

**GAMBARAN MOTIVASI KERJA DAN PELAYANAN PRIMA
PERAWAT DI RUMAH SAKIT UMUM
BETHESDA GMIM TOMOHON**

**Lini Abligif Cheren Pongajow
Fredna J. Robot
Rivelino S. Hamel**

Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran
Universitas Sam Ratulangi
Email : linipongajow@yahoo.com

ABSTRACT: *Motivation of nurses is the important thing because motivation is the one of caused, to lead, and human support for someone to do the best and get the best result. Excellent Service is the first element in the hospital and health sector, that the patients need. The aims of the research to see the picture of work motivation and excellent service of nurses at Bethesda GMIM Tomohon Hospital. Desain research The study was descriptive-qualitative, the population was all of nurses and patients in Bethesda GMIM Tomohon Hospital This research sample 60 respondent (nurse and patient), with the purposive sampling. Data analysis used of this study was data processor software SPSS. The result: The result of the study showed that intrinsic motivation of good category (48,3%), less category (51,7%), extrinsic motivation of good category (50%), less category (50%). Excellent service nurse when first meet the patient of good category (71,7%), less category (28,3%), when will start of good category (53,3%), less category (46,7%), and after they do the excellent service in good category (70%), less category (30%). The conclusion more nurses are motivated by extrinsic than intrinsic, and patients feel that is provided nurses already do the excellent service. Advice would be able to add more information to researcher and to the hospital to maintain the excellent service provided to patients.*

Keywords : Work Motivation, Excellent Service, Nurses

ABSTRAK : Motivasi bagi perawat sangat penting karena motivasi adalah hal yang menyebabkan, menyalurkan, dan mendukung perilaku manusia supaya mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil optimal. Motivasi perawat didapat dari dalam diri (intrinsik) dan dari luar diri (ekstrinsik). Pelayanan prima merupakan elemen utama di rumah sakit dan unit kesehatan yang sangat diperlukan pasien saat dalam keadaan sakit. **Tujuan** Untuk mengetahui gambaran motivasi kerja dan pelayanan prima perawat di RSUD Bethesda GMIM Tomohon. **Desain penelitian** yaitu menggunakan metode deskriptif kuantitatif. **Sampel** penelitian ini 60 responden perawat dan pasien yang didapat dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. **Hasil** penelitian menggunakan software pengolah data statistik SPSS, memperlihatkan bahwa motivasi intrinsik perawat kategori baik sebanyak (48,3%), kategori kurang (51,7%), motivasi ekstrinsik kategori baik (50%), kategori kurang (50%). Pelayanan prima perawat saat bertemu pasien kategori baik (71,7%), kategori kurang (28,3%), saat akan mulai tindakan kategori baik (53,3%), kategori kurang (46,7%), dan setelah selesai tindakan kategori baik (70%), kategori kurang (30%). **Kesimpulan** dari penelitian ini lebih banyak perawat termotivasi secara ekstrinsik dibanding intrinsik, dan pasien merasakan kepuasan atas pelayanan prima perawat di RSUD Bethesda GMIM Tomohon. **Saran** sekiranya dapat menambah informasi bagi peneliti lainnya, dan bagi tempat penelitian agar mempertahankan pelayanan prima yang telah diberikan kepada pasien.

Kata Kunci : Pelayanan Prima Perawat, Motivasi Kerja, Perawat

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan merupakan kualitas yang harus dihubungkan dengan harapan pelanggan dan memuaskan pelanggan, dengan kata lain adalah penting mendengarkan suara pelanggan kemudian membantunya untuk memformulasikan kebutuhannya (Yuan, 2008).

Spektrum layanan kesehatan di Indonesia mencakup spektrum tradisional, komplementer hingga modern. Layanan yang diberikan rumah sakit Indonesia masih kurang dibanding dengan pelayanan yang diberikan rumah sakit di luar negeri. Seringkali masyarakat mendengar bahwa rumah sakit menolak pasiennya dikarenakan tidak ada tempat untuk merawat pasien (Adiwidjaja, 2012).

