

**ANALISIS *SOFT SKILL*, LINGKUNGAN KERJA DAN PEMBERIAN INSENTIF TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA BATU KACANG KECAMATAN SINGKEP KABUPATEN LINGGA**

R. Rendi Febriyansyah<sup>1</sup>, Roni Kurniawan<sup>2</sup>, M. Syuzairi<sup>3</sup>  
Rajarendi0101@gmail.com

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Maritim Raja Ali Haji

***Abstract***

R. Rendi Febriyansyah, 2021: *Analysis of soft skills, work environment and incentives for the quality of public services in the village office of Batu Kacang, Singkep district, Lingga regency. Thesis. Tanjungpinang, Management Study Program, Raja Ali Haji Maritime University, Supervisor I: Roni Kurniawan, S.Sos., M.Si and Advisor II: Dr. M. Syuzairi, M.Si.*

*In essence, people need service, even in reality it can be said that service cannot be separated from human life. People always demand quality public services from the government. The aim of this study is to analyze factors such as soft skills, work environment and incentives whether they affect honorary employees in delivering quality public services at the Batu Kacang Village Office. This study uses a qualitative method where data collection is done through interviews, observation and documentation to delve deeper into indicators of soft skills, work environment and giving incentives to honorary employees as objects under research for more than 2 years in providing services to the community. The results obtained in this study state that several indicators of soft skills, work environment and incentives influence the quality of public services*

**Keywords:** *Qualitative, Soft Skills, Work Environment, Incentives, Public Service, Honorary Employees*

**I. Pendahuluan**

Setiap manusia pasti membutuhkan pelayanan, bahkan secara realita dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan.

Hal ini menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yakni sering terlantarnya upaya peningkatan pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan serta kurang terpacunya pemerintah daerah untuk memperbaiki kualitas pelayanan.

Masyarakat merasa *soft skill* pegawai honorer masih kurang seimbang dan kurang maksimal dalam melayani masyarakat. Seperti, cara berkomunikasi yang kurang baik, respon pegawai yang kurang tanggap, dan penyampaian informasi yang kurang jelas. Pegawai merasa tidak puas terhadap lingkungan kerja di Kantor Desa Batu Kacang seperti kurang tersedianya sarana prasarana, ruangan yang kurang tertata rapi, sirkulasi udara yang belum memadai dan ruangan yang terlalu

panas. Insentif yang diberikan atau pendapatan yang relatif kecil dan tugas pekerjaan yang banyak membuat pegawai honorer merasa belum seimbang antara pendapatan dengan tugas yang diberikan dan berdampak pada kurang maksimalnya pegawai dalam menyelesaikan suatu pekerjaan.

## **Kajian Pustaka**

### ***Soft Skill***

*Soft Skill* didefinisikan sebagai keterampilan, kemampuan, dan sifat-sifat yang berhubungan dengan kepribadian, sikap perilaku daripada pengetahuan formal atau teknis, (Mahasneh & Thabet, 2015). *Soft skill* berkaitan dengan kemampuan bahasa, kebiasaan pribadi, keterampilan interpersonal, mengelola orang, dan kepemimpinan (Choudary & Ponnuru, 2015). *Soft skill* adalah karakteristik yang mempengaruhi hubungan pribadi dan profesional seorang individu dan bekerja yang berkaitan dengan prospek karir (Vyas & Chauhan),2013). *Soft skill* merupakan kompetensi yang melekat dalam diri seseorang dan merupakan suatu kebiasaan (Al Abdunawi, 2012). *Soft skill* adalah sikap dan perilaku, kejujuran, rasa percaya diri, motivasi yang tinggi, kemampuan beradaptasi dengan perubahan, kompetensi interpersonal, orientasi nilai yang menunjukkan kinerja yang efektif dan jiwa kewirausahaan (Abdurahman dalam widhi,2010). *Soft skill* merupakan keterampilan seseorang dalam berhubungan dengan orang lain dan keterampilan dalam mengatur dirinya sendiri yang mampu mengembangkan pekerjaan secara ,maksimal (Sutikno,2009)

Indikator *soft skill* menurut Sharma (2011) sebagai berikut:

1. Kemampuan komunikasi
2. Kerjasama
3. Tanggung Jawab
4. Kejujuran
5. Adaptasi.

### **Lingkungan Kerja**

Lingkungan kerja adalah segala yang ada di sekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas yang dibebankan (Nitisemito,2016)Penciptaan lingkungan kerja yang menyenangkan dan dapat memenuhi kebutuhan pegawai akan memberikan rasa puas dan mendorong semangat kerja mereka. Sebaliknya lingkungan kerja yang kurang mendapat perhatian akan membawa dampak negative dan menurunkan semangat kerja, hal ini disebabkan pegawai dalam menjalankan tugasnya mengalami gangguan, sehingga kurang semangat dan kurang mencurahkan tenaga dan pikiran terhadap tugasnya. (suprayitno dan sukir, 2017) Lingkungan kerja adalah keseluruhan sarana dan prasarana kerja yang ada di sekitar karyawan yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan (Sutrisno,2013)

Indikator dalam penelitian ini mengadaptasi teori yang diutarakan oleh Sedarmayanti (2014:46) Mengemukakan bahwa lingkungan kerja diukur melalui:

1. Penerangan
2. Suhu udara
3. Kebisingan suara
4. Bau-bauan di tempat kerja
5. Keamanan kerja

### **Insentif**

Insentif menghubungkan penghargaan dan kinerja dengan memberikan imbalan kinerja tidak berdasarkan senioritas atau jam bekerja. Meskipun insentif diberikan kepada kelompok, mereka sering menghargai perilaku individu. Program insentif dirancang untuk meningkatkan

motivasi pekerja. Program insentif dapat berupa insentif perorangan, insentif untuk seluruh perusahaan, dan program tunjangan, Wibowo (2017:301). Menurut Mangkunegara (2017:89) insentif kerja adalah suatu penghargaan dalam bentuk uang yang diberikan oleh pihak pemimpin organisasi kepada karyawan agar mereka bekerja dengan motivasi yang tinggi dan berprestasi dalam mencapai tujuan organisasi atau dengan kata lain, insentif kerja merupakan pemberian uang diluar gaji yang dilakukan oleh pihak pemimpin organisasi sebagai pengakuan terhadap prestasi kerja dan kontribusi karyawan kepada organisasi

Menurut Rahayu (2016:8), mengemukakan pendapatnya dalam indikator-indikator dalam pemberian insentif antara lain:

1. Berdasarkan Kinerja Pegawai
2. Lama kerja
3. Senioritas
4. Kebutuhan
5. Keadilan dan Kelayakan
6. Evaluasi Jabatan

### **Kualitas Pelayanan Publik**

Menurut Litjan Poltak Sinambella, dkk (2007: 5) menyatakan bahwa, "Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara". Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakekatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat. Pelayanan Publik menurut Hardiyansyah (2011: 12) adalah pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

Menurut Parasuraman, Valerie A. Zeithmal dan Berry, dalam Fendy Tjiptono dan Gregorius Chandra, 2011:198 mengemukakan bahwa terdapat lima dimensi yang sering digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan publik, kelima dimensi tersebut yaitu :

- a. Bukti Fisik (*Tangibles*)
- b. Jaminan (*Assurance*)
- c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
- d. Keandalan (*Reliability*)
- e. Empati (*Empathy*)

### **Perumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dipaparkan diatas, adapun perumusan masalah dapat diuraikan kedalam bentuk pertanyaan sebagai berikut:

1. Apakah *Soft Skill* berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Desa Batu Kacang Kecamatan Singkep?
2. Apakah Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Desa Batu Kacang Kecamatan Singkep?
3. Apakah Pemberian Insentif berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Desa Batu Kacang Kecamatan Singkep?
4. Apakah Analisis *Soft Skill*, Lingkungan Kerja, dan Pemberian Insentif berpengaruh Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Desa Batu Kacang Kecamatan Singkep?

