

PENDAHULUAN

Saat ini perawat sekarang semakin banyak disibukkan dengan pekerjaan, karena tuntutan pelayanan yang semakin banyak, perawat yang sebagai pemberi layanan kesehatan dirumah sakit diharapkan selalu bersikap baik dan selalu ramah. Rumah sakit sebagai salah satu tempat pelayanan kesehatan bagi masyarakat yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan masyarakat akan kesehatannya karena itu semua fasilitas dan sumber daya manusia yang ada dirumah sakit harus lengkap dan kompoten guna peningkatan pelayanan kesehatan bagi masyarakat umum.

Keperawatan juga merupakan suatu bentuk pelayanan profesional yang diberikan kepada klien baik sehat maupun sakit, dimana pelayanan bersifat holistik dan berkesinambungan, dilakukan berdasarkan ilmu keperawatan yang berorientasi pada kebutuhan objektif klien, serta mengacu pada standar profesional dan etika keperawatan. Pemberian pelayanan oleh perawat hampir 90% pelayanan kesehatan rumah sakit dengan asuhan keperawatannya dan sangat berpengaruh pada pasien. Peran kepala ruangan merupakan suatu pengaruh pada peningkatan motivasi kerja perawat yang dapat membuat motivasi itu tinggi maupun rendah. Meningkatkan kinerja perawat yang dapat meningkatkan mutu dalam pelayanan keperawatan, di perlukan peningkatan pengetahuan melalui

pendidikan keperawatan berkelanjutan dan sangat penting dengan peningkatan keterampilan baik dari segi teori dan skil, agar perawat dapat bekerja secara efektif dan efisien dalam menciptakan lingkungan kerja yang dapat memotivasi perawat untuk melakukan yang terbaik diperlukan seorang pemimpin atau kordinator ruangan.

METODE PENELITIAN

Rancangan penelitian ini adalah kuantitatif diskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan keadaan bersifat objektif dan menggali fenomena yang ada dalam situasi dan kondisi di lapangan. Lokasi penelitian ini dilakukan di rumah Sakit Sari Mulia Banjarmasin. Pengumpulan data mulai tanggal 6 juli 2013 sampai selesai. Jumlah responden 10 orang kepala ruangan dan 66 perawat termasuk bidan. Responden ini dipilih dengan menggunakan *sampel random sampling*. Adapun variabel penelitian ini ialah peran kepala ruangan dan motivasi kerja perawat dengan sub variabel bersikap adil, perkembangan tim, role model, dukungan positif. tehnik pengumpulan data dengan kuesioner, instrumen penelitian ini adalah peneliti sendiri, dengan menggunakan kuesioner, Analisis Data Menggunakan *Editing, Coding, Tabulating, Deskripsi Data, Entri Data*.

HASIL PENELITIAN

1. Peran kepala ruangan

Pelayanan dirumah Sakit Sari Mulia perawat dituntut memberikan pelayanan yang sangat baik, pelayanan yang baik didapatkan dari perawat yang rajin, untuk menstabilkan sikap itu harus didukung dengan motivasi yang diberikan oleh kepala ruangan, banyak motivasi yang bisa diberikan oleh kepala ruangan yang bisa membangkitkan motivasi kerja perawat dalam Tabel tersebut :

Tabel 1. Motivasi internal dan eksternal

a. Motivasi internal

- Prestasi
- Penghargaan
- Tanggung jawab
- Kesempatan
- Pekerjaan itu sendiri

b. Motivasi eksternal

- Kondisi kerja fisik
- Hubungan interpersonal
- Kebijakan dan administrasi
- Pengawasan.