Pelayanan prima merupakan elemen utama di rumah sakit dan unit kesehatan. Rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang memenuhi standar pelayanan yang optimal. Rumah Sakit adalah sebuah institusi perawatan kesehatan profesional yang pelayanannya disediakan oleh dokter, perawat dan tenaga ahli kesehatan lainnya. Rumah sakit diberikan batasan yaitu suatu bagian menyeluruh atau integrasi dari organisasi dan medis, berfungsi memberikan pelayanan kesehatan lengkap kepada masyarakat baik kuartif maupun rehabilitatif (Sutopo, 2009).

Pelayanan prima ini hanya dapat dicapai dengan pelaksanaan yang mencakup komponen praktik yang bersifat: disiplin, inisiatif, respons, komunikasi, dan kerjasama serta berlandaskan sikap "*caring*" (peduli) yaitu menekankan pada keteguhan hati, kemurahan hati, janji tanggung jawab yang mempunyai kekuatan atau motivasi untuk melakukan upaya memberi perlindungan dan meningkatkan martabat klien Koziar (2006).

Motivasi bagi perawat sangat penting karena motivasi adalah hal yang menyebabkan, menyalurkan, dan mendukung perilaku manusia supaya mau

bekerja giat dan antusias mencapai hasil optimal (Sembel, 2010).

Penelitian yang dilakukan Sumiyati (2006) menunjukkan bahwa dari 12 responden yang mempunyai motivasi baik 10 responden (83,3%) berkinerja baik dan diantara 10 responden mempunyai motivasi kurang terdapat 8 responden (80%) berkinerja kurang. Dari penelitian di atas menunjukkan bahwa motivasi kerja perawat sangat berpengaruh terhadap kinerja perawat itu sendiri.

Stoner dan Freeman (dalam Nursalam 2011) Motivasi adalah proses manajemen untuk mempengaruhi tingkah laku manusia berdasarkan pengetahuan mengenai apa yang membuat orang tergerak. Menurut bentuknya terdiri atas motivasi intrinsik yaitu yang berasal dari dalam diri, dan motivasi ekstrinsik yang berasal dari luar diri, serta motivasi terdesak yaitu yang termotivasi secara terjepit dan tersentak.

Masalah motivasi diantaranya adanya pembagian tugas yang tidak jelas, hambatan dalam pelaksanaan dan kurangnya atau tidak adanya penghargaan (*reward*) Nursalam (2008).

Data yang didapat dari RSUD GMIM Bethesda Tomohon bahwa jumlah keseluruhan perawat yang bekerja adalah 187 orang. Dan memiliki 9 ruangan rawat inap yaitu R. Bethesda (13 perawat), R. Debora (13 perawat), R. Yohanes (12 perawat), R. Markus (9 perawat), R. Maria (15 perawat), R. Hana (11 perawat), R. Lukas (16 perawat), R. Paulus (12 perawat), dan R. Elisabeth (22 perawat). Selain ruangan rawat inap terdapat ruangan OK (16 perawat), ruangan IGD (15 perawat), ruangan rawat jalan (15 perawat) dan ruangan HD sebanyak 4 perawat. Hasil awal yang didapat peneliti bahwa dari 10 responden yang dipilih secara acak (*random*), sebanyak 7 orang responden memiliki motivasi cukup, dan 3 responden memiliki motivasi kerja baik, serta hasil observasi ditemukan keluhan perawat, dimana saat ini mereka kurang mendapatkan penghargaan atau *reward*

atas hasil kerja. Dan didapatkan pula hasil jumlah rata-rata pasien selama 3 bulan terakhir saat penelitian yaitu 160 pasien (Januari), 150 pasien (Februari) dan 140 pasien bulan (Maret).