## **Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian merupakan jawaban atau sasaran yang ingin dicapai Penulis dalam sebuah penelitian. Sesuai dengan rumusan masalah, tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui Faktor *Soft Skill* berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan pada Kantor Desa Batu Kacang Kecamatan Singkep
2. Untuk mengetahui Faktor Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan pada Kantor Desa Batu Kacang Kecamatan Singkep
3. Untuk mengetahui Faktor Pemberian Insentif berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan pada Kantor Desa Batu Kacang Kecamatan Singkep
4. Untuk Mengetahui Faktor *Soft Skill*, Lingkungan Kerja dan Pemberian Insentif terhadap Kualitas Pelayanan pada Kantor Desa Batu Kacang Kecamatan Singkep

## **II. Metode Penelitian**

### **Jenis Penelitian**

Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang temuan-temuannya tidak diperoleh melalui unsur kuantifikasi, perhitungan statistik, atau bentuk dan cara-cara lainnya menggunakan angka. Penelitian kualitatif pada umumnya mencakup informasi tentang fenomena utama yang dieksplorasi dalam penelitian, partisipan penelitian dan lokasi penelitian.

### **Prosedur Pengumpulan Data**

Adapun prosedur pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Observasi
2. Wawancara
3. Dokumentasi

## **III. Hasil dan Pembahasan**

### **Karakteristik Responden**

#### **Masa Kerja**

Masa kerja yang cukup lama dengan menyandang status pegawai honorer tidak menyurutkan semangat individu untuk bekerja melayani masyarakat, karena selama itu pula-lah individu tetap menjalankan aktifitasnya sebagai pegawai honorer seperti biasa.

#### **Pendidikan**

Pendidikan dalam penerimaan pegawai honorer kantor desa tidak adanya kesetimewaan dan pemberlakuan khusus bagi individu yang berpendidikan tinggi dalam hal penerimaan. Akan tetapi terdapat syarat minimal yang harus terpenuhi dalam hal pendidikan yaitu sudah selesai menempuh pendidikan SMA. Terlepas dari itu, semua individu harus mengikuti tes penerimaan pegawai honorer Kantor Desa dan mampu menunjukkan kemampuan terbaiknya.

#### **Jenis Kelamin**

Tidak adanya perbedaan antara pegawai laki-laki dan pegawai perempuan yang bersifat diskriminatif, dan para pegawai melakukan pekerjaan atas berdasarkan niat untuk bekerja.

### **Analisa Faktor Kualitas Pelayanan Publik**

#### **Bukti Fisik (*Tangibles*)**

Kesimpulan dari penelitian ini mengenai bukti fisik (Tangibles) masih sangat kurang, terbukti dengan belum semua pegawai menggunakan tanda pengenal sehingga masyarakat menjadi kebingungan ketika mencari salah satu pegawai honorer, dan sarana prasarana yang diberikan kepada masyarakat kurang memadai seperti tempat parkir kendaraan bermotor roda dua. Pihak kantor desa harusnya memahami dan menyediakan tempat parkir motor yang luas sehingga masyarakat tidak meletakkan kendaraan dengan sembarangan, apabila lahan parkir sudah dikatakan cukup maka masyarakat akan menjadi lebih teratur lagi dalam hal parkir kendaraan. Hal ini tentunya sangat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan oleh kantor desa kepada masyarakat.

### **Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

Peneliti melakukan observasi dalam bentuk pengamatan tentang proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dan hasil yang peneliti dapat yaitu responsivitas yang ditunjukkan oleh para pegawai honorer sudah sangat baik, karena pada saat ada masyarakat yang datang ke kantor desa langsung dilayani oleh pegawai dengan segera mungkin. Hal ini seakan mencerminkan sikap responsivitas yang dimiliki oleh pegawai sudah baik.

### **Empati (*Empathy*)**

Sikap empati yang ditunjukkan oleh pegawai sudah sangat baik karena pegawai memberikan perhatian dan pemahaman dengan menggunakan bahasa yang baik dan mudah dimengerti, sehingga masyarakat memahami kondisi dan situasi yang terjadi.

## **Analisa Faktor Lingkungan Kerja**

### **Suhu Udara**

Suhu udara di ruangan kantor desa belum semua pegawai merasa nyaman dengan keadaan ruangan mereka sehingga hal ini dapat menyebabkan turunnya produktifitas pegawai dan membuat pegawai merasa kurang nyaman dan menurunkan semangat kerja karena dipengaruhi oleh turunnya konsentrasi dan meningkatnya stress pegawai.

### **Hubungan Kerja**

Hubungan kerja antara sesama pegawai honorer dan hubungan antara pimpinan dan bawahan sudah terjalin dengan sangat baik, dimana hubungan yang baik akan menciptakan semangat bagi para pegawai dalam mencapai tujuan bersama.

