanan dan Jaminan Kesehatan Dalam Perspektif Islam,” *Berita Informatif Terkini*,. MB-Media Bogor, 2020

Supriyono, B.N. “Analisis Pengaruh Status Kepegawaian Dan Motivasi Terhadap Kinerja (Studi kasus pada mahasiswa Sekolah Tinggi Ekonomi Indonesia (STEIN) Jakarta.” 53(9), (2015): 1689–1699.

Baron, Reuben M., dan Kenny, David A, “The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations”, *Journal of Personality and Social Psychology*, Volume 51, (1986).

- Benson, P., Dohority, J., Garman, L., Hanson, E., Hochschwender, M., Lebold, C., Rohr, R., & Sullivan, J. "Interpersonal Correlates of Vonspontaneous Helping Behaviour". *Journal of Social Psychology*, 110, (1980): 87-95.
- Bernsten, C., Andersson, K., Gariepy, Y., Simoons, S., "A comparative analysis of remuneration models for pharmaceutical professional services". *Health Policy*, (2010): 95, 1–9. <https://doi.org/10.1016/j.healthpol.2009.11.008>
- Bovier, P. A., Perneger, T.V. "Predictors of Work Satisfaction Among Physicians." *Europeon Journal Public Health*. 13(4), (2003): 299-305. DOI: 10.1093/eurpub/13.4.299
- Brocklehurst, P., Price, J., Glenney, A.M., Tickle, M., Birch, S., Mertz, E., Grytten, J., 2013. "The effect of different methods of remuneration on the behaviour of primary care dentists," in: *Cochrane Database of Systematic Reviews*. <https://doi.org/10.1002/14651858.CD009853.pub2>
- Buchan, James., Thompson, M., O'May, F. "Health workforce incentive and remuneration – A research review – Issues in health services delivery". *Discussion paper No. 4, WHO/EIP/OSD/00.14, General Evidence and Information for Policy*, Geneva, Department of Organization of Health Services Delivery World Health Organization. 2000.
- Budiwan, V., and Efendi. "The Understanding of Indonesian Patients of Hospital Service Quality in Singapore." *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 224, (2016): 176–183. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.05.436>
- Cahya, A. "Pengaruh Pemberian Kompensasi Karyawan terhadap Kepuasan dalam kinerja untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan." *JESYA, Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah* Vol 4 No 2, (Juni 2021): E-ISSN: 2599-3410 | P-ISSN: 2614-3259 DOI: <https://doi.org/10.36778/jesya.v4i2.495>

- Cahyono, Y., Novitasari, D., Sihotang, M., Aman, M., Fahlevi, M., Nadeak, M., Siahaan, M., Asbari, & Purwanto, A. "The Effect of Transformational Leadership Dimensions on Job Satisfaction and Organizational Commitment: Case Studies in Private University Lecturers". *Solid State Technology*, 63(1s), (2020): 158–184. <http://www.solidstatetechnology.us/index.php/JSST/article/view/707>
- Cahyonugroho, A., Hubies M., Wijayanto, H. "The Effect of Remuneration on Motivation That Implicates Employee's Performance in XYZ Company." *Indonesian Journal of Business and Entrepreneurship*, Vol. 2 No. 2, (2016): 112-121.
- Calvin, O. Y. "The Impact of Remuneration on Employees' Performance: A Study of Abdul Gusau Polytechnic, Talata-Mafara and State College of Education Maru, Zamfara State." *Nigerian Chapter of Arabian Journal of Business and Management Review*, 4(2), (2017): 34–43. <https://doi.org/10.12816/003755>
- Chandra, dkk. "Laporan Hasil Penelitian Evaluasi Kebijakan JKN di 13 Provinsi Indonesia." Knowledge Sector Initiative. *Pusat Kebijakan dan Manajemen Kesehatan*. FKMK Universitas Gadjah Mada. 2020
- Choi, Hyunsun. "Religious Institutions and Ethnic Entrepreneurship: The Korean Ethnic Church as a Small Business Incubator." *Economic Development Quarterly* 24(4), (2010), 372–83.
- Coles, Ryan S. "Religious Institutions and Entrepreneurship Among Marginalized Groups". *BYU ScholarsArchive*, Brigham Young University-Provo, (June 2014)
- Converso, D., Sottimano, I., Guidetti, G., Loera, B., Cortini, M., & Viotti, S. "Aging and work ability: The Moderating Role of Job and Personal Resources." *Frontiers in Psychology*, 8(JAN), (2018): 22-62. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2017.02262>
- Cornwall, Marie. "The Social Bases of Religion: A Study of Factors Influencing Religious Belief and Commitment." *Review of Religious Research*, 29 (1) (1987):44–56.

- Dakota, I., Ayuningtyas, D., Oktarina, R., & Misnaniarti, M. "Implementasi Kebijakan Remunerasi di Rumah Sakit Pemerintah." *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 6(3), (2017):159.
- Darmasaputra, A., dan Satiningsih. "Hubungan antara Dukungan Sosial Teman Kerja dengan Kinerja Pegawai di Kantor Kecamatan Jombang." *Jurnal Character*, 01(02), (2013).
- Davis, C. "The Importance of Professional Standards." *Nursing Made Incredibly Easy!*, 12(5), (2014): 4.
<https://doi.org/10.1097/01.NME.0000452691.04516.96>
- Davis, J.F., Scoorman, F.D dan Donalson, L. "Toward a Stewardship Theory of Management." *Academy of Management Review*, Vol. 22, No. 1, (1997): 22-47.
- Dewi, A., Wijaya, A.S., dan Sukardi, F.E. *Relationship Quality, Key Performance Indikator (KPI), and Performance of Hospital Services (Case Study in Aumakes Hospitals)*. 2507 (February,2020), 1–9.
- Desanti, G., dan Ariusni, A. "Pengaruh Umur, Jenis Kelamin, Jam Kerja, Status Pekerjaan Dan Pendidikan Terhadap Pendapatan Tenaga Kerja Di Kota Padang." *Jurnal Kajian Ekonomi Dan Pembangunan*, 3(4), (2021): 17. DOI:
<http://dx.doi.org/10.24036/jkep.v3i4.12377>
- Dhoni, R., dan Anna, F. "Mutu layanan rumah sakit di Kota Salatiga selama pandemi Covid-19." *Widya Dharma Journal of Business*, 1(1). (2022). <https://doi.org/10.54840/wijob.v1i1.25>
- Dinesh, T dan Ragel, V.R. "The Impact of Employee Performance on Service Quality." *Journal for Studies in Management and Planning*, Vol 2, Issue 2, pp. 396-410, (February 2016), 396-410.
- Dobre, O.I. "Employee motivation and organizational performance." *Review of Applied Socio-Economic Research*, Vol 5(1), (2013): 53

- Dominikus, D.D., dan Zaenal, A. “Pengaruh kompensasi, pendidikan dan pelatihan terhadap produktivitas kerja di PT. Fermentech Indonesia.” *Journal of Management and Industrial Engineering (JMIE)*, 1(1), (2022): 13-24.
URL: <https://jurnal.sttnlampung.ac.id/index.php/jmie>
- Donaldson, L. and Davis, J. “Stewardship Theory or Agency Theory: CEO Governance and Shareholder Returns.” *Australian Journal of Management*, 16, (1991): 49-64.
<http://dx.doi.org/10.1177/031289629101600103>
- Dowling, J., and Pfeffer, J. “Organizational Legitimacy: Social Values and Organizational Behavior”. *Pacific Sociological Review*, 18, (1975): 122-136. <https://doi.org/10.2307/1388226>
- Dugguh, S.I. “Job Satisfaction Theories: Traceability to Employee Performance In Organizations.” *IOSR Journal of Bussines and Management* ;16(5), (2014): 11-18. DOI:10.9790/487X-16511118
- Duncan, C . *The Evolution of Public Management*. Palgrave Macmillan, a division of Macmillan Publishers Limited. (1992): 205-238. DOI: 10.1007/978-1-349-11473-3
- Eid, Riyad., Hatem, El-Gohary. “The Role of Islamic Religiosity On The Relationship Between Perceived Value And Tourist Satisfaction.” *Tourism Management* 46 (2015): 477-488
- El Hafiz, S., Aditya, Y. “Kajian Literatur Sistematis Penelitian Religiusitas di Indonesia Istilah, Definisi, Pengukuran, Hasil Kajian, serta Rekomendasi.” *Indonesian Journal for The Psychology of Religion*, 1 (1). (2021): 1- 22. DOI: 10.24854/ijpr428.
- Elkington, J. “Enter the Triple Bottom Line. *The Triple Bottom Line: Does It All Add Up*”. Earths can Publications Ltd, 2004.
- Ernawati, E., Sinambela, E.A., Mardikaningsih, R., Darmawan, D. “Pengaruh Budaya Organisasi, Kepemimpinan, Kompensasi, dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan.” *Jurnal Ilmiah Edunomika*, 6(1), (2022):119-126

- Esso, N., and Dibb, S. "Religious contrasts in consumer decision behavior." *European Journal of Marketing*. (2004).
- Fajar, H., Yuniarsih, T., dan Ahman, E. "Pengaruh Pemberian Penghargaan Dan Hukuman Terhadap Motivasi Kerja Serta Implikasinya Pada Kinerja Karyawan PT. Difa Kreasi Di Cikarang – Bekasi." *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Bisnis*, 9 (1), (2018): 35–43. <https://doi.org/10.17509/jimb.v9i1.12979>
- Fakhrudin, D., Prasetyo, J.R., Marzuki, A. "Pengaruh Remunerasi dan Kepuasan Kerja terhadap Organization Citizenship Behavior melalui Kepuasan Kerja sebagai variabel intervening pada Rumah Sakit Ketergantungan Obat Jakarta." *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*. p-ISSN: 2541-0849 eISSN: 2548-1398 Vol. 8, No. 1, (Januari 2023), 110-128.
- Fakhruddin., Musdalifa, F., Maupa, H., dan Ismail, M. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Komitmen, Dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Area Makassar Raya". *Hasanuddin Journal of Applied Business and Entrepreneurship* 1(4), (2018): 29–41
- Falah, A.M., dan Ayuningtias, H.G. "Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Xyz". *Jurnal Mitra Manajemen*, 4(6), (2020): 990–1001. <https://doi.org/10.52160/ejmm.v4i6.417>
- Fauzan dan Tyasari, Irma. "Pengaruh Religiusitas dan Etika Kerja Islami Terhadap Motivasi Kerja." *Modernisasi*, Volume 8, Nomor 3, (Oktober 2012).
- Febrianti, R., Ningsih, P., dan Basri, H. "Pengaruh Remunerasi dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Bagian Umum di Rumah Sakit Kanker Dharmais." *Ilmu Ekonomi Manajemen Dan Akuntansi*, 3(2). (2022). <https://doi.org/10.37012/ileka.v3i2.116>
- Tanjung, A.F., & Mardhiyah, A. "Pengaruh Pemberian Kompesasi Terhadap Produktivitas Karyawan Bank Syariah Indonesia (Studi pada Bank Syariah Indonesia Kec. Kabanjahe)." *Bisnis Dan Keuangan Transekonomika* | Volume, 3(3), (2023): 570–585. <https://transpublika.co.id/ojs/index.php/Transekonomika>

