

PENGARUH *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* TERHADAP KINERJA DOKTER MELALUI *WORK ENGAGEMENT* DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KELAS B DI KOTA MAKASSAR

THE EFFECT OF PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT ON DOCTOR PERFORMANCE THROUGH WORK ENGAGEMENT IN PUBLIC REGIONAL HOSPITAL AT MAKASSAR CITY

Andi Amirah Shaleha Junaedi¹, Syahrir A. Pasinringi², Sangkala³

¹ Fakultas Kedokteran, Universitas Bososwa

² Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Hasanuddin

³ Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik, Universitas Hasanuddin

ABSTRAK

Salah satu perilaku karyawan yang berpengaruh di rumah sakit ialah kinerja dokter. Tenaga dokter merupakan sumber daya terbaik organisasi, sehingga evaluasi kinerja mereka menjadi salah satu variabel yang penting bagi efektivitas organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung *Perceived Organizational Support* terhadap kinerja dokter melalui *Work Engagement* di Rumah Sakit Umum Daerah Kelas B di Kota Makassar. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Kelas B di Kota Makassar yaitu RSUD Haji, RSUD Kota Makassar, dan RSUD Labuang Baji. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif menggunakan rancangan observasional analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel sebanyak 126 orang dokter dipilih dengan teknik *simple random sampling*, yang sebelumnya dilakukan perhitungan dengan metode *proportional random sampling*. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh signifikan pada *perceived organizational support* terhadap kinerja dokter ($p=0,030$) dengan besar pengaruh 0,189, terdapat pengaruh signifikan *perceived organizational support* terhadap *work engagement* ($p=0,021$) dengan besar pengaruh 0,202, terdapat pengaruh *work engagement* terhadap kinerja dokter ($p=0,025$) dengan besar pengaruh 0,195, dan tidak terdapat pengaruh *perceived organizational support* terhadap kinerja dokter melalui *work engagement* dengan nilai koefisien tidak langsung lebih kecil dari nilai koefisien langsung yaitu $0,039 < 0,189$. Disimpulkan bahwa kinerja dokter di pengaruhi oleh faktor *perceived organizational support* dan *work engagement*, namun kinerja tidak dipengaruhi bila *perceived organizational support* melalui *work engagement*.

Kata kunci : *Perceived Organizational Support, Work Engagement, Kinerja, Dokter, Rumah Sakit*

ABSTRACT

One of the behavior of employees that influential in hospitals is the performance of doctors. Doctors are the best resource for organizations, so performance evaluation is one the important variables for organization effectiveness. This study aims to determine the direct and indirect effects of *perceived organizational support* on doctor performance through *work engagement* in Public Regional Hospital at Makassar city. Research was conducted in Public Regional Hospital at Makassar City, namely Haji Hospital, Makassar City Hospital, and Labuang Baji Hospital. This study is a quantitative study using an observational analytic design with a cross sectional approach. The sample consisted of 126 doctors selected by simple random sampling technique, which previously was calculated using the proportional random sampling method. The results showed a significant effect on the perception of organizational support for doctor performance ($p = 0.030$) with a large influence of 0.189, there was a significant influence on *perceived organizational support* for work involvement ($p = 0.021$) with a magnitude of 0.202, related to work involvement in physician performance ($p = 0.025$) with a large influence of 0.195, and no effect is needed on the *perceived organizational support* for the performance of doctors through work involvement with indirect coefficient values greater than the direct coefficient value of $0.039 < 0.189$. It was concluded that the doctor's performance was influenced by factors *perceived organizational support* and *work engagement*, but performance was not influenced if *perceived organizational support* through *work engagement*.

Keywords : *perceived organizational support, work engagement, doctor, performance, hospital*

A. PENDAHULUAN

Kinerja (*job performance*) merupakan suatu perilaku karyawan yang terlibat di dalam pekerjaan. Kinerja merepresentasikan perilaku yang secara formal dievaluasi oleh organisasi atau perusahaan sebagai bagian dari tanggung jawab dan kewajiban karyawan (Sonnentag dan Frese, 2002). Untuk mencapai kinerja yang baik, organisasi harus mengusahakan peningkatan kinerja pegawai yang sebaik-baiknya, karena kinerja pegawai sangat mempengaruhi kinerja tim atau kelompok kerja, dan dapat mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan (Koopmans dkk., 2011).