Perawat harus mempunyai motivasi yang tinggi agar nantinya didapatkan pelayanan yang prima yang sesuai prosedur dan mendapatkan kepuasan dari pasien. Berdasarkan latar belakang di atas, penulis merasa perlu dan tertarik untuk meneliti “Gambaran Motivasi Kerja dan Pelayanan Prima Perawat di RSUD Bethesda GMIM Tomohon”

METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang dilakukan adalah penelitian kuantitatif yang bersifat deskriptif. Penelitian ini dilakukan di RSUD Bethesda GMIM Tomohon. Waktu penelitian dilakukan pada bulan Mei 2015. populasi adalah semua perawat yang bekerja di RSUD Bethesda GMIM Tomohon yang berjumlah 167 orang, dan seluruh pasien berumur 30-60 tahun yang berada di ruang inap. Menurut data awal terdapat rata-rata 150 pasien di RSUD Bethesda GMIM Tomohon ditiap bulannya. Pengambilan sampel ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Jumlah sampel pada penelitian ini berjumlah 60 responden.

Penelitian ini menggunakan instrumen berupa kuesioner motivasi kerja untuk perawat dan kuesioner pelayanan prima perawat untuk pasien.

Prosedur pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara: Mendapat surat izin penelitian dari Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Sam Ratulangi Manado, melapor dan mendapat izin dari RSUD Bethesda GMIM Tomohon, mencari Responden dan Memilih responden yang sesuai dengan kriteria inklusi yang di tetapkan, menemui Responden sebelum melakukan penelitian, maka peneliti menjelaskan terlebih dahulu tentang maksud dan tujuan penelitian kepada calon responden atau membuat informed

concent, mengajukan surat permohonan menjadi responden kepada calon responden dan apabila disetujui ditandai dengan responden mau menandatangani persetujuan tersebut, mengambil data tersebut dengan memberikan lembar kuisisioner dan peneliti melapor di RSUD Bethesda GMIM Tomohon dan mendapatkan surat telah menyelesaikan penelitian, data dimasukan dalam master tabel dan pengolahan data dilakukan melalui program computer.

Setelah itu diolah menggunakan sistem komputerisasi, tahapan-tahapan tersebut yaitu editing, coding, entry data dan cleaning.

Analisis data pada penelitian ini yaitu analisis univariat dimaksudkan untuk mengetahui distribusi variable yang diamati, yaitu mendeskripsikan gambaran motivasi kerja dan pelayanan prima perawat.

Dalam melakukan penelitian, peneliti memperhatikan masalah-masalah etika penelitian meliputi: *Informed consent, anonimity, confidentiality*.

HASIL dan PENELITIAN

Hasil Penelitian

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Umur Perawat di RSUD Bethesda GMIM Tomohon

Umur	n	%
20-30 Tahun	6	10
31-40 Tahun	34	56,7
41-50 Tahun	15	25
>51 tahun	5	8,3
Jumlah	60	100,0

Sumber : data primer 2015

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Umur Pasien di RSUD Bethesda GMIM Tomohon

Umur	N	%
20-30 Tahun	2	3,3
31-40 Tahun	31	51,7
41-50 Tahun	22	36,7
>51 tahun	5	8,3
Jumlah	60	100,0

Sumber : data primer 2015

Tabel 3 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin Perawat di RSUD Bethesda GMIM Tomohon

Jenis Kelamin	n	%
Laki – laki	9	15
Perempuan	51	85
Jumlah	60	100,0

Sumber : data primer 2015

Tabel 4 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin Pasien di RSUD Bethesda GMIM Tomohon

Jenis Kelamin	N	%
Laki – laki	21	35
Perempuan	39	65
Jumlah	60	100,0

Sumber : data primer 2015

Tabel 5 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pendidikan Perawat di RSUD Bethesda GMIM Tomohon

Pendidikan	n	%
DIII Keperawatan	44	73,3
S1 Keperawatan	16	26,7
Jumlah	60	100,0

Sumber : data primer 2015

Tabel 6 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Lama Bekerja Perawat di RSUD Bethesda GMIM Tomohon

Lama Bekerja	N	%
6 Bln -1 Tahun	1	1,7
2-5 Tahun	38	63,3
6-10 Tahun	21	35
Jumlah	60	100,0

Sumber : data primer 2015

PEMBAHASAN

Gambaran Motivasi Kerja dan Pelayanan Prima

Motivasi adalah karakteristik psikologis manusia yang memberi kontribusi pada tingkat komitmen seseorang. Memotivasi adalah proses manajemen untuk memengaruhi tingkah laku manusia berdasarkan pengetahuan mengenai apa yang membuat orang tergerak. Motivasi kerja adalah suatu kondisi yang berpengaruh untuk membangkitkan, mengarahkan, dan memelihara perilaku yang berhubungan dengan lingkungan kerja (Nursalam, 2008).