- Firmandari, N. "Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Moderasi (Studi Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Yogyakarta)." *Ekbisi*, 9(1), (2014). URL: <http://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/14540>
- Fisik, B. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur". *Journal Administrative Reform*. (2016).
<https://www.ejurnalunsam.id/index.php/jmk/article/view/79>
- Fitrianasari, D., Nimran, U., dan Utami, H. "Pengaruh Kompensasi dan Kepuasan Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) dan Kinerja Karyawan." *Profit Jurnal* (7), (2017): 12–24.
<http://www.ejournalfia.ub.ac.id/index.php/profit/article/view/296>
- Fitria., dkk. "Pengaruh Remunerasi, Motivasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Pengadilan Tinggi Agama Samarinda." *Journal Administrative Reform*. Volume 2, Nomor 3. ISSN 2338-7637, (2014) :1691-1704.
- Freeman, R.E & Dmytriiev, S. "Corporate Social Responsibility and Stakeholder Theory: Learning From Each Other". *SYMPHONY Emerging Issues in Management*, n. 1, 2017. DOI: <https://doi.org/10.4468/2017.1.02freeman.dmytriiev>
- Furqan, A., Kara, M., & Jafar, A. "Pengaruh Perspektif Remunerasi Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara." *Jurnal MINDS: Jurnal Manajemen Ide Dan Inspirasi*, 2(2), (2018).
- Ganta, Vinay Chaitanya. "Motivation in The Workplace to Improve the Employee Performance." *International Journal of Engineering Technology, Management and Applied Sciences* Vol. 2(6), (2014): 221-230.
- Gasong, D., dan Dese, D. "Analisis Mutu Layanan Perawat pada Rumah Sakit Ken Saras, Bergas." *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 7(1). (2022).
<https://doi.org/10.30651/jkm.v7i1.10903>

- Gautama, K.D., dan Edalmen, E. “Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan dengan Organizational Citizenship Behavior sebagai Mediasi”. *Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan*, 2(3), (2020): 749. <https://doi.org/10.24912/jmk.v2i3.9588>
- Gebauer, J. E., Bleidorn, W., Gosling, S. D., Rentfrow, P. J., Lamb, M. E., & Potter, J. Crosscultural variations in Big Five relationships with religiosity: A sociocultural motives perspective. *Journal of Personality and Social Psychology*, 107(6), (2014):1064.
- Gerteis M., et al. “What patients really want”. *Journal of Health Management Quarterly* : HMQ, 15(3) (February 1993), 2-6,
- Ghafoor, A.A., Hassan, J., dan Shahid, P. “Relationship Between Employees Motivation & Customer Satisfaction-a Case Study of Selected Banks in Pakistan.” *Global Journal of Human Resource Management*, 2(3), (2014): 1–12. www.eajournals.org
- Giannini, M. “Performance and Quality Improvement in Healthcare Organizations.” *International Journal of Healthcare Management*, 8(3), (2015):173–179. <https://doi.org/10.1179/2047971915Y.0000000002>
- Githiri, E.M. “Factors Affecting Customer Service Delivery: A Case Study of Standard Chartered Bank, Kenya.” *African Journal of Public Affairs*. Vol. 12, No. 2. (2015).
- Greenwood, M. “Stakeholder Engagement: Beyond the Myth of Corporate Responsibility”. *Journal of Business Ethics*, Vol. 74 (2007): 315-327
- Manalu, G “Analisis Pengaruh Status Kepegawaiandan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai.” *Dinasti Review: Jurnal Ilmu Manajemen Terapan (JIMT)*, Volume 2, Issue 3 (Januari 2021): 292-299. DOI: <https://doi.org/10.31933/jimt.v2i3>
- Hadiyati, I., Sekarwana, N., Sunjaya, D. K., & Setiawati, E. P. “Konsep Kualitas Pelayanan Kesehatan berdasar atas Ekspektasi Peserta Jaminan Kesehatan Nasional.” *Majalah Kedokteran Bandung*, 49(2), (2017): 102–109. <https://doi.org/10.15395/mkb.v49n2.1054>

- Hadi, S., Ningsih, N.H.I., Maniza, L.H. “Pengaruh Kepuasan Kerja, Keterlibatan Kerja dan Komitmen pada Organisasi Terhadap Turnover Intentions Di PT Sumber Purnama Sakti Mataram.” *Jurnal Pendidikan Mandala*. V ol. 4. No. 4. (2019): 51-64. <http://ejournal.mandalanursa.org/index.php/JUPE/index>
- Hafni, R., dan Tsabit, A.M. “Sistem Kompensasi Dalam Perspektif Ibnu Khaldun Dan Ibnu Taimiyah.” *Jurnal Pemikiran dan Ilmu Keislaman (JPIK)*, Volume 4(1), (2021): 128.
- Hafizurrachman, M. “The Influence of Three Variables on the Performance of Personnel in the Private Hospital in Indonesia.” *Global Journal of Health Science*, 9(9), (2017): 10. <https://doi.org/10.5539/gjhs.v9n9p10>
- Hanan, A.A. “Factors Affecting Performance of Hospital Nurse in Riyadh Region, Saudi Arabia”. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, (2009). http://proquest.umi.com/pqdweb?did=1636442141&Fmt=7&clientId=45625&RQT=309&VN_ame=PQD&cfc=1
- Harahap, S. Implementasi Manajemen Syariah Dalam Fungsi-Fungsi Manajemen. *AtTawassuth*, 2(1), (2017): 11–234. DOI: 10.30821/ajei.v2i1.838
- Hartanto, Eko. “Kuesioner Kinerja Karyawan.” (2017) Diunduh dari [http://www.Academia.edu/\(99+\)%20KUESIONER%20KINERJA%20KARYAWAN%20_%20Eko%20Hertanto%20-%20Academia.edu.html](http://www.Academia.edu/(99+)%20KUESIONER%20KINERJA%20KARYAWAN%20_%20Eko%20Hertanto%20-%20Academia.edu.html) (diakses pada 12 Oktober 2023)
- Hartanto, Eko. “Kuesioner Motivasi Kerja.” (2017). Di.unduh dari [www.Academia.edu/\(99+\)%20KUESIONER%20MOTIVASI%20KERJA%20UNTUK%20PENELITIAN%20KUANTITATIF%20EKO%20HERTANTO%20PROGRAM%20PASCASARJANA%20_%20andika%20Oclinus%20-%20Academia.edu.html](http://www.Academia.edu/(99+)%20KUESIONER%20MOTIVASI%20KERJA%20UNTUK%20PENELITIAN%20KUANTITATIF%20EKO%20HERTANTO%20PROGRAM%20PASCASARJANA%20_%20andika%20Oclinus%20-%20Academia.edu.html). (diakses pada 12 Oktober 2023)
- Hartanto, Eko. “Kuesioner Kualitas Pelayanan Model IOM (Institute of Medical); . (2017). Diunduh dari [www.Academia.edu/\(99+\)%20KUESIONER%20KUALITAS%20PELAYANAN%20\(MODEL%20IOM\)%20_%20Eko%20Hertanto%20-%20Academia.edu.html](http://www.Academia.edu/(99+)%20KUESIONER%20KUALITAS%20PELAYANAN%20(MODEL%20IOM)%20_%20Eko%20Hertanto%20-%20Academia.edu.html). (diakses pada 12 Oktober 2023)

- Hartono, B., Sulaeman, S., Nopianna, I., dan Sari, K. "Pengaruh Sistem Remunerasi Terhadap Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja dan Dampaknya Terhadap Kinerja Perawat di RS Paru Gunawan Tahun 2018." *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 4(2), (2019): 24–30.
- Hasan, S., dan Putra, A. H. P. K. "Loyalitas Pasien Rumah Sakit Pemerintah : Ditinjau Dari Perspektif Kualitas layanan, Citra, Nilai dan Kepuasan." *Jurnal Manajemen Indonesia*, 18(3), (2018): 184–196.
- Hanchak, N. A., Schlackma, N., and Weis, S. H. U.S. "Healthcare's Quality-Based Compensation Model." *Health Care Financing Review*, 17(3) 1996.
- Herzberg, Frederck. *Herzberg's Motivation-Hygiene Theory and Job Satisfaction in The Malaysian Retail Sector: The Mediating Effect of Love Money*. Sunway University Malaysia. Teck Hang Tan and Anna Waheed. 2013.
- Hichy, Z., Sciacca, F., Marco, G. Di, and Pasquale, C. De.. "Effects of Religious Orientation and State Secularism on Pre-Implantation Genetic Diagnosis." *Heliyon*, 6 (May, 2020): 47-98. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2020.e04798>
- Hidayah, N., Dewi, A., Listiowati, E. "Remuneration as A Strategy to Improve Service Quality, Cost-Effectiveness, and Organizational Performance of Private Hospitals." *Enfermeria Clinica. Elsevier*. (2020):179-182.
- Hill, Peter C., Kenneth I., Pargament, I.Jr., Hood, R.W., McCullough, M.E., Swyers, J.P., Larson, D.B., and Zinnbauer, B.J. "Conceptualizing Religion and Spirituality: Points of Commonality, Points of Departure." *Journal for the Theory of Social Behaviour* 30(1) (2000):51.
- Hill, Jonathan P. "Faith and Understanding: Specifying the Impact of Higher Education on Religious Belief." *Journal for the Scientific Study of Religion*, 50 (3), (2011).