Salah satu perilaku karyawan yang berpengaruh di rumah sakit ialah kinerja dokter. Dokter sebagai pemberi pelayanan kesehatan memiliki peran besar dalam mewujudkan pelayanan kesehatan perorangan yang bermutu. Indikator kinerja dokter ditetapkan berdasarkan standar operasional prosedur dan kewenangan klinis yang disusun oleh masing-masing ikatan profesi dokter dan dokter spesialis yang kemudian disesuaikan dengan tempat praktik. Hal ini dilakukan dokter sebagai langkah untuk mewujudkan komitmen guna dapat menilai tingkat kemampuan individu dalam tim kerja. Dengan demikian diharapkan kualitas kinerja dokter dapat dimonitor, diperbaiki serta ditingkatkan

secara terus menerus (E. Wenghofer dkk., 2009).

Kompetensi dokter terhadap perawatan pasien dan pencegahan terjadinya malpraktik tergantung pada beberapa faktor yang tidak hanya terbatas pada karakteristik pribadi (usia, jenis kelamin) dan profesionalisme (pendidikan/pelatihan kredensial dan kompetensi seperti pengetahuan, keterampilan, dan sikap), tetapi juga di pengaruhi oleh faktor organisasi, dan faktor sistemik (E. F. Wenghofer dkk., 2009)

Work engagement merupakan keterlibatan seorang individu, kepuasan, dan antusiasme terhadap pekerjaan yang dilakukan. Karyawan yang memiliki ikatan kuat dengan perusahaan merasa nyaman dan menyukai hal-hal disekitarnya, baik dengan lingkungan kerjanya maupun tanggung jawab peran yang dimiliki sehingga dapat meningkatkan performa kerja untuk perusahaan. Performa kerja ini dapat mendukung tercapainya keberhasilan organisasi. *Work engagement* dapat dinilai dari *vigor*, *dedication* dan *absorption* (Bakker dan Demerouti, 2008)

Hasil evaluasi kinerja rumah sakit diukur dengan menggunakan Standar Pelayanan Minimal (SPM) tahun 2012 di RSUD Haji, RSUD Kota Makassar dan RSUD Labuang Baji yang merupakan rumah sakit kelas B milik pemerintah yang harus mampu

memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Dari 22 pelayanan yang diukur, terdapat lima pelayanan yang berkaitan langsung dengan kinerja dokter dalam pengukuran indikatornya terdapat tujuh indikator penilaian, namun tiga di antaranya belum memenuhi standar. Sehingga capaian kinerja dokter hanya 57,14% (Standar 100%) di RSUD Kota Makassar Kelas B tahun 2017. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung *perceived organizational support* terhadap kinerja dokter melalui *work engagement* di Rumah Sakit Umum Daerah Kelas B di Kota Makassar.

B. METODE PENELITIAN

Lokasi dan Rancangan Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Kelas B di Kota Makassar. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan menggunakan rancangan observasional analitik dengan pendekatan *cross sectional study*.

Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini adalah seluruh dokter yang melakukan pelayanan dan bertugas di rumah sakit umum daerah kelas B di kota Makassar, dalam hal ini terdiri dari tiga yaitu RSUD Haji, RSUD Kota Makassar, dan RSUD Labuang Baji dengan jumlah 126 dokter.

Metode Pengumpulan Data

Pada penelitian kuantitatif,

pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner terstruktur yang berisi pertanyaan seputar variabel yang diisi oleh responden. Pengambilan data mengenai variabel *perceived organizational support* dan *work engagement* diisi oleh dokter pelayanan sebagai responden, sementara pengambilan data mengenai variabel kinerja dokter dilakukan melalui penilaian independen oleh Komite Medik dan Kepala Bidang Pelayanan Medik RS.

Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini analisis univariat, bivariat, dan multivariate. Analisis univariat untuk menghitung variabel-variabel secara deskriptif dengan menghitung distribusi frekuensi dan proporsinya untuk mengetahui karakteristik dari subjek penelitian. Analisis Bivariat untuk mengetahui hubungan masing-masing variabel independen pada dependen. Uji statistik digunakan adalah korelasi pearson. Analisis Multivariat untuk mendapatkan informasi tentang besarnya pengaruh variabel bebas secara individu / bersama- sama dari beberapa variabel bebas terhadap variabel terikat. Oleh karena itu, kerangka konsep penelitian ini mempunyai dua variabel dependen, yaitu *work engagement* dan Kinerja Dokter, dan semua arah panah menuju ke satu arah, dan selain itu variabel independen mempengaruhi variabel dependen tidak hanya secara

langsung tetapi juga secara tidak langsung, maka model analisis yang tepat untuk penelitian ini adalah analisis jalur (*path analysis*).

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik responden

Tabel 1 memperlihatkan distribusi frekuensi berdasarkan karakteristik sampel di lokasi penelitian. Berdasarkan usia, proporsi tertinggi pada kelompok usia 46-55 tahun sebanyak 37 responden (29.4%) dan proporsi terendah kelompok usia 56-65 tahun sebanyak 26 responden (20.6%). Berdasarkan jenis kelamin, laki-laki sebanyak 32 responden (25.4%) dan perempuan sebanyak 94 responden (74.6%). Berdasarkan lama kerja, proporsi tertinggi pada lama kerja > 10 tahun sebanyak 67 responden (53.2%) dan proporsi terendah lama kerja 6-10 tahun sebanyak 24 responden (19.0%). Sedangkan berdasarkan pendidikan terakhir, proporsi tertinggi pada pendidikan dokter spesialis sebanyak 74 responden (58.7%) dan proporsi terendah pendidikan magister sebanyak 1 responden (0.8%). Berdasarkan status kepegawaian, sebanyak 106 responden (84.1%) sebagai PNS.

Analisis Univariat

Tabel 2 menunjukkan persentase penilaian responden terhadap variabel

penelitian. Hasil ini menunjukkan distribusi responden berdasarkan variabel penelitian. Variabel *perceived organizational support*, sebanyak 76 responden (60.3%) termasuk dalam kategori tidak mendukung dan yang mendukung sebanyak 50 responden (39.7%). Variabel *work engagement*, 122 responden (96.8%) termasuk dalam kategori tinggi dan 4 responden (3.2%) termasuk dalam kategori rendah. Sedangkan variabel kinerja dokter, sebanyak 123 responden (97.6%) termasuk dalam kategori baik dan 3 responden (2.4%) dalam kategori kurang baik.

Analisis Bivariat

Tabel 3 menjelaskan hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Berdasarkan hasil analisis jalur pada *perceived organizational support* ke kinerja dokter diperoleh nilai $p (0.030) < 0.05$ yang berarti terdapat pengaruh *perceived organizational support* ke kinerja dokter dengan besar pengaruh 0.189 yang berarti jika *perceived organizational support* naik 1 poin maka kinerja dokter akan naik sebesar 0.189 poin.

Korelasi antara *perceived organizational support* dengan *work engagement* diperoleh nilai $p (0.021) < 0.05$ yang berarti terdapat pengaruh *perceived organizational support* ke *work engagement* dengan besar pengaruh 0.202 yang berarti jika *perceived organizational support* naik 1 poin maka *work engagement* akan naik

sebesar 0.202 poin.

Berdasarkan hasil uji menunjukkan korelasi antara *work engagement* dengan kinerja dokter diperoleh nilai $p (0.025) < 0.05$ yang berarti terdapat pengaruh *work engagement* ke kinerja dokter dengan besar pengaruh 0.195 yang berarti jika *work engagement* naik 1 poin maka kinerja dokter akan naik sebesar 0.195 poin.

Analisis Multivariat

Tabel 3 menunjukkan bahwa pengaruh *perceived organizational support* terhadap kinerja dokter melalui *work engagement* tidak berpengaruh dengan nilai koefisien hubungan tidak langsung lebih kecil dari nilai koefisien langsung yaitu $0,039 < 0,189$, sehingga bila di gambarkan analisis jalur nya akan seperti pada Gambar 1.