Dalam skripsi ini peneliti akan memberikan gambaran motivasi tentang motivasi intrinsik (dari dalam diri) dan

ekstrinsik (dari luar diri) yang telah diteliti di RSUD Bethesda GMIM Tomohon.

Penelitian Gambaran Motivasi berdasarkan motivasi intrinsik perawat di RSUD Bethesda GMIM Tomohon yaitu dari 60 responden perawat terdapat 29 responden (48,3%) yang dikategorikan baik dalam motivasi intrinsik, dan 31 responden (51,7%) yang dikategorikan kurang dalam motivasi intrinsik. Dengan adanya data diatas, berarti hampir sebagian besar perawat kurang memiliki motivasi yang berasal dari diri mereka sendiri. Entah apa yang mengurangi motivasi dari diri mereka sendiri, sehingga hasil penelitian ini menggambarkan bahwa diri sendiri belum bisa memotivasi perawat dalam bekerja secara maksimal.

Berdasarkan motivasi ekstrinsik, diperoleh hasil dari 60 responden terdapat 30 responden (50%) yang dikategorikan baik dalam motivasi ekstrinsik, seimbang dengan kategori kurang dalam motivasi ekstrinsik yaitu 30 responden (50%). Tergambarkan bahwa perawat di RSUD Bethesda GMIM Tomohon memiliki motivasi ekstrinsik kategori baik sebanding dengan kategori kurang, ini pula berarti bahwa motivasi ekstrinsik lebih besar dari motivasi intrinsik. Dengan demikian manajemen rumah sakit mampu memotivasi perawat untuk bekerja dengan maksimal. Hal tersebut berarti harapan tenaga perawat pelaksana dengan kenyataan dalam melaksanakan pekerjaan menimbulkan rasa puas dalam diri sehingga memiliki kemauan untuk bekerja secara optimal.

Untuk memberikan kepuasan bagi pasien, pihak rumah sakit harus memiliki perawat yang bermotivasi tinggi dalam memberikan pelayanan yang prima yang cepat dan tepat sesuai dengan prosedur yang ada. Setelah termotivasi, pasti perawat akan bekerja secara optimal dan mampu memberikan pelayanan yang melebihi ekspektasi pasien yaitu pelayanan prima perawat.

Pelayanan keperawatan prima merupakan pelayanan yang diberikan

kepada pasien berdasarkan standar kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien sehingga pasien dapat memperoleh kepuasan dan akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan kepada rumah sakit (Prasetyoniri, 2004).

Dari hasil penelitian terbagi tiga kategori yang dinilai, yaitu perilaku perawat saat awal bertemu, saat akan memulai tindakan dan setelah melakukan tindakan. Terdapat 60 responden pasien dalam penelitian ini, yaitu pasien yang sementara dirawat di beberapa ruang rawat inap di RSUD Bethesda GMIM Tomohon.

Perilaku perawat saat awal bertemu pasien yang termasuk dalam kategori baik yaitu 43 responden (71,7%), dan kategori kurang adalah 17 responden (28,3%). Ini berarti perawat pelaksana di RSUD Bethesda GMIM Tomohon, mampu melakukan tugas dengan baik saat awal bertemu pasien, perawat memperkenalkan dirinya terlebih dahulu, bersikap sopan dan ramah, serta menjelaskan peraturan dan tata tertib rumah sakit, perawat juga menjelaskan fasilitas yang tersedia, dan menjelaskan tujuan perawatan pada pasien.