- Hsieh, Chi-Ming., Park, Sung Hee., Hitchcock, Michael. "Examining the Relationships among Motivation, Service Quality and Loyalty: The case of the National Museum of Natural Science." *Asia Pacific Journal of Tourism Research* , Volume 20, (2015).
- Hubber, O.W dan Hubber, S. "The Centrality Of Religiosity Scale (CRS)". *Religions*, (2012).
- Iqbaluddin, M.U. "*Hubungan antara Religiusitas dengan Kualitas Pelayanan Keperawatan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah di Surabaya*." [Universitas Muhammadiyah Surabaya]. 2016.
- Irianto, T. "Model Remunerasi Jasa Pelayanan Yang Berkeadilan Bagi Karyawan Rumah Sakit Pemerintah Daerah." *Jurnal Ners*, 7(2). (2023). <https://doi.org/10.31004/jn.v7i2.19200>
- Irwandy. "Kajian Literatur : Evaluasi Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan nasional di Indonesia. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*. Volume 05, No. 03, (September 2016): 110-114.
- Ismawanto, T., dan Setianegara, R. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Balikpapan." *Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan*, 16(1). (2020). <https://doi.org/10.31940/jbk.v16i1.1713>
- Jawad, M., and Iqbal, M. "The Effect of Remuneration and Workload on Work Motivation and Work Productivity (Survey of Lecturers at Universitas Brawijaya)." *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 62 No.1, (2018):108 - 17.
- Jiménez, A., Jiang, G.F., Petersen, B., and Gammelgaard, J. "Within-country religious diversity and the performance of private participation infrastructure projects." *Journal of Business Research*, 95, (2019): 13–25. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2018.08.027>
- Mack, K., dan Anleu, S.R. *The Security of Temure of Australian Magstrates*. Melbourne University Law Review, August, 2006. <http://www.westlaw.com/>

- Karuniawati, C. "Bentuk Dan Jenis Kompensasi Perspektif Islam. *At-Tasyri'*." *Jurnal Hukum Dan Ekonomi Syariah*, 2(02), 2022: 31–42. <https://doi.org/10.55380/tasyri.v2i02.213>
- Khalfallah, Fatma., Necib, Adel., and Saghrouni, Olfa "The Impact of Remuneration on Staff Motivation (The Case of A Bank Branch)." *MPRA Munich Personal RePEc Archive*. Higher Institute of Business Administration, Gafsa University, Tunisia, Faculty of Economic Sciences and Management Sfax, Tunisia. Paper No. 109509, posted 01 Sep 2021 08:01 UTC
- Kim Kh., Park Ec., Hahm, M Il. "The Gap Between Physicians and The Public in Satisfaction with The National Health Insurance System in Korea." *Journal Korean Medical Science*; 27(6), (2012): 579-585. Doi:10.3346/Jkms.2012.27.6.579
- King, J.E. and Williamson, I.O. "Workplace Religious Expression, Religiosity, and Job Satisfaction: Clarifying a Relationship." *Journal of Management, Spirituality, and Religion*, 2, (2005): 173-198.
- Kintari, A., dkk. "Monitoring dan Evaluasi dalam Sistem Pelayanan Kesehatan Kelebihan dan Kekurangan dari JKN dan BPJS." Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia, Depok 16424, Indonesia, November 2023.
- Kirom, C. "Etos Kerja Dalam Islam." *Tawazun : Journal of Sharia Economic Law*, 1(1), (2018): 57. <https://doi.org/10.21043/tawazun.v1i1.4697>
- Ko, Y., Yu, S., and Jeong, S.H. "Effects Of Nursing Power And Organizational Trust On Nurse's Responsiveness and Orientation to Patient Needs." *Nursing Open*, 7(6), (2020): 1807–1814. <https://doi.org/10.1002/nop2.567>
- Kotur, B.R. and Anbazhagan, S. "Influence of Age and Gender on the Performance." *IOSR Journal of Business and Management* (IOSR-JBM). 16(5) (2014): 97-103
- Kumbara, V. B. "Pengaruh Kepuasan Kerja, Kompensasi Dan Pengembangan Karir Terhadap Turnover Intention Karyawan Bank Syariah Mandiri Cabang Padang." *Jurnal Ekobistek*, 7(1), (2021): 43–50. <https://doi.org/10.35134/ekobistek.v7i1.11>

- Kuranchie-Mensah, E. B., and Amponsah-Tawiah, K. "Employee Motivation and Work Performance: A comparative study of mining companies in Ghana." *Journal of Industrial Engineering and Management (JIEM)*, 9(2), (2016): 255–309. <https://doi.org/10.3926/jiem.1530>
- Kurhayadi. "The Role of Remuneration in Improving the Quality of Public Services in Indonesia". *ENDLESS: International Journal of Futures Studies*. Vol. 3 No. 2. (2020)
- Kusno, F. "Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kinerja Perawat di Ruang Rawat Inap Interna UPTD RumahSakit Umum Daerah Bitung Tahun 2019." *Thesis*. Pascasarjana. Universitas Sam Ratulangi Manado. 2019.
- Kusuma, A.H.P., Said, S., dan Hasan, S. "Implication of External and Internal Factors of Mall Consumers in Indonesia to Impulsive Buying Behavior." *International Journal of Business Accounting and Management*, 2(4), (2017):1–10.
- Kusumawati, A.S, Handiyani, H. "Remunerasi Berbasis Kinerja dan Mutu Pelayanan di Rumah Sakit Daerah". *Kompasiana*, (29 Mei 2017).
- Labib, Mughni. "BPJS Kesehatan dalam Perspektif Hukum Islam (Studi Fatwa Majelis Ulama Indonesia dan Fatwa Nahdlatul Ulama)". *Jurnal Hukum Islam*, Volume 16, Nomor 2, (Desember 2018).
- Laminia, D., dan Muniroh, L. "Hubungan Motivasi Dan Masa Kerja Dengan Produktivitas Pekerja Di Home Industry." *The Indonesian Journal Of Occupational Safety And Health*, 7(2), (2018): 240–248. <https://doi.org/10.20473/Ijosh.V7i2.2018-248>
- Latief, B. "Faktor- faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan PT. Mega Mulia Servindo di Makasar". *Jurnal Manajemen dan Akuntansi* , 1 (1), (2012).
- Laureani A., Antony, J. *Leadership and Lean Six Sigma : a systematic literature review. Total Quality Management Bussiness Excellent*. 30(1) (2019) :53-81. doi:10.1080/14783363.2017.1288565

- Lesmono, B., dan Siregar, S. “Studi Literatur Tentang Agency Theory. Ekonomi, Keuangan, Investasi Dan Syariah”. *EKUITAS*, 3(2), (2021): 203–210. <https://doi.org/10.47065/ekuitas.v3i2.1128>
- Liana, L. “Penggunaan MRA dengan SPSS untuk Menguji Pengaruh Variabel Moderating terhadap Hubungan antara Variabel Independen dan Variabel Dependen.” *Jurnal Teknologi Informasi DINAMIK*, Volume XIV, No.2, (Juli, 2009): 90-97
- Liu, W., and Liu, Y. “The Impact of Incentives on Job Performance, Business Cycle, and Population Health in Emerging Economies.” *Frontiers in Public Health*, (2022): 9. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2021.778101>
- Lockhart, L. “Our Professional Ethics.” *Nursing Made Incredibly Easy*, Vol. 15, (2017): 55. Lippincott Williams and Wilkins. <https://doi.org/10.1097/01.NME.0000514217.53757.59>
- Madingwane, R., Mazenda, A., Nhede, N., Muyenka, W. “Employee Performance, Remuneration and Retention in Public Service of South Africa.” *Journal of Public Administration, Finance and Law*. Issue 27/(2023): 239-253
- Maduraiveeran, V., Bin, M., and Lasi, A. “The Relationship between Work Environment and Employee Performance towards Service Quality in Malaysia Public Sector.” *International Journal of Research and Scientific Innovation (IJRSI)*, VII(Ix), (2020):129–135. www.rsisinternational.org
- Mahendra, A. D., dan Woyanti, N. “Analisis Pengaruh Pendidikan, Upah, Jenis Kelamin, Usia dan Pengalaman Kerja Terhadap Produktivitas Tenaga Kerja (Studi di Industri Kecil Tempe di Kota Semarang).” *Doctoral Dissertation*, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, UNDIP, 2014.
- Mahfud, I. “Kompensasi dan Evaluasi Kinerja Dalam Perspektif Ilmu Ekonomi Islam.” *Madani Syari’ah*, 2, (2019): 45–64.
- Mahmud, A., Hidayah, R., Widhiastuti, R. “Remuneration, Motivation, and Performance: Employee Perspectives.” in *International Conference on Economics, Business and Economic Education* (2018), KnE Social Sciences, (2018): 68–76. DOI 10.18502/kss.v3i10.3119

- Mahsyar, A. "Masalah Pelayanan Publik Di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik." *Otoritas*. Vol. I, No. 2, (Oktober 2011).
- Malikhah I., Suwarno., Putri, S.M. "*Cara Peningkatan Produktivitas Pegawai dengan Education, Skills dan Work Ethic bagi Pemula.*" Tahta Media Group. (November 2022): 5.
- Mardalis, A., Sari, P.N.I., dan Saleh, M. *Religiosity and Its Effect on Employee's Performance*. 2019.
- Margata, L., Hariati, H., & Saberlan, J. "Pelatihan Sumber Daya Manusia (SDM) Dalam Peningkatan Mutu Layanan Di Rumah Sakit Umum Granmed Lubuk Pakam." *Jurnal Pengabdian Masyarakat Putri Hijau*, 1(3). 2021. <https://doi.org/10.36656/jpmph.v1i3.716>
- Mardjono dan Taufiq, B. "Analisis Pengaruh Motivasi, Kompensasi, dan Kemampuan terhadap Kinerja Aparatur Pemerintahan (Studi Kasus Pada Inspektorat Kota Batu)." *JAMIN: Jurnal Aplikasi Manajemen dan Inovasi Bisnis*, 1(1), 49-60. EISSN, 1, (2018): 49–60. DOI:10.47201/jamin.v1i1.5
- Masrizal. "Mixed Method Research." *Jurnal Kesehatan Masyarakat Andalas*, Vol 6, (2021): 53–56.
- McKay, R., & Whitehouse, H. "Religion and Morality." *Psychological bulletin*, 141(2), (2015): 447
- Meutiah, Latifa Dara & Saifuddin, Ishak. "Analisis Kepuasan Dokter Spesialis terhadap Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Zainoel Abidin Tahun 2014." *Jurnal Kedokteran Syiah Kumala*. (2015): 7-19. DOI:10.30597/mkmi.v14i2.4531
- Mokhlis, S., Sparks. "Consumer Religiosity and Shopping Behaviour in Malaysia." *Malaysian Management Journal* 11 (1&2). (2007): 87- 101
- Morgan, R.M., and Hunt, S.D. "The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing". *Journal of Marketing* 58(3), (1994), 20–38. <http://www.jstor.org/stable/1252308?origin=crossref>.