Dalam penelitian ini terlihat bahwa kinerja dokter di pengaruhi oleh *perceived organizational support* dan *work engagement*. Pembuktian dengan korelasi pearson antara POS terhadap kinerja dokter memperlihatkan hasil positif dan signifikan berpengaruh ($p < 0,05$), POS terhadap WE memperlihatkan hasil positif dan signifikan berpengaruh ($p < 0,05$), dan WE terhadap kinerja dokter juga memperlihatkan hasil positif dan signifikan berpengaruh ($p < 0,05$). Kemudian dengan menggunakan jalur analisis (*path analysis*) didapatkan bahwa *perceived organizational support* tidak

berpengaruh terhadap kinerja dokter melalui *work engagement* di Rumah Sakit Umum Daerah Kelas B di Kota Makassar dengan koefisien jalur tidak langsung lebih kecil dibandingkan koefisien jalur langsung

Perceived organizational support mengacu pada penilaian karyawan mengenai sejauh mana organisasi menilai kontribusi mereka dan peduli pada kesejahteraan mereka. Jika karyawan menganggap bahwa dukungan organisasi yang di terimanya tinggi, maka karyawan tersebut akan menyatukan keanggotaan sebagai anggota organisasi ke dalam identitas diri mereka dan kemudian mengembangkan hubungan dan penilaian yang lebih positif terhadap organisasi tersebut. Dengan menyatunya keanggotaan dalam organisasi dengan identitas karyawan, maka karyawan tersebut merasa bagian dari organisasi dan merasa bertanggung jawab untuk berkontribusi dan memberikan kinerja terbaiknya pada organisasinya (Murthy, 2017)

Tabel 1. Karakteristik Responden pada Dokter di Rumah Sakit Umum Daerah Kelas B di Kota Makassar Tahun 2018

No	Karakteristik	n	%
1	Usia	26-35 tahun	33 26.2
		36-45 tahun	30 23.8
		46-55 tahun	37 29.4
		56-65 tahun	26 20.6
2	Jenis Kelamin	laki-laki	32 25.4
		Perempuan	94 74.6
3	Lama Bekerja	1-5 tahun	35 27.8
		6-10 tahun	24 19.0
		> 10 tahun	67 53.2
4	dokter umum	32	25.4

No	Karakteristik		n	%
	Pendidikan Terakhir	drg umum	13	10.3
		dr spesialis	74	58.7
		drg spesialis	2	1.6
		dr	2	1.6
		subspesialis		
5	Status Kepegawaian	magister	1	0.8
		doktoral	2	1.6
		pns	106	84.1
		lainnya	20	15.9
		Jumlah	126	100.0

Sumber : Data Primer, 2018

Tabel 2. Analisis Univariat pada Dokter di Rumah Sakit Umum Daerah Kelas B di Kota Makassar Tahun 2018

Variable		n	%
Perceived Organizational Support	Tidak mendukung	76	60.3
	Mendukung	50	39.7
Work Engagement	Rendah	4	3.2
	Tinggi	122	96.8
Kinerja Dokter	Kurang Baik	3	2.4
	Baik	123	97.6
Jumlah		126	100.0

Sumber : Data Primer, 2018

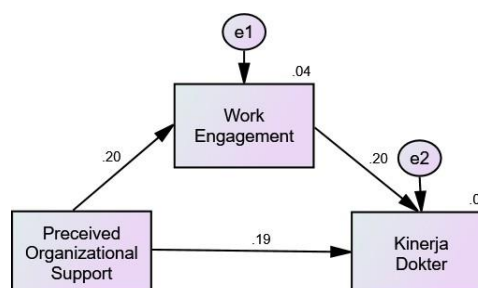
Tabel 3. Hasil Analisis Jalur antara *Perceived Organizational Support*, *Work Engagement*, dan Kinerja Dokter Tahun 2018