### **Analisa Faktor Insentif**

Pemberian insentif sudah diberlakukan oleh pihak kantor desa. Pemberian insentif diberikan kepada semua para pegawai honorer dengan besaran yang berbeda. Hal ini menandakan adanya faktor senioritas dan lama masa kerja sangat berpengaruh dalam hal pemberian insentif. Pegawai merasa pemberian insentif sangat membantu karena gaji yang mereka terima hanya cukup untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari saja. Dapat dikatakan bahwa pemberian insentif memberikan semangat dan motivasi kepada para pegawai.

### **Analisa Faktor *Soft Skill***

#### **Kemampuan Komunikasi**

Komunikasi adalah hal yang sangat berperan penting dalam suatu pekerjaan karena hal ini akan sangat berpengaruh terhadap pandangan masyarakat ataupun sesama pegawai lainnya. Komunikasi yang baik dapat menimbulkan keharmonisan sesama pegawai maupun masyarakat. Setiap pegawai selalu diberi himbauan, pengetahuan, tata cara menghadapi masyarakat, dan motivasi agar tidak terjadi kesalah pahaman baik dari sesama pegawai ataupun kepada masyarakat Desa Batu Kacang.

### **Kerja Sama**

Kerja sama antar pegawai kantor desa sangat baik. Mereka saling tolong menolong dalam hal pekerjaan ketika salah satu pegawai mengalami kesulitan dalam mengerjakan suatu pekerjaan. kerja sama antar pegawai kantor desa sangat baik. Mereka saling tolong menolong dalam hal pekerjaan ketika salah satu pegawai mengalami kesulitan dalam mengerjakan suatu pekerjaan.

### **Tanggung Jawab**

Setiap pegawai honorer sudah diberikan tanggung jawab masing-masing dan juga tanggung jawab bersama dalam menyelesaikan suatu pekerjaan baik itu internal dan eksternal. Karena tanggung jawab merupakan hal yang sangat penting karena ketika pegawai diberikan tanggung jawab maka pegawai tersebut harus bisa menyelesaikan pekerjaan yang diberikan. Apabila terjadi kesalahan dalam pekerjaan, tentunya pegawai harus bisa menunjukkan sikap bertanggung jawab sebagaimana mestinya.

### **Validasi Data**

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan dua macam validasi, yakni validasi internal dan validasi eksternal. Validasi internal data penelitian dilakukan melalui teknik *memberchek* oleh responden setelah peneliti menuliskan hasil wawancara ke dalam tabulasi data dan untuk menguji validitas eksternal, peneliti juga menggunakan sarana tabulasi data yang digunakan juga untuk *memberchek* pada saat yang sama.

## **IV. Saran**

1. Sebagai upaya peningkatan mutu kualitas pelayanan publik, peningkatan kualitas pegawai honorer juga harus diupayakan tidak hanya melalui program sertifikasi yang terkesan hanya bersifat administratif, tapi juga dilakukan dalam bentuk nyata, misalnya memberikan peningkatan ilmu pengetahuan yang paling aktual kepada pegawai honorer sesuai dengan bidangnya masing-masing.
2. Pemerintah Kabupaten/Kota lain, khususnya di Kabupaten Lingga, hendaknya bisa menjadikan Desa Batu Kacang ini sebagai acuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pemerintah Desa Batu Kacang menyediakan anggaran untuk memberikan insentif berupa tunjangan fungsional kepada para pegawai honorer setidaknya sedikit mampu mengurangi problematika kesejahteraan pegawai honorer yang terjadi selama ini.
3. Melibatkan pihak pengelola untuk ikut serta dalam meningkatkan mutu kualitas pelayanan publik di Indonesia dengan cara menerapkan manajemen pelayanan publik yang profesional, baik dari pengelolaan sarana dan prasarana, maupun pengelolaan SDM pegawai.
4. Menciptakan suasana lingkungan kerja yang sesuai dengan kondisi geografis suatu daerah agar meningkatkan kualitas kinerja pegawai berupa pengadaan AC dan lemari tempat penyimpanan berkas atau surat-surat penting lainnya.
5. Meningkatkan kemampuan para pegawai honorer dengan mengikut sertakan para pegawai kedalam kegiatan pelatihan-pelatihan yang dapat menambah pengetahuan dan kemampuan para pegawai

## **V. Daftar Pustaka**

- Adha, Risky Nur, Nurul Qomariah, And Achmad Hasan Hafidzi. "Pengaruh Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja, Budaya Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dinas Sosial Kabupaten Jember." *Jurnal Penelitian Ipteks* 4.1 (2019): 47-62.
- Amalia, Novita. *Pengaruh Pemberian Insentif Terhadap Kualitas Pelayanan Di Dinas Sosial Kota Medan*. Diss. 2019.