- Mortimer, F., Isherwood, J., Wilkinson, A., & Vaux, E. "Sustainability in Quality Improvement: Redefining Value." *Future Healthcare Journal*, 5(2), (2018): 88–93.
<https://doi.org/10.7861/futurehosp.5-2-88>
- Muhammad, R., Zuliansyah, A., & Purnamasari, F. "Pengaruh Kompensasi, Motivasi, dan Reward terhadap Kinerja Karyawan Pada BPRS Bandar Lampung." *Jurnal Manajemen Bisnis Islam*, Volume 1 No 1. ISSN : 2715-825X, 1(1) (2020): 17–30.
- Muthmainah, Hamid A.Y.S. "Improving Nurses' Performance Through Remuneration: A Literature Review." *Enfermeria Clinica*. Volume 28, Supplement 1, (2018):130-133.
 DOI:10.1016/S1130-8621(18)30052-4
- Munir, M., dkk,. "Pengaruh Motivasi Kerja, Religiusitas, Kepemimpinan dan Lingkungan Terhadap Kinerja Karyawan." *Jurnal Baruna Horizon* Vol. 5, No. 2 (Desember 2022): 88-99.
- Murwaningsari, E. "Hubungan Corporate Governance, Corporate Social Responsibilities dan Corporate Financial Performance." Dalam Satu *Continuum*. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, Vol. 11, No. 1, (Mei 2009), 30-41.
<https://doi.org/10.9744/jak.11.1.pp.%2030-41>
- Mustikaningrum, D.A. "Evaluasi Penerapan Jaminan Kesehatan Nasional Di Indonesia: A Systematic Review." *ResearchGate*., Fakultas Kesehatan Masyarakat FK UI. (December 2022).
- Muthmainnah., Hamid A.Y.S., Hariyati, T.S. "Improving Nurses' Performance Through Remuneration: A Literature Review." *Enfermería Clínica, Elsevier*, (2017): 30-133
- Muthmainnah, Yatti K., Gayatri, D., Kuntarti. "Remuneration Satisfaction to Improve Work Motivation of Nurses: A Cross-Sectional, Descriptive Analysis Study." *Journal of International Dental and Medical Research*. ISSN 1309. (2019).
<http://www.ektodermaldisplazi.com/journal.htm>

- Nahar, S., and Zayed, N.M. "An Analysis of the Impact of Remuneration on Employee Motivation: A Case Study on Unilever, Bangladesh." *International Journal of Family Business and Management*, 3(2), (2019): 1–5.
- Naidu, A.T., Satyanarayana. "Impact of Compensation on Employee Performance." *Intercontinental Journal of Human Resource Research Review*. ISSN: 2320-9704 - Online ISSN: 2347-1662 - Print Impact Factor: 5.351 Volume 6, Issue 4, (2018): 1 - 7.
- Nakhasita. "Employee Compensation - NAKASITA." *Business Management Ideas*, 2017.
- Nasution, D.A.D, "Pengaruh Remunerasi dan Semangat Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Kejaksaan Negeri Medan." *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis. Jurnal Program Studi Akuntansi* 5(1) (2019):71-80 DOI:10.31289/jab.v5i1.2441
- Natasha, T., Fonseka, M., and Godara. R.S., "*Impact of Remuneration on Motivation: A Study of Acwell Engineering (Pvt. Ltd) Sri Lanka*." Associate Professor, Department of Economics, Mittal School of Business, Lovely Professional University, Phagwara, (Punjab), India – 144411. 2021
- Nepwanga, M.A. "The Impact of Employees' Motivation and Empowerment on Delivering Service Quality to Enhance Customer Satisfaction: Case Company X Namibia." Laurea University of Applied Sciences. Laurea Leppävaara. 2011.
- Nindia, A.S. "Evaluasi Program Jaminan Kesehatan Nasional di Indonesia." Departemen Epidemiologi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia, Lantai 1 Gedung A Kampus Baru UI Depok 16424, Indonesia. (Desember 2022).
- Nirwana, M.T. "Pengaruh Kecerdasan Emosional, Etos Kerja Islami, dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Konveksi yang Dimoderasi Oleh Religiusitas" [*Institut Agama Islam Negeri Salatiga*].
[http://perpus.iainsalatiga.ac.id/lemari/fg/free/pdf/?file=http://perpus.iainsalatiga.ac.id/g/pdf/public/index.php/?pdf=10396/1/\(2021\)](http://perpus.iainsalatiga.ac.id/lemari/fg/free/pdf/?file=http://perpus.iainsalatiga.ac.id/g/pdf/public/index.php/?pdf=10396/1/(2021))

- Noegroho, A.D., dan Wulansari, N.A. "Religiosity as a Moderation of the Effect of Intellectual and Spiritual Quotient on Employee Performance." *Management Analysis Journal*, 9(2), (2021): 113–121. <https://doi.org/10.15294/maj.v9i2.35635>
- Novitasari, D., Ashari, M., Sasono, I. "Pengaruh Religiusitas dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Kerja." *Jurnal Manajemen Strategi dan Aplikasi Bisnis (JMSAB)*, Volume 4, Nomor 1, (2021): 117 – 130
- Nyaboga, J.M., Muathe, S.M. "Employees Motivation and Health Workers Performance in Public Hospitals in Kenya." *Journal of Business and Management Sciences*, Vol. 10, No. 4. (2022): 180-191. DOI: 10.12691/jbms-10-4-2.
- Nugraheni, A.I, Putriyanti, C.E, Kurnianto, A. "Tinjauan Literatur: Evaluasi Program Jaminan Kesehatan Nasional di Indonesia." *Jurnal Kesehatan*, vol 12, no.2, Edisi (Desember 2023), pISSN: 2301-783X, eISSN: 2721-800.
- Nurfahna, S., dan Said, S. "Pendekatan Syariah Dalam Pemberian Gaji dan Bonus Pengaruhnya Terhadap Motivasi Kerja Pegawai." *Mashrafiyah, Jurnal Ekonomi, Keuangan Dan Perbankan Syariah*, 1(1), (2017): 105–115.
- Nurwahyuni, A., dan Setiawan, E. "Kinerja Rumah Sakit Swasta dengan Pembayaran INA-CBGsdi Era Jaminan Kesehatan Nasional: Casemix, Casemix Index, Hospital Base Rate." *Jurnal Ekonomi Kesehatan Indonesia*, 4(2), (2020): 1– 10. <https://doi.org/10.7454/eki.v4i2.3822>
- Octaviannand, R., Pandjaitan, N.K., Kuswanto, S. "Effect of Job Satisfaction and Motivation towards Employee's Performance in XYZ Shipping Company." *Journal of Education and Practice*, www.iiste.org ISSN 2222-1735 (Paper) ISSN 2222-288X (Online) Vol.8, No.8, (2017) : 72-79.
- Ogbonnaya, C., Daniels, K., and Nielsen, K. "How incentive pay affects employee engagement, satisfaction, and trust." In *Harvard Business Review* (Issue May 2018), (2017) : 2–5.

- Olatunji, A.G., Lawal, E.E., Badmus, A.I. & Tejideen, T.O. "Motivation as a Determinant of Employees' Productivity: A Study of Communication Network Support Service Limited (CNSSL), Ilorin." *Abuja Journal of Business and Management Sciences* 2 (5) (2016): 103-112 Published by the Department of Business Administration, University of Abuja
- Onyekwelu, R.U., Dike, E.E, Muogbo, U.S. "Remuneration as a tool for increasing Employee Performance in Nigerian." *The International Journal of Social Sciences and Humanities Invention* 7(01) (2019): 5782-5789, 2020 DOI: 10.18535/ijsshi/v7i01.01 ISSN: 2349-2031.
- Osman-Gani, Aahad M., Junaidah Hashim, and Yusof Ismail.. "Establishing Linkages Between Religiosity and Spirituality on Employee Performance." *Employee Relations* 35(4). (2013): 360–76.
- Ozorak, Elizabeth Weiss. "Social and Cognitive Influences on the Development of Religious Beliefs and Commitment in Adolescence." *Journal for the Scientific Study of Religion* , 28 (4) (1989):448–63
- Pahi, M.H., et.all. "Leadership Style and Employees' Commitment to Service Quality: An Analysis of the Mediation Pathway via Knowledge Sharing." *Frontier in Psychology*, Vol. 13 (September 2022).
- Paramitadewi, K.F. "Pengaruh Beban Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai Sekretariat Pemerintah Daerah Kabupaten Tabanan." *Jurnal Manajemen*, 6 (6), ISSN : 2302-8912. (2017):3370– 3397.
- Parasuraman, A., Valerie A. Zeithaml and Leonard L'berry. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*, Vol. 64. No.1 (1988).
- Pasoloran, O., Rahma, F.A. "Stewardship: Tinjauan Konsep dan Implikasinya pada Akuntabilitas Organisasi Sektor Publik." *Jurnal Bisnis dan Akuntansi*, Vol 3 (2), (2001): 418-432. DOI: 10.34208/jba.v3i2.518