Variable	Koefisien	Nilai p	Keterangan
Perceived Organizational Support → Work Engagement	0.202	0.021	Direct
Perceived Organizational Support → Kinerja Dokter	0.189	0.030	Direct
Work Engagement → Kinerja Dokter	0.195	0.025	Direct
Perceived Organizational Support → Work Engagement → Kinerja Dokter	0.039		Indirect

Sumber : Data Primer, 2018

karyawan di PT Brailing Wisnu Satriya,

Penelitian ini menunjukkan hasil analisis *perceived organizational support* ke kinerjadokter diperoleh nilai p ($0.030 < 0.05$) yang berarti terdapat pengaruh *perceived organizational support* ke kinerja dokter dengan besar pengaruh 0.189 yang berarti jika *perceived organizational support*. Tingginya kinerja karyawan salah satunya disebabkan oleh pengaruh dari tingkat *Perceived Organizational Support* (POS) dari karyawan. Semakin tinggi tingkat *Perceived Organizational Support* (POS) karyawan maka semakin tinggi pula kinerja karyawan (Guan dkk., 2014). Hal ini sejalan dengan penelitian ini yang dilakukan oleh (Susmiati dan Sudarma, 2015) pada



dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *perceived organizational support* memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan, karena memiliki nilai $\beta = 0,546$; $t = 6,950$; $p < 0,000$ yang berarti ada pengaruh positif dan signifikan. Dukungan positif dari organisasi membuat karyawan memiliki persepsi baik dan menganggap dirinya berkewajiban membalas organisasi dengan sesuatu yang baik pula, salah satunya melalui kinerja yang optimal sehingga tercipta

hubungan yang saling menguntungkan.

Penelitian ini juga menilai pengaruh antara *perceived organizational support* dengan *work engagement* diperoleh nilai p (0.021) < 0.05 yang berarti terdapat pengaruh *perceived organizational support* ke *work engagement* dengan besar pengaruh 0.202 yang berarti jika *perceived organizational support* naik 1 poin maka *work engagement* akan naik sebesar 0.202 poin. Persepsi dukungan organisasi akan meningkatkan *work engagement* pada karyawan dengan menciptakan ruang kerja yang nyaman dan penghargaan yang tinggi terhadap pencapaian kerja karyawan kepada perusahaan. *Work engagement* sebagai interaksi dua arah antara pekerja dan pihak yang memberi pekerjaan, pekerja yang engaged atau terikat dikarakterisasikan dengan melingkupi beberapa faktor yang di antaranya: memiliki fokus terhadap motivasi, kepuasan kerja, komitmen, menemukan arti dalam bekerja, kebanggaan serta Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mathumbu dan Dodd (2013) bahwa *perceived organizational support* terhadap *work engagement* berpengaruh dan bernilai signifikan pada perawat di Victoria Hospital di Alice - Afrika Selatan, menunjukkan hasil $r=0.31$, $p<0.01$. Semakin tinggi *perceived organizational support* maka semakin tinggi *work engagement* dan semakin rendah *perceived organizational support* maka semakin rendah pula *work engagement*

(tingkat kelekatan karyawan terhadap pekerjaannya).

Selain itu, penelitian ini juga menganalisis pengaruh antara *work engagement* dengan kinerja dokter diperoleh nilai p (0.025) < 0.05 yang berarti terdapat pengaruh *work engagement* ke kinerja dokter dengan besar pengaruh 0.195 yang berarti jika *work engagement* naik 1 poin maka kinerja dokter akan naik sebesar 0.195 poin. Caesens dan Stinglhamber (2014) menyatakan bahwa level *engagement* yang tinggi membawa kepada hasil yang positif bagi individu (kualitas dari pekerjaan orang-orang dan pengalaman mereka dalam melakukan pekerjaan) dan juga level organisasi (pertumbuhan dan produktivitas organisasi). Penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh Yongxing dkk., (2017) pada karyawan *customer service* di perusahaan telekomunikasi di China Selatan, menunjukkan bahwa *work engagement* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan., dengan menunjukkan hasil $\beta=0,12$, $p<0,01$.