Saat akan memulai melakukan tindakan pada pasien, perawat diharapkan memperhatikan keluhan pasien, memberikan keterangan tentang penyakit pasien, dan yang terpenting perawat memberikan penjelasan sebelum bertindak, bahkan terlebih dahulu meminta persetujuan dari pasien/keluarga sebelum memulai tindakan, beserta risiko yang akan dihadapi. Dan hasil penelitian terdapat 32 responden (53,3%) pada kategori baik, sedangkan kategori kurang yaitu 28 responden (46,7%). Dibandingkan dengan hasil penelitian saat perawat awal bertemu dengan pasien, data yang kedua ini mengalami penurunan kategori baik, karena kita tahu bersama pekerjaan perawat yang kedua ini lebih memiliki tingkat kesulitan yang tinggi, sehubungan pula dengan keadaan pasien yang berbeda-beda dalam menghadapi sakit yang diderita.

Penelitian yang ketiga yaitu tentang gambaran perilaku perawat saat selesai melakukan tindakan pada pasien, yang hasilnya terdapat 42 responden (70%) dalam kategori baik, artinya mengalami peningkatan dari data sebelumnya, dimana perawat mampu melakukan tindakan dengan baik dan terampil, bisa menjawab pertanyaan pasien tentang tindakan perawatan, serta dengan setia mendengar keluhan pasien dengan ramah dan segera memberikan pertolongan saat pasien membutuhkan. Tersisa 18 responden (30%) yang berada dalam kategori rendah, dari sekian banyak pasien, pasti ada yang beberapa pasien yang belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, dan hal ini perlu dicermati sebaik mungkin dari pihak rumah sakit serta para petugas kesehatan yang ada di RSUD Bethesda GMIM Tomohon.

SIMPULAN

Sebagian besar responden perawat memiliki motivasi ekstrinsik atau dari luar diri dibandingkan dengan motivasi intrinsik atau dalam diri mereka, dan pelayanan prima perawat menurut pasien sudah baik dan melebihi ekspektasi pasien, karena dari hasil penelitian respons pasien didominasi dengan kategori baik di RSUD Bethesda GMIM Tomohon.

DAFTAR PUSTAKA

Adawiyah.,R.(2012) *Evaluasi Pelayanan*

Yang Diberikan Oleh Perawat

Pada

Ruang Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Soedarso.

<http://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/kesehatan/article/download/56/30.pdf>

Adiwidjaja.,I, Dhuhaniyati.,L (2012) *Implikasi Pelayanan Prima (Service Excellence) dan Paket*

Agenda Reformasi Layanan Kesehatan : Pelajaran Menarik dari Singapura dan Malaysia Bagi Indonesia.

<http://jurnal.unitri.ac.id/index.php/reformasi/article/download.pdf>

Anggoronggang., G. (2014) *Hubungan antara motivasi dengan kinerja tenaga keperawatan di RSUD Pancaran Kasih GMIM Manado.*
<http://fkm.unsrat.ac.id/wp-content/uploads/2015/02/Jurnal-Gladys-fix-new-3.pdf>

Anggraeni., R. (2013) *Gambaran motivasi kerja perawat di ruang rawat inap rumah sakit Universitas Hassanudin Makasar.*
<http://repository.unhas.jurnal/2013.pdf>.

Arikunto, S. (2001). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Ed. Rev. V.Jakarta: Rineka Cipta

Fahmi, I. (2010). *Manajemen Kinerja*. Edisi 1. Bandung: Alfabeta.

Hadjam.,M.,N.,R. (2001) *Efektivitas Pelayanan Prima Sebagai Upaya Meningkatkan Pelayanan di Rumah Sakit (Perspektif Psikologi)*
<http://jurnal.psikologi.ugm.ac.id/index.php/fpsi/article/view.pdf>

Hartati, S. (2011) *Hubungan Kepuasan Kerja Dengan Prestasi Kerja Perawat Di Instalasi Rawat Inap*