- Pitriyani, Halim A. “Pengaruh Sikap Kerja dan Keterampilan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Cv. Meranti Medan.” *Ekonomi Bisnis Manajemen dan Akuntansi (EBMA)* Volume 1, Nomor 2, (Desember 2020): 162-167. eISSN: 2746-2137 pISSN: 2746-5330. <https://jurnal.ulb.ac.id/index.php/ebma/article/view/2163/1938>
- Porter, S.S., Claycomb, C. “The Influence of Brand Recognition on Retail Store Image.” *Journal of Prod. Brand Management*. 1997.
- Pouragha, B., and Zarei, E. “The Effect of Outpatient Service Quality on Patient Satisfaction in Teaching Hospitals in Iran”. *Materia Socio-Medica*, 28 (1), (2016): 21. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4789649>
- Poushter, Jacob., Fetterolf, Janel and Tamir, Christine. “A Changing World : Global Views on Diversity, Gender Equality, Family Life and the Importance of Religion.” (April, 2019).
- Prabu, A.S., dan Wijayanti, D. T. “Pengaruh Penghargaan dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Divisi Penjualan PT. United Motors Center Suzuki Ahmad Yani, Surabaya).” *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Kewirausahaan*, 5(2), (2016): 104. <https://doi.org/10.26418/jebik.v5i2.17144>
- Pramono, R., Lemy, D.M., Pramezwar, A., Sihombing, S.O., Purwanto, A., & Asbari, M. The Role of Spiritual Capital in the Hospitality Industry. *International Journal of Advanced Science and Technology*, 29(5), (2020). 8101–8134. <http://sersc.org/journals/index.php/IJAST/article/view/18460>
- Prasetyo, H., dan Anitra, V. “Pengaruh Religiusitas terhadap Kinerja Karyawan: Studi pada Tenaga Kependidikan Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.” *Borneo Student Research* eISSN: 2721-5725, Vol 2, No 1, (2020): 705-713
- Prastuti, D. “Penggunaan SEM sebagai salah satu Teknik Analisa Statistik Dengan Menggunakan Program Tetrad IV (Studi Kasus Pengguna Internet Dan Hotspot Area Di Universitas Negeri Semarang).” *Thesis*, FMIPA Universitas Negeri Semarang, 2011.

- Prihono, Budiarta, I. K., dan Astika, I. B. P. "Pengaruh Motivasi, Budaya Organisasi dan Spiritualitas pada Kinerja Pegawai Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara di Provinsi Bali." *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 5(7), (2016): 2063–2090.
<https://ojs.unud.ac.id/index.php/EEB/article/view/14472>
- Putra, A.R. "Improving mployee Performance through the Implementation of Total Quality Management and the Effectiveness of the Remuneration System." *International Journal of Service Science, Management, Engineering, and Technology*, 2(2), (2022) :1- 5.
- Putra, A. R., T. S. Anjanarko., Darmawan, D., Jahroni, S., Arifin & M. Munir. "The Role of Remuneration, Leadership Behaviour, and Working Conditions on Job Satisfaction." *Studi Ilmu Sosial Indonesia*, 2(1), (2022): 61-74
- Putra, A.R. "Wages and Work Environment as Factors for Workers' Motivation." *Studi Ilmu Sosial Indonesia*, 1(2), (2021):43-52
- Rabiulyati, M dan Nurwahyuni, A. "Strategi Efisiensi Rumah Sakit di Era JKN: Literature Review." *Jurnal Kesehatan Tambusai*. Volume 4, Nomor 2, (Juni 2023): 2579 – 2592. ISSN:2774-5848
- Radjawane, L.E. dan Darmawan, D. "Construction Project Worker Satisfaction Reviewing from the Role of the Work Environment and Leadership." *International Journal of Service Science, Management, Engineering, and Technology*, 1(3), (2022): 36–40.
- Rafidah. "Kualitas Pelayanan Islami Pada Perbankan". *Nalar Fiqih*,10(2), (2014): 113–126.
- Rahmawati, C., Fitriani, D., dan Haira, F. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan, Dan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Bank Muamalat Kantor Cabang Sibatik." *Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi Dan Budaya*. 1(7). (2022). <https://doi.org/10.54443/sibatik.v1i7.123>

- Rahmawati, L., Nadjib, M. "The Role of Remuneration in Improving Hospital Performance." *Journal Research of Social, Science, Economics and Management (JRSSEM)*, Vol. 02 No. 9, (2023): 1989 – 1997, E-ISSN: 2807 - 6311, P-ISSN: 2807 – 6494. DOI : 10.59141/jrssem.v2i09.418
- Rahmawati, R., dan Sultoni. "Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan"., *Karimah Tauhid*, Volume 3 Nomor 2, (2024): 1652-1659.
- Raharjo, E. "Teori Agensi dan Teori Stewardship dalam Perspektif Akuntansi." *Fokus Ekonomi*, Vol. 2 No. 1 (Juni 2007): 37-46. DOI: <https://doi.org/10.34152/fe.2.1.%25p>
- Ramadiani. "SEM dan Lisrel Untuk Analisis Multivariate." *Jurnal Sistem Informasi (JSI)*, Vol. 2, No. 1 (2010): 179-188
- Ramadhan, S., Gustopo, D., dan Vitasari, P. "Pengaruh Kompensasi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Perawat Rumah Sakit Islam Dinoyo Malang)." *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Industri*, 1(2), (2015): 36–41.
- Ramadhan, A., Novitasari, K. "Strategi Pengembangan Literasi Ekonomi Berbasis Digital Terhadap Regulasi Pemberdayaan Perilaku Sosial dan Sumber Daya Manusia Di Era Industri 4.0." *Abjoiec: Al-Bahjah Journal Of Islamic Economics*, 1(1), (2023): 14-25.
- Ramlee, N., Osman, A., Salahudin, S.N., Yeng, S.K., Ling, S.C., & Safizal, M. "The Influence of Religiosity, Stress and Job Attitude towards Organizational Behavior: Evidence from Public Universities in Malaysia." *Procedia Economics and Finance*, 35 (October 2015), (2016): 563–573. [https://doi.org/10.1016/s2212-5671\(16\)00069-1](https://doi.org/10.1016/s2212-5671(16)00069-1)
- Rapsanjani, Anggi., Johannes, Singmin. "The Effect of Remuneration, Work Motivation and Job Satisfaction on Employees Performance." *International Humanities and Applied Sciences Journal (IHASJ)*. E-ISSN 2622-5808; P-ISSN 2655-6553, Volume 2, Issue 2, (May 2019): 23 – 29

- Rheny, Elita F.M., Perbawasari, S. "The Impact of Remuneration Policy on Increasing Lecturer's Motivation and Performance at Universitas Padjadjaran." *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*. Volume 05 Number 1, Bandung, (August 2021): 44 – 58.
- Richason, O.E. "The Effects of Employee Remuneration on Productivity". *Chron Newsletter*, 2021.
- Rinawati, T. "Mengenal Theory Plan of Behavior." *Kampuspedia, Pedoman Media Siber*. (1 Maret 2023).
- Risky, Faldi Rompas. "Dampak Pelatihan, Orientasi dan Motivasi dalam Peningkatan Kinerja Pegawai Bpbd Provinsi Sulut." *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(3), (2018): 1848–1857.
<https://doi.org/10.35794/emba.v6i3.20702>
- Roccas, S. "Religion and Value Systems." *Journal of Social Issues*, 61(4), 2005.
- Rohayati, Y., Kurhayadi, & Ekawati. S. "The Effect of Remuneration Policy Implementation and Motivation on Employee Performance at the Regional Financial and Asset Management Agency, Karawang Regency, West Java Province." *Jurnal Manajemen Sumber Daya Aparatur*, Volume 7, Nomor 2, (2019): 77 – 90.
- Salijana, Rosida. "Pengaruh Kompetensi, Motivasi, Dan Komitmen Terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara DI Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Situbondo." *Thesis*. Digital Respiratory Universitas Jember, 2019.
- Rotter, T., de Jong, R.B., Lacko, S.E., & Ronellenfitch, U. Chapter 9 "Clinical Practice Guidelines as a quality strategy". Dalam *Improving healthcare quality in Europe: Characteristics, effectiveness and implementation of different strategies* [Internet]. National Library of Medicine. (2018): 233-257.
https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK549276/pdf/Bookshelf_NBK549276.

- Rotter, T., Plishka, C.T., Adegboyega, L., et al. Lean management in health care: Effects on patient outcomes, professional practice, and healthcare systems. *Cochrane Database Syst Rev.*; (2017):11. [https:// doi:10.1002/14651858.CD012831](https://doi.org/10.1002/14651858.CD012831)
- Rowatt, W.C., and Al-Kire, R. L. “Dimensions of Religiousness and Their Connection to Racial, Ethnic, and Atheist Prejudices.” *Current Opinion in Psychology*, 40, (2021): 86–91. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.copsyc.2020.08.022>
- Samuel Oplot, J., & Maket, L. “Psychological Contract, Employee Engagement and Employee Performance.” *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 10(11), (2020): 886–903. <https://doi.org/10.6007/ijarbss/v10-i11/7998>
- Sancoko, B. “Pengaruh Remunerasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik.” *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Birokrasi*, 17(1), (2011): 43–51.
- Santoso, A.S. “Development of Remuneration Model at Tugu Ibu Hospital in 2011.” *Hospital Administration Masters Thesis*, Faculty of Public Health. University of Indonesia, 2012.
- Sari, A., Sillehu, S., dan Wijaya, S. “Pengaruh Remunerasi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat.” *Jurnal Penelitian Kesehatan*, 14(1). 2023. <https://doi.org/10.33846/sf.v14i0.3614>
- Saskia, N ., Zulkifli. “Analisis Kompensasi dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan pada Hotel Stefani Syariah Pekanbaru.” *Al-Hikmah: Jurnal Agama dan Ilmu Pengetahuan*, Volume 19 (1),(2022): 12-129. DOI:10.25299/al-hikmah:jaip.2022.vol19(1).8024
- Sasongko, T. “The Role of Employee Motivation on The Relationship Between Human Resource Management (HRM) Practices and Service Quality in Healthcare Organization.” *Jurnal Ilmiah Bidang Akuntansi dan Manajemen (JEMA)* Volume 15 No. 1. (2018) ISSN : 1693-7864, e-ISSN : 2597-4071)

Schooley, S. "Beyond The Clock. Benefits of Highly Motivated Employees." *Businnes.com*, (November 6, 2023).