Pengaruh *perceived organizational support* terhadap kinerja dokter melalui *work engagement* tidak berpengaruh dengan nilai koefisien hubungan tidak langsung lebih kecil dari nilai koefisien langsung yaitu $0,039 < 0,189$, sehingga ada penelitian ini, menunjukkan bahwa tidak adanya pengaruh *perceived organizational support* terhadap

kinerja dokter melalui *work engagement*. Hal ini di dukung oleh penelitian (Afzali dkk.2014) dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *perceived organizational support* memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan. Dukungan positif dari organisasi membuat karyawan memiliki persepsi baik dan menganggap dirinya berkewajiban membalas organisasi dengan sesuatu yang baik pula, salah satunya melalui kinerja yang optimal, sehingga tercipta hubungan yang saling menguntungkan.

Perceived organizational support mengarahkan organisasi peduli akan kesejahteraan karyawan, meningkatkan komitmen karyawan terhadap organisasi, membantu organisasi mencapai tujuannya, berkinerja lebih baik, dan loyal kepada organisasi (Afzali dkk., 2014)

Penghargaan rumah sakit terhadap kontribusi dokter berupa imbalan atas pelaksanaan tugas dalam melakukan pelayanan terhadap pasien berupa insentif atau remunerasi (*pay for performance*) dapat meningkatkan kinerja dokter yang berdampak pada kualitas pelayanan (Herck dkk., 2010). Selain itu, peningkatan ilmu pengetahuan melalui pelatihan-pelatihan atau seminar juga berdampak pada peningkatan kinerja dokter. Adanya insentif atau pelatihan minimal 20 jam selama setahun berdasarkan Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit yang disusun oleh

(KARS, 2017) memiliki pengaruh positif pada kinerja dokter sebagai bentuk kewajiban untuk membalas baik dukungan yang diberikan oleh organisasi kepada dokter (E.

F. Wenghofer dkk., 2009). Selain *reward* berupa insentif, dokter mengakui bahwa insentif *financial* tidak cukup untuk memotivasi dalam bekerja. Walaupun pembayaran gaji yang teratur memiliki nilai penting dalam memenuhi kebutuhan dan kepuasan dokter (Oni-Ojo dkk., 2015), tetapi insentif *non-financial* berupa moral dianggap bernilai bagi semua dokter (Eltarhuni dan Alaqeli, 2017). Tidak hanya pengakuan sebagai tenaga profesional kesehatan, namun pengakuan organisasi terhadap adanya kontribusi yang diberikan dokter dan kesempatan untuk pengembangan karier dokter dinilai dapat mengimbangi insentif *financial* yang menunjang peningkatan kinerja (Waqas dan Saleem, 2014).

D. KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa ada pengaruh pada *perceived organizational support* terhadap kinerja dokter, ada pengaruh pada *perceived organizational support* terhadap *work engagement*, ada pengaruh pada *work engagement* berpengaruh terhadap kinerja dokter, dan *perceived organizational support* tidak berpengaruh terhadap kinerja dokter melalui

work engagement di Rumah Sakit Umum Daerah Kelas B (RSUD Haji, RSUD Kota Makassar, dan RSUD Labuang Baji) di Kota Makassar. Adapun saran untuk rumah sakit sebaiknya manajemen mengadakan *general briefing* secara rutin untuk membicarakan dan mendiskusikan hal-hal terkait organisasi, sehingga ada informasi dua arah antara manajemen sebagai pihak struktural dengan dokter sebagai pihak fungsional.