- Ardian, Noni. "Pengaruh Insentif Berbasis Kinerja, Motivasi Kerja, Dan Kemampuan Kerja Dwimawanti, Ida. "Kualitas Pelayanan Publik." *Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik* (2004).
- Handayani, Lisa, and Nanik Suryani. "Pengaruh Kinerja Pegawai, Komunikasi Interpersonal dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kualitas Pelayanan." *Economic Education Analysis Journal* 8.2 (2019): 743-757.
- Hardiyansyah, Hardiyansyah. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media, 2018.
- Husodo, Wildan Wahni. *Analisis Soft Skill Karyawan Pada Pt. Mobikom Telekomindo*. Diss. Universitas Negeri Jakarta, 2018.
- Kurniati, Ria. *Pengaruh disiplin kerja, lingkungan kerja fisik dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di universitas lampung*. Diss. Program Pasca Sarjana Magister Administrasi Pendidikan, 2019.
- Leo, Muarif. "Analisis Pengaruh Insentif Terhadap Kinerja Pelayanan Publik Pada Pegawai Rumah Sakit Jiwa Kendari."
- Muliana, Muliana, Baharuddin Dammar, And Budiman Budiman. "Pengaruh Diklat, Insentif, Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Kesyahbandaran Utama Makassar." *Yume: Journal Of Management* 2.3 (2019).
- Nasib, Nasib, and Martin Martin. "Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Insentif Terhadap Kinerja Pegawai." *Seminar Nasional Royal (SENAR)*. Vol. 1. No. 1. 2018.
- Neng Kamarmi, S. M. "Analisis pelayanan publik terhadap masyarakat (Kasus pelayanan Kesehatan di Kabupaten Agam)." *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan* 2 (2011): 84-110.
- Nurmasitha, Faiza. "Pengaruh Kompetensi Pegawai Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo)." *Jurnal Administrasi Publik* 1.6 (2013): 1220-1228.
- Nursasongko, Ginanjar Sigit, and Rini Nugraheni. *Analisis Pengaruh Kepemimpinan, Lingkungan Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Pematang)*. Diss. Fakultas Ekonomika dan Bisnis, 2012.
- Rukayat, Yayat. "Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kecamatan pasirjambu." *Jurnal Ilmiah Magister Administrasi* 11.2 (2018).
- Rumengan, Lidya T., and Peggy A. Mekel. "Analisis Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unsrat Manado." *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 3.1 (2015).
- Rumengan, Lidya T., and Peggy A. Mekel. "Analisis Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unsrat Manado." *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 3.1 (2015).
- Sitorus, Monang. "Pengaruh reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangibles terhadap kualitas pelayanan publik (studi kasus kantor pelayanan terpadu kota dumai)." *Jurnal Borneo Administrator* 5.1 (2009).
- Sugioko, Andre, Prabu Hidayat, and Maria Goretti Yostiana Putri. "Analisis Pengaruh Motivasi, Organisasi dan Soft Skill Terhadap Kinerja Mahasiswa Fakultas Teknik Unika Atmajaya Angkatan 2012." *Teknoin* 22.8 (2016).
- Terhadap Prestasi Kerja Pegawai UNPAB." *JEpa* 4.2 (2019): 119-132.
- Widiastuti, Tantri, Elma Muncar Aditya, and Ekayana Sangkasari Paranita. "Soft Skill Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Satu Pintu di Kota Semarang." *Jurnal Aplikasi Manajemen* 12.1 (2014): 151-162.
- Winarno, Slamet H. "Pengembangan Softskill dan Hardskill Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan." dalam *Jurnal Cakrawala* Vol. X No. 2 September 2010 (2010).

Yudiasra, Putu Pande, and Gede Sri Darma. "Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi, Disiplin Kerja, Insentif, Turnover Terhadap Kinerja Pegawai." *Jurnal Manajemen Bisnis* 12.1 (2015): 151-176.