Setia, N., dan Nopiyani, N. "Aplikasi Quality Function Deployment (QFD) dalam Peningkatan Mutu Layanan di Rumah Sakit: Literature Review." *Media Publikasi Promosi* 6(9). (2023).
<https://doi.org/10.56338/mppki.v6i9.3582>

Sejati, B. P., & Prastiwi, A. "Pengaruh Pengungkapan Sustainability Report terhadap Kinerja dan Nilai Perusahaan." *Diponegoro Journal of Accounting* (4), (2015):1-12.

Setiadi, P.B., Ursula, R., Rismawati, R., dan Setini, M. "Labour Productivity, Work Experience, Age and Education: The Case of Lurik Weaving Industry in Klaten, Indonesia." *Webology*, 17(2), (2020): 487–502.
<https://doi.org/10.14704/WEB/V17I2/WEB17047>

Setiawan, R., Parmin, P. "Pengaruh Religiusitas, Profesionalisme dan Human Capital terhadap Kinerja Karyawan BMT Al-Amin Gombang dengan Motivasi sebagai Variabel Intervening". *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis dan Akuntansi (JIMMBA)*, 1 (1), 1 (2019): 57-167

Setiawan, P. E dan Purwadi, M.O.D., "Pengaruh Religiusitas, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi". *E-JA: E Jurnal Akuntansi*, 28, (2019): 2110–2125. <https://doi.org/10.24843/EJA.2019.v28.i03.p30>

Setiawati, Marina Ery & Rahmah Hida Nurrizka. "Evaluasi Pelaksanaan Sistem Rujukan Berjenjang Dalam Program Jaminan Kesehatan Nasional". *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia* Vol. 8 No 1 (2019): 35-40, Diakses pada: <https://jurnal.ugm.ac.id/jkki/article/view/43843>

Soetisna, T.W., Ayuningtyas, D., dan Misnaniarti, M.. "Penerapan Sistem Remunerasi dan Kinerja Pelayanan." *Kesmas: National Public Health Journal*, 10(1), (2015): 17.
<https://doi.org/10.21109/kesmas.v10i1.811>

Shameem, A.L.M. ., and Jayainghe, J.K.S. The implication of Service Quality On Customer Satisfaction in Performance Evaluation in Finance Firms in Sri Lanka. (2009): 84–89.

Abdallah, Shamin. “Relationship Between Employee Performance and Customer Service Quality in Kenya Bureau of Standards.” *Researchjournali's Journal of Human Resource*. Vol. 6 | No. 5 (October 2018). ISSN 2347-825X

Shofa, Nisa M. Pengertian remunerasi, Tujuan, Faktor Pengaruh dan Contoh. Blog Kita lulus, (September 26, 2023). <https://www.kitalulus.com/blog/seputar-kerja/remunerasi-adalah/>

Sholeh, M. “Peran Religiusitas dalam Memoderasi Pengaruh Kompetensi dan Interaksi Sosial Karyawan Terhadap Produktivitas.”. *Efisiensi: Kajian Ilmu Administrasi*, 19(1), (2022): 1–14. <https://journal.uny.ac.id/index.php/efisiensi/article/view/58166/pdf>

Siahaya, S. L. “Pengaruh Gender Dan Lama Usaha Terhadap Produktivitas.” *Jurnal Maneksi*, 7(2), (2018): 110–119. <https://doi.org/10.31959/Jm.V7i2.198>

Sibonde, A.H., and Dassah, M.O. “The relationship between employee motivation and service quality: Case study of a selected municipality in the Western Cape province, South Africa.” *Africa's Public Service Delivery and Performance Review*, 9(1), (2021): 1–12. <https://doi.org/10.4102/apsdpr.v9i1.499>

Simmons, E.S.,. “Religiosity and work related attitudes among non professional and professional staff in assisted living”. *Journal of Religion, Spirituality and Aging*. 18 (1), (2005): 65-82

Smith, J.R. How Compensation and Benefits Can Motivate Employees. *HRReporter*. (August 17, 2021). <https://www.hrreporter.com/>

- Sinaga, E.S., Ginting, I.R., Kusumaraatna, R.L., Marthias, Tiatra. "Evaluasi Implementasi Program JKN di Propinsi DKI Jakarta Indonesia." *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, Volume 10, No 03 (September 2021): 1-9.
- Soetisna, T.W., Ayuningtyas, D., dan Misnaniarti. "Implementation of Remuneration System and Service Performance." *Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional*, 10(1), (2015): 17–23.
- Sood, J. and Nasu, Y. "Religiosity and Nationality: An Exploratory Study of Their Effect on Consumer Behaviour in Japan and the United States." *Journal of Business Research*, 34, (1995): 1-9.
[http://dx.doi.org/10.1016/0148-2963\(94\)00015-9](http://dx.doi.org/10.1016/0148-2963(94)00015-9)
- Soromi, R.K., Pelleng, F.A.O., Kalangi. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi GraBbike pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sam Ratulangi." *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol. 9. No. 1,(p-ISSN 2338-9605; e-2655-206X) (2019): 19-27.
DOI:10.35797/jab.9.1.2019.23527.19-27
- Subandrio, A.C. "Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan CV Rahman Concern". *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Universitas Brawijaya*, 1(2), 2012.
<https://jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/view/377>
- Sudrajat, P. "Pengaruh Remunerasi, Tuntutan Pekerjaan, Karakteristik Pekerjaan Terhadap Niat Berpindah Kerja." *Jurnal Ilmu Manajemen*, 2(1), (2022): 19-28.
- Suharman, S., Sutanto, A., dan Hidayat, A.C. "Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kebijakan Penetapan Status Unit Khusus dan Status Kepegawaian Sebagai Variabel Moderating. Kinerja." *KINERJA, Jurnal FEB Unmul*. 17(1), (2020): 80–88.
<http://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/KINERJA/article/view/6660>
- Sulistyo, Budi., Margawati, A., Agushyana, F. "Pengaruh Kehadiran dan Kualitas Pelayanan Posyandu Landia Terhadap Status Kesehatan Lansia." In *JKM (Jurnal Kesehatan Masyarakat) Cendekia Utama* (Vol. 7). 2020: 497.
<https://doi.org/10.31596/JKM.V7I2>.

- Sulila, Ismet. "The Effect of Service Quality and Employees' Performance Towards Community Satisfaction. *Journal of International Conference Proceedings (JICP)* Vol. 4 No. 2, (November, 2021): 599-611. P-ISSN: 2622-0989/E-ISSN: 2621-993X
- Sunardi, M.P. "Pengaruh Motivasi dan Self Efficacy Terhadap Kinerja Karyawan Dimoderasi Oleh Religiusitas Pada Pt. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Malang". *Thesis* (2022). <http://etheses.uin-malang.ac.id/42316/1/16510150.pdf>
- Supartiningsih, S. "Kualitas Pelayanan an Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan." *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit* 6(1),(2017): 9–15. <https://doi.org/10.18196/jmmr.6122>
- Suprianto,A., Mutiarin, D. "Evaluasi Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional (Studi tentang Hubungan Stakeholder, Model Pembiayaan dan Outcome JKN di Kabupaten Bantul Provinsi DIY". *Journal of Governance And Public Policy*. Vol. 4 No. (1 February 2017): 78-80.
- Suryani, R., dkk. "The Effect of Service Quality and Employee Performance on Customer Satisfaction." *Devotion: Journal of Research and Community Service*, Vol.4, No.1, (2023): 119-126
- Susanto, Y., dan Sukoco "Pengaruh Kompetensi, Komitmen Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lubuklinggau." *Jurnal Media Ekonomi (JURMEK)*, 24(2), (2019):1–17.
- Susilowati., Budiwinarto, K. "Analisis Pengaruh Usia dan Status Pernikahan Terhadap Kinerja Karyawan PT. Glovin Kebakkramat Kabupaten Karanganyar." *Surakarta Management Journal*, Vol.3, ISSN Online : 2715-4637, (2021): 1-10.
- Syaiful. "Angket Religiusitas." (2015) Diunduh dari https://www.scribd.com/doc/268350204/ANGKET-RELIGIUSITAS?_gl=1*10qmjl3*_gcl_au*NDM3NjcwNTgwLjE3MTY2MTU1OTk.. (diakses pada 24 September 2023)

- Tafreshi, Shawn. "Here's A Tip, Change the Law". Nerva V, United Kingdom, *Loyola os Los Angeles International and Comparative Law Review*, Winter (2005). <http://www.westlaw.com/>
- Tamami, Y. "Analisis Sistem Pemberian Kompensasi Dalam Upaya Meningkatkan Motivasi kerja Di Pabrik Gula Pesantren Baru Kediri (Studi Analisis Ditinjau Dari Perspektif Manajemen Syariah)." IAIN Kediri. 2014.
- Tan, C.N.L., Ojo, A.O., Cheah, J.H., and Ramayah, T. "Measuring the influence of service quality on patient satisfaction in Malaysia". *Quality Management Journal*, 26(3), (2019): 129–143. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/10686967.2019.1615852>
- Tanto, D., Dewi, S.M., dan Budio, S.P. "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Produktivitas Pekerja Pada Pengerjaan Atap Baja Ringan Di Perumahan Green Hills Malang." *Rekayasa Sipil*, 6(1), (2012):69–82
- Taufik, M. S., Machmud, S., Zulfikar, V. A., & Coenraad, D.P. "Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan". *Jurnal Computech & Bisnis*, 16 (1), (2022): 20–27. <https://doi.org/10.56447/jcb.v16i1.45>
- Teja, S.G.B.H. "Pengaruh Remunerasi dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Surakarta)." *DAYA SAIN: Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, 19(2), (2017): 109–118.
- Tileng, K.D. "Penerapan Technology Acceptance Model Pada Aplikasi Edmodo di Universitas Ciputra Surabaya Menggunakan Analisis Jalur." *Jurnal Informatika dan Sistem Informasi (JUISI)*, 01(01), (2015): 28–37.
- Theodora, O. "Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Sejahtera Motor Gemilang". *Agora*, 3(2), (2015):187–195