- Rumah Sakit Islam Klaten.*
<http://jurnal.psikologi.ugm.ac.id/index.php/fpsi/article/view.pdf>
- Kuntoro, A. (2010). *Buku Ajar Manajemen Keperawatan*. Yogyakarta: Nuha Medika
- Makta., L. (2013) *Pengaruh Motivasi Kerja Dengan Kinerja Perawat Pelaksana di Unit Rawat Inap RS. Stella Maris Makasar.*
<http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/5921/jrnal.pdf>
- Nivalinda.,D, Hartini., M.,C., I, Santoso., A (2013) *Pengaruh Motivasi Perawat Dan Gaya Kepemimpinan Kepala Ruangan Terhadap Penerapan Budaya Keselamatan Pasien Oleh Perawat Pelaksana Pada Rumah Sakit Pemerintah Di Semarang.*
<http://jurnal.unimus.ac.id/index.php/JMK/articel/view.pdf>
- Nursalam. 2011. *Manajemen Keperawatan*. Edisi 3. Jakarta: Salemba Medika
- _____, 2008. *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan : Pedoman Skripsi, Tesis, dan Instrumen Penelitian Keperawata*. Edisi 2. Jakarta: Salemba Medika.
- Nur., M.,Q.,(2013) *Hubungan antara motivasi dan supervisi terhadap kinerja perawat pelaksana dalam menerapkan patient safety di RS Universitas Hasanuddin.*
<http://jurnal.psikologi.ugm.ac.id/index.php/fpsi/article/view/126/117.pdf>
- Notoadmojo, S. 2003. *Pendidikan Kesehatan dan Ilmu Prilaku*. Jakarta: Rineka Cipta.
- _____, 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Pakudek.,K,H.(2014) *Hubungan Motivasi Perawat dengan Pelaksanaan Dokumentasi Asuhan Keperawatan di Instalasi Rawat Inap C RSUP Prof. Dr.R.D.KandouManado.*
<http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jkp/article/view/5165.pdf>
- Patricia.,P (2011) *Hubungan Motivasi kerja Perawat Dengan Pelayanan Prima Perawat di RSU Bethesda GMIM Tomohon.*
<http://ejournal.stikesmuhammadiyah.id/index.php/jkp/article/view/1225.pdf>
- PSIK Universitas Sam Ratulangi. (2013) *Panduan Penulisan Tugas Akhir Proposal & Skripsi*.
- Riyanto.,A. (2011) *Aplikasi Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika
- Sahala.,B. (2009) *Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan diruang Rawat Inap*

- Rumah Sakit XYZ*. <http://health-informa.com/wp-content/uploads/2013/09/Keperawatan.pdf>
- Simanjuntak,D. (2012) *Gambaran Perilaku Tenaga Kesehatan Terhadap Pelayanan Prima Di Puskesmas Tomuan Kecamatan Siantar Timur Kota Pematangsiantar Tahun 2012*. http://www.journal.unair.ac.id/filer/PDF/2-13_2.pdf.
- Setiadi. (2013) *Konsep dan Praktik penulisan Riset keperawatan*. Edisi 2. Graha Ilmu.
- Sugiono (2008). *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sutopo dan Surtanto. 2009. *Pelayanan Prima, Modul Diklat Prajabatan golongan I dan II , Edisi Revisi II*, Lembaga Administrasi Negara RI, Jakarta.
- Syahrial.,E.(2012) *Gambaran Perilaku tenaga kesehatan terhadap pelayanan prima di puskesmas Tomuan kecamatan siantar timur*. http://www.journal.unair.ac.id/filer/PDF/2-13_2.pdf
- Tawale., Efa., N. (2011) *Hubungan Motivasi Kerja Perawat Dengan Kecenderungan Mengalami burnout Pada Perawat di RSUD Serui-Papua*. http://www.journal.unair.ac.id/filer/PDF/2-13_2.pdf
- Trisnantoro dan Laksono. (2005). *Paper Seminar Nasional Jasa Medis*. Jakarta.
- Winardi J. (2002). *Motivasi dan Pemasalahan dalam Manajemen*. Edisi 1, cetakan kedua. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Wibowo. 2010. *Manajemen Kinerja*. Edisi 3. Jakarta: Raja Grafindo Persada