DAFTAR PUSTAKA

- Afzali, A., Motahari, A. A., & Shirkouhi, L. H. (2014). Investigating The Influence Of Perceived Organizational Support, Psychological Empowerment and Organizational Learning on Job Performance: An Empirical Investigation. *Technical Gazette*, 21(3), 623–629.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2008). Towards a model of work engagement, 13(3), 209–223. <https://doi.org/10.1108/13620430810870476>
- Caesens, G., & Stinglhamber, F. (2014). The relationship between perceived organizational support and work engagement: The role of self-efficacy and its outcomes. *Revue Européenne de Psychologie Appliquée/European Review of Applied Psychology*, 64(5), 259–267. <https://doi.org/10.1016/j.erap.2014.08.002>
- Eltarhuni, A., & Alaqeli, E. (2017). Impact of Incentives on Physicians' Performance at Pediatric Hospital in Benghazi. *Journal of Nursing and Health Science*, 6(4), 32–35. <https://doi.org/10.9790/1959-0604053235>
- Guan, X., Sun, T., Hou, Y., Zhao, L., Luan, Y. Z., & Fan, L. H. (2014). The relationship between job performance and perceived organizational support in faculty members at Chinese universities: A questionnaire survey. *BMC Medical Education*, 14(1). <https://doi.org/10.1186/1472-6920-14-50>
- Herck, P. Van, Smedt, D. De, Annemans, L., Remmen, R., Rosenthal, M. B., & Sermeus, W. (2010). Systematic review: Effects, design choices, and context of pay-for-performance in health care. *BMC Health Services Research*, 10(247), 1–13.
- KARS. (2017). *Standar Akreditasi Rumah Sakit*. *Standar Akreditasi Rumah Sakit*. <https://doi.org/362.11>
- Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., Schaufeli, W. B., De Vet Henrica, C. W., & Van Der Beek, A. J. (2011). Conceptual frameworks of individual work performance: A systematic review. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 53(8), 856–866. <https://doi.org/10.1097/JOM.0b013e318226a763>
- Mathumbu, D., & Dodd, N. (2013). Perceived Organisational Support, Work Engagement and Organisational Citizenship Behaviour of Nurses at Victoria Hospital. *Journal of Psychology*, 4(2), 87–93. <https://doi.org/10.1080/09764224.2013.11885497>
- Murthy, R. K. (2017). Perceived organizational support and work engagement. *International Journal of Applied Research*, 3(5), 738–740. Retrieved from <http://www.emeraldinsight.com/doi/10.1108/IJOA-11-2012-0627>
- Oni-Ojo, E. ., Salau, O. ., Dirisu, J. ., & Waribo, Y. . (2015). Incentives and Job Satisfaction: Its Implications for Competitive Positioning and Organizational Survival in Nigerian

- Manufacturing Industries. *American Journal of Management*, 15(2), 75–87. [https://doi.org/10.1016/s1350-4177\(03\)00102-0](https://doi.org/10.1016/s1350-4177(03)00102-0)
- Saks, A. M. (2006). Antecedents and consequences of employee engagement. *Journal of Managerial Psychology*, 21(7), 600–619. <https://doi.org/10.1108/02683940610690169>
- Sonnentag, S., & Frese, M. (2002). Chapter 1: Performance Concepts and performance Theory. In *Psychological Management of Individual Performance* (pp. 1–24). <https://doi.org/10.1002/0470013419.ch1>
- Susmiati, & Sudarma, K. (2015). Pengaruh Budaya dan Dukungan Organisasi Persepsian terhadap Kinerja Karyawan dengan Komitmen Organisasi sebagai Variabel Intervening. *Manajemen Analysis Journal*, 4(1), 79–87.
- Waqas, Z., & Saleem, S. (2014). The Effect of Monetary and Non-Monetary Rewards on Employee Engagement and Firm Performance. *European Journal of Business and Management*, 6(31), 222–2839. Retrieved from <http://www.iiste.org/Journals/index.php/EJBM/article/viewFile/16530/16937>
- Wenghofer, E. F., Williams, A. P., & Klass, D. J. (2009). Factors affecting physician performance: implications for performance. *Healthcare Policy*, 5(2), e141-60. Retrieved from <http://www.pubmedcentral.nih.gov/articlerender.fcgi?artid=2805145&tool=pmcentrez&rendertype=abstract>
- Wenghofer, E., Williams, A., & Klass, D. (2009). Factors Affecting Physician Performance: Implications for Performance Improvement and Governance Facteurs qui influent sur le rendement des médecins : répercussions pour l' amélioration du rendement et pour la gouvernance. *Healthcare Policy*, 5(2), 141–160.
- Yongxing, G., Hongfei, D., Baoguo, X., & Lei, M. (2017). Work engagement and job performance: the moderating role of perceived organizational support. *Anales de Psicologia*, 33(3), 708–713. <https://doi.org/10.6018/analesps.33.3.238571>