- Tjahjono, Godo. "Religiosity and the Intention to Buy Luxury Goods Among Young Indonesian Muslims in Jakarta." University of Western Sydney, Australia, 2014.
- Tomic, I., Tesic, Z., Kuzmanovic, B., and Tomic, M. "An Empirical Study of Employee Loyalty, Servicequality, Cost Reduction and Company Performance." *Economic Research-Ekonomska Istraživanja*, VoLume. 31, No. 1, (2018): 827–846<https://doi.org/10.1080/1331677X.20181456346>
- Torfin, J., Bentzen, T.O. "Does Stewardship Theory Provide a Viable Alternative to Control-Fixated Performance Management?." *Administrative Sciences MDPI*, 10, 86. (2020): 2-19. doi:10.3390/admsci10040086
- Tyssen, R., Palmer, K.S., Solberg, I.B., Voltmer, E., Frank, E. "Physicians' Perceptions of Quality Of Care, Professional Autonomy, and Job Satisfaction in Canada, Norway, and the United States." *Bmc Health Serv Res*. 13 (1), (2013): 06516. Doi:10.1186/1472-6963-13-516
- Urbancová, H., and Šnýdrová, M. "Remuneration and employee benefits in organizations in the Czech Republic." *Acta Universitatis Agriculturae et Silviculturae Mendelianae Brunensis*, 65(1), (2017): 357–368. <https://doi.org/10.11118/actaun201765010357>
- Ufuophu-Biri, E., and Iwu, C.G. "Job Motivation, Job Performance and Gender Relations in the Broadcast Sector in Nigeria." *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 5(16), (2014): 191–198. <https://doi.org/10.5901/mjss.2014.v5n16p191>
- Usman, N., Mursalim, M., dan Mude, H. "Pengaruh Partisipasi Penyusunan Anggaran, Motivasi Dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Manajerial Pada Rumah Sakit Kota Palopo." *Innovative: Journal Of Social*, 3(3). 2023. <https://doi.org/10.31004/innovative.v3i3.3154>

- Violin, V., Basalamah, I., dan Awaluddin, A. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Cabang Lion Air di Jakarta.” *Economics and Digital Business Review*, 3(1), (2022). <https://doi.org/10.37531/ecotal.v3i1.165>
- Waliam, A. “Upah Berkeadilan Ditinjau dari Perspektif Islam.” *Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam*, 5 (2), (2017): 265-292.
- Wahyoedi, Soegeng., Winoto, Hery. “Pengaruh Religitas, Kualitas Layanan dan Trust Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah di Kota Bogor.” *Journal of Research in Economics and Management*, Volume 17, No. 2, (Juli – Desember, 2017):189-198.
- Wahyudin, M., dan Astuti, P.B. “Pengaruh Kepemimpinan, Efikasi Diri dan Lingkungan Kerja Non-Fisik Terhadap Kinerja Karyawan pada Bank Syariah Bumi Artha Sampang Kebumen.” *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi (JIMMBA)*, 2(3), (2020): 314–322.
- Wahyuhadi, J., Hidayah, N., Aini, Q. “Remuneration, Job Satisfaction, and Performance of Health Workers During the COVID-19 Pandemic Period at the Dr. Soetomo Hospital Surabaya, Indonesia” *Psychology Research and Behavior Management*, Dovepress, Volume 16, (2023): 701- 711.
- Werner, R. M., Kolstad, J.T., Stuart, E.A., and Polsky, D. “The effect of pay-for- performance in hospitals: Lessons for quality improvement.” *Health Affairs*, 30(4), (2011): 690–698. <https://doi.org/10.1377/hlthaff.2010.1277>
- Wibowo, D.B. *Pengelolaan Dana dan Jasa Medis Dokter pada Pasien BPJS*. Seminar PERSI, Hotel Menara Peninsula, Jakarta: (27 Fenruari 2014).
- Widayati, C., dan Yunia, Y. “Pengaruh Kompensasi Dan Budaya Organisasi Terhadap Turnover Intention.” *Jurnal Manajemen*, 20(3), (2017): 387–401. <https://doi.org/10.24912/jm.v20i3.14>

- Widhiarso, W. "Menghitung Signifikansi Peranan Tidak Langsung Program AMOS." Diskusi Metodologi Penelitian. *Blog*. Retrieved June 5. 2011.
- Widnyana, I., Sintaasih, D., dan Riana, I. "Efek Pemoderasian Status Kepegawaian Pada Pengaruh Motivasi Dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan." *Matrik: Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis Dan Kewirausahaan*, 10(1), (2016): 1–15.
- Widiyanta, Ari. "Sikap terhadap Lingkungan dan Religiusitas", *Jurnal Pemikiran dan Penelitian Psikologi*, Vol.1, 2 (2005): 80.
- Widiyana, E.O dan Darmawan, D. "Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja, Konflik Kerja dan Kompensasi Terhadap Komitmen Kerja Karyawan PT Intidragon Suryatama Mojokerto." *Jurnal Ilmu Manajemen*, 1(1), (2021): 33-42.
- Wijayanti, R.Y. "Pengaruh Kedisiplinan dan Insentif Terhadap Kinerja Karyawan". *Jurnal EMBA* 6(2), 201
- Wiseman, Travis, and Young, Andrew. "Religion: Productive or Unproductive?" *Journal of Institutional Economics*, 10 (1), 2014.
- Wulansari. "Efisiensi Relatif Operasional Puskesmas di Kota Semarang Tahun 2009". (Thesis). Jakarta: Fakultas Eonomui UI, 2009.
- Xia, W., Guo, X., Luo, J., Ye, H., Chen, Y., Chen, S., & Xia, W. "Religious Identity, Between-group Effects and Prosocial Behavior: Evidence from a Field Experiment in China." *Journal of Behavioral and Experimental Economics*, 101665. (2021).
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.socec.2021.101665>
- Xia, L., Lee, T., Kim, D.K. "Relationships Between Motivation, Service Quality, Tourist Satisfaction, Quality of Life, And Spa and Wellness Tourism." *International Journal Tourism Research*. (18 January 2024). <https://doi.org/10.1002/jtr.2624>

- Yee, R.W., and Cheng, E.T. ‘The Impact of Employee Satisfaction on Quality and Profitability in High-contact Service Industries.’ *Elsevier, Journal of Operation Management*, 26(05) (2008). <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jom.2008.01.001>
- Yi-Ching Chen, M., Shui Wang, Y., dan Sun, V. “Intellectual Capital And Organizational Commitment.” *Personnel Review*, 41(3), (2012): 321–339. DOI:10.1108/00483481211212968
- Yuhelmi, Y., Junaedi, J., dan Sadar, M. “Aplikasi Sistem Remunerasi Pegawai Di Rumah Sakit Umum Daerah Siak Berbasis Web.” *SEMASTER*, 1(1). (2020). <https://doi.org/10.31849/semaster.v1i1.6130>
- Yusuf, M.A., dan Suhada. “Motivasi Dalam Organisasi: Pengertian Motivasi dan Proses Motivasi; Teori Teori Motivasi; Penerapan Motivasi Dalam Organisasi; Motivasi dan Kinerja”. *MUTAADDIB: Islamic Education Journal*, E-ISSN: 2987-3525, Volume 2 Issue 2, (October 2024):1-24. DOI: 10.51311/mutaaddib.v2i2.636
- Yusriadi. “Reformasi Birokrasi Indonesia: Peluang dan Hambatan.” *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 8 (2) (Desember 2018): 178-185. ISSN 2088-527X (Print) ISSN 2548-7787 (Online), DOI: 10.31289/jap.v8i2.1824
- Zainaro, M. “Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Perawat Pelaksana di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Alimuddin Umar Kabupaten Lampung Barat Tahun 2017.” *Jurnal Kesehatan Holistik (The Journal of Holistic Healthcare)*. Vol. 11 No.4. (2017).
- Zotti, Roberto, Speziale, Nino and Barra, Christian. “On the Causal Effect of Religiosity on Life Satisfaction Using a Propensity Score Matching Technique.” *International Journal of Social Economics*, 43(10), (2016).

3. Kamus

- Echols, J.M dan Sadily. *Kamus Inggris - Indonesia*. Jakarta: Gramedia,1995.

Garner, B.A. *Black's Law Dictionary*. Edisi 8, halaman 1322

The New Oxford American Dictionary, Publisher: Oxford University Press, Third Edition, 2010

Pusat Bahasa, D. P. N. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, 2016.

4. Rujukan Peraturan Perundang-undangan

Dewan Syariah Nasional MUI, *Pedoman Umum Asuransi Syariah*, 2001.

Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 631/SK/Menkes/IV/2005 tentang Pedoman Peraturan Internal Staf Medis (Medical Staff Bylaws) di rumah sakit.

Kementerian Kesehatan, RI. Keputusan Menteri Kesehatan No.625 Tahun 2010 Tentang Pedoman Sistem Remunerasi Pegawai BLU RS. Kementerian Kesehatan RI, 2010.

Kementerian Ketenagakerjaan RI, Permenaker Nomor 10 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pemberian Tunjangan Kinerja Bagi Pegawai Kementerian Ketenagakerjaan

Kemenkeu, R. I. KMK No. 374 Tentang Penetapan RSPAU dr. Suhardi Hardjolukito BLU, 2018.

Kementerian Agama RI. Al-Quran dan Terjemahannya. Bandung: PT Syaamil Cipta Media, 2019.

Kementerian Kesehatan, RI. Kebijakan Remunerasi BLU RS/ Balai Ditjen Bina Upaya Kesehatan (p. 5). Tim Pembina Remunerasi Ditjen Bina Upaya Kesehatan Kemkes RI. www.dmardiawan2019-10-22 08;21; (2019): 47

Kementerian Keuangan, RI. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 129/PMK.05/2020 Tahun 2020 Tentang Pedoman Pengelolaan Badan Layanan Umum.

Kementerian Keuangan. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 129/PMK.05/2020 tentang Pedoman Pengelolaan Badan Layanan Umum, 2020.

Kementrian Kesehatan. Ini Dia Standar Tarif Baru Pelayanan JKN.

[https://sehatnegeriku.kemkes.go.id/baca/rilis-media/20230115/1042202/ini-dia-](https://sehatnegeriku.kemkes.go.id/baca/rilis-media/20230115/1042202/ini-dia-standar-tarif-baru-pelayanan-jkn/)

[standar-tarif-baru-pelayanan-jkn/](https://sehatnegeriku.kemkes.go.id/baca/rilis-media/20230115/1042202/ini-dia-standar-tarif-baru-pelayanan-jkn/)., Januari 15. 2023.

Kemenkumham RI. Peraturan Pemerintah RI Nomor 36 Tahun 2021 tanggal 2 Februari 2021 tentang Pengupahan

Surat Edaran Direktur Jenderal Bina Pelayanan Medik Depkes RI Nomor HK 00.06.1.4.2895 tanggal 23 Mei 2007 tentang Fungsi, Tugas dan Wewenang Komite Medis di Rumah Sakit.

Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dalam Satu Naskah

Undang - Undang Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, 2004.

Undang - Undang No.29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran, 2004.

Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum, 2005

Undang - Undang No.36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, 2009.

Undang – Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, 2009

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, 2011

5. Rujukan Elektronik dan Internet

- _____. Committee on Quality of Health Care in America. Crossing the Quality Chasm: A New Health System for the 21st Century, Institute of Medicine.
- _____. 10 Ayat Alkitab tentang Mendidik Anak dengan Baik - LAGU ROHANI. Lagu Rohani. (2021). <https://www.lagurohani.id/2019/12/ayat-alkitab-mendidik-anak.html>
- _____. Ajaran Pokok Agama Konghucu. Keluarga Besar Mahasiswa Khong Hu Cu, 2018. <https://student-activity.binus.ac.id/kbmk/2016/03/sejarah-agama-konghucu-3/>
- _____. Pokok Agama Konghucu. Keluarga Besar Mahasiswa Khong Hu Cu, 2018. <https://student-activity.binus.ac.id/kbmk/2016/03/sejarah-agama-konghucu-3/>
- _____. 20 Ayat Alkitab Tentang Semangat dan Rajin Kerja. YukKristen, 2021c.
- _____. 18 Ayat Alkitab Motivasi Kerja Jika Mulai Merasa Malas dan Lelah – TuhanYesus. TuhanYesus.Org, (2021b).
- _____. How Compensation And Benefits Motivate Employees, HRM Handbook, 2021.
- _____. "The Victorian Government Department of Human Services. A Guide to Using Data for Health Care Quality Improvement. Melbourne, Victoria". Aboriginal Health & Medical Research Council of New South Wales, 2008.
- Anastasio S., Teori Penguatan B.F. Skinner. <https://id.sainte-anastasio.org/articles/psicologa/la-teoria-del-reforzamiento-de-b-f-skinner.html>
- Ardyanto TD. "Penyusunan Sistem Remunerasi Staf Rumah Sakit Dalam Mengadaptasi Tarif INA-CBGsdi Era JKN." Proqua Hospital Management Training & Consulting. 2019

BPJS. “Aspek Kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional 2022.”
Diakses pada: <http://sismonev.djsn.go.id/kepesertaan/>

BPJS. “Aspek Kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional 2024.”
Diakses pada: <http://sismonev.djsn.go.id/kepesertaan/>

Freeman, R.E., Harrison, J.S., Zyglidopoulos, S. Stakeholder Theory: Concepts and Strategies. Published online by Cambridge University Press: 18 August 2018
DOI: <https://doi.org/10.1017/9781108539500>

Heryati, R. Why Employee Motivation Is Important (& How to Improve It). 6Q Blog. <https://inside.6q.io/employee-motivation-important/>

Hindu, M. Sloka Kehidupan Tentang Kerja, Etika, dan Moral dalam Hindu (Veda). Hindhu Alukta, (2020).

Ismail, Iriani., Remuneration and Performamce. SHS Web of Conferences 86, 01034 (2020) ICORE 2019.
<https://doi.org/10.1051/shsconf/2020860103>

Jeffrey, I dan Febrianti, W. “The Effect of Compensation, Competence and Talent Management on Employees Performance Indonesia.” (2018).
<https://www.journalijar.com/article/23649/the-effect-of-compensation,-competence,-andtalent-management-on-employees-performance-of-the-ikatan-motor-indonesia/>

Mack, K dan Anleu, S.R. The Security of Temure of Australian Magstrates. Melbourne University Law Review, (August, 2006). <http://www.westlaw.com/>

Khayumiyah., Suswati, E., dan Kresnaini, E. *Kepuasan Kerja Sebagai Pemediasi Pengaruh Kepemimpinan dan Motivasi Kerja.* (2019).
<http://ejournal.unigamalang.ac.id/index.php/JEM/article/view/556>

Kompasiana.com. “Permasalahan dalam Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).” Diakses pada (29 Desember 2023).
<https://www.kompasiana.com/rantisalsabil>

a/61a62cc806310e464e14ee83/permasalahan-an-dalam-program-jaminan-kesehatannasional-jkn

Kusumawati, A.S. “Berbasis Kinerja dan Mutu Layanan di Rumah Sakit Daerah.”. Kompasiana, 2017.

Lagu Rohani. <https://www.lagurohani.id/2019/12/ayat-alkitab-tentang-mendidik-anak.html>

Mustikaningrum, D.A. “Evaluasi Penerapan Jaminan Kesehatan Nasional Di Indonesia: A Systematic Review. 2022.” Diakses Pada: https://www.researchgate.net/publication/366405869_Evaluasi_Penerapan_Jaminan_Kesehatan_Nasional_Di_Indonesia_A_Systematic_Review

Nana. “Manajemen Rumah Sakit: Lima (5) Cara Manajemen Rumah Sakit Untuk Meningkatkan Efisiensi dan Produktifitas”. Medminutes.io. 20 Februari 2023. <https://medminutes.io/5-manajemen-rumah-sakit-agar-lebih-efisien-produktif/>

Noegroho, A.D., dan Wulansari, N.A. Religiosity as a Moderation of the Effect of Intellectual and Spiritual Quotient on Employee Performance. (2020). <https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/maj/article/view/35635>

Nugroho, Triyono. “Pengaruh Kompensasi dan Kepemimpinan”. (10/03), (2009). <http://triyononugroho.blogspot.com/2009/03/pengaruh-kompensasi-dankepemimpinan.html>.

Obdusman RI. “Ombudsman RI Temukan Potensi Maladministrasi dalam Penyelenggaraan Pelayanan BPJS Kesehatan.” Kabar Ombudsman. /2023. <https://ombudsman.go.id/>

Priastana, J. “Etika Buddha, Pribadi yang Mandiri dan Peduli.” Artikel Buddhist/ Ajaran Budha, 1997.

Purnaningsih, N.L.K. “Penghayatan Terhadap Dunia Kerja Menurut Pandangan Hindu”. Kanwil Kemenag Prov. Bali, 2016.

- Rachel Wui. “Ayat AlKitab tentang Upah Kerja.” BersamaKristus.Org, (n.d.), <https://doi.org/berabinetwork>
- Ramly, A.T. “Konsep Dasar Kinerja.” Amir Tengu Ramly Blog’s, (2021). <https://amirtengku.wordpress.com/2021/09/07/konsep-dasar-kinerja/>
- Richason, O.E. “The Effects of Employee Remuneration on Productivity.”. Chron Newsletter, 2021.
- Rusli, A.R. “Karma dan Etos Kerja dalam Ajaran Budha.” Al-Adyan: Journal of Religious Studies, 1(1), (2020) :1–13.
- Schooley, S. “Beyond The Clock. Benefits of Highly Motivated Employees.” Businnes.com, (November 6, 2023)
- Setiawati dan Nurrizka. “Evaluasi Pelaksanaan Sistem Rujukan Berjenjang Dalam Program JKN, 2019.” Diakses pada: <https://jurnal.ugm.ac.id/jkki/article/view/43843>
- Shelta. “Manajemen Rumah Sakit: Tujuh (7) Strategi Manajemen Rumah Sakit Yang Terbukti Meningkatkan Produktifitas”. Medminutes.io. 30 Juli 2024 <https://medminutes.io/7cstrategi-manajemen-rumah-sakit-untuk-produktivitas/>
- Smith, J.R. How Compensation and Benefits Can Motivate Employees, HRReporter, (August 17, 2021).
- Sinaga., dkk. Evaluasi Implementasi Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di Provinsi DKI Jakarta, Indonesia. 2021.
- Sobirin, A. “Konsep Dasar Kinerja dan Manajemen Kinerja.” Manajemen Kinerja, (2014):1–67. <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.469.5088&rep=rep1&type=pdf#page=81>
- Tafreshi, Shawn. Here’s A Tip, Change the Law. Nerva V, United Kingdom, Loyola os los Angeles International and Comparative Law Review, Winter (2005). <http://www.westlaw.com/>

Triguna, I.B.G.Y. Etika Bisnis dalam Hindu, Apa Itu ? Tribun Bali, Tribunnews.Com, 2011.

Waliam, A. “Upah Berkeadilan Ditinjau dari Perspektif Islam.” Jurnal Birnis Dan Manajemen Islam, 5(2), (2017) : 265–292.

Warr, P. “Age and job performance.” In J. Snel & R. R. Cremer (eds.), Work and Aging. A European Perspective London: Taylor & Francis. (1994): 309322

Widhiarso, W. “Menghitung Signifikansi Peranan Tidak Langsung Program AMOS.” Diskusi Metodologi Penelitian. Blog. Retrieved June 5. 2011.