2. Pendidikan

No	Tingkat pendidikan	F	%
1	SPK	1	1
2	D3 Keperawatan	38	50
3	D3 kebidanan	22	29
4	S1 keperawatan	7	9
5	NERS	8	11
JUMLAH		76	100

Di Rumah Sakit Sari Mulia Banjarmasin itu punya karakteristik pendidikan yang berbeda-beda, yaitu memiliki perawat yang berpendidikan SPK, D3 keperawatan dan D3 kebidanan, yang merupakan tenaga vocational, perawat 50% yang berpendidikan D3 ini yang paling banyak memegang peranan di rumah sakit, ini menyatakan bahwa tenaga keperawatan D3 yang lebih banyak menilai peran kepala ruangan dalam peningkatan motivasi kerja.

3. Lama kerja

Di rumah Sakit Sari Mulia perawat yang lama kerjanya paling banyak 1-5 tahun yaitu berjumlah 22 orang dari 66 orang perawat, Lama kerja sangat berpengaruh pada motivasi diri seseorang saat memberikan pelayanan terhadap pasien, banyak perawat yang merasa bosan karena terlalu lama bekerja dan tidak adanya rotasi serta perhatian dari pimpinan, ini akan berdampak pada mutu pelayanan rumah sakit, mutu pelayanan dirumah sakit akan menurun apabila perawatnya kurang baik dalam memberikan pelayanan dan apabila perawat itu kerjanya baik biasanya pasien akan lebih percaya pada perawat itu sudah lama bekerja ditambahnya sikap perawat yang ramah, sopan dan memiliki perhatian lebih maka pasien akan merasa nyaman terhadap perawat yang memberikan pelayanan kepadanya.

4. Kepala ruangan

Penilaian yang dilakukan kepala ruangan pada dasarnya merupakan langkah awal agar motivasi kerja perawat tidak menurun, dalam penelitian ini kepala ruangan yang memberikan motivasi kerjanya tinggi berjumlah 4 orang (40%) dan yang kurang memberikan motivasi berjumlah 6 (60%). Hal ini memberikan gambaran sederhana bahwa kepala ruangan memahami perlunya memberikan dukungan motivasi kerja yang diperlukan perawat agar semangat untuk bekerja walaupun di tengah kesibukan kepala ruangan, memberikan motivasi kerja diiringi dengan sikap adil, agar perawat dengan rekan kerja tidak merasakan adanya kesenjangan dalam ruangan, selain itu lingkungan juga berpengaruh, menjadi kepala ruangan tidak hanya memerintah saja tetapi juga minta masukan kepada perawat bagaimana agar mereka bisa semangat bekerja, seperti menata ruangan dan memberikan pujian tidak hanya pada perawat yang berprestasi tetapi yang juga tidak berprestasi malah perlu perhatian lebih dan dukungan. Selain itu penting bagi kepala ruangan yang meluangkan waktu khusus kepada perawat untuk rapat ruangan mendiskusikan bukan hanya masalah pekerjaan tetapi masalah rekan kerja.

5. Motivasi kerja

Motivasi kerja sangat perlu pantauan dari seorang kepala ruangan tidak hanya saat ada masalah saja antara perawat tetapi setiap hari perlu diliat secara langsung maupun tidak langsung, motivasi perawat sangat turun karena mereka yang terlalu sibuk melakukan pekerjaan dan pekerjaan itu setiap harinya sama yang mereka lakukan, selain pekerjaan mereka juga mengeluhkan imbalan (gaji) mereka kurang dan tidak sesuai dengan apa yang mereka kerjakan, ini yang mengakibatkan motivasi kerja perawat menurun jumlahnya 43 (65%) perawat yang motivasinya rendah, dan yang termotivasi tinggi berjumlah 23 (35%). Dalam sudut pandang lainnya perawat dinyatakan bahwa kurang motivasi disebabkan kepala ruangan yang kurang memberikan umpan balik kepada perawat, maka dari itu mereka merasa sungkan, takut, dan kurangnya membina hubungan karena takut kalau dianggap tidak sopan. Mereka bekerja sesuai dengan kerjaan mereka setiap hari tidak adanya pertukaran antara rekan kerja lain. Proses pemantauan dari kepala ruangan sangat berpengaruh ketika mereka sedang bekerja, maka dari itu perawat akan bisa mencontoh dan merasa diawasi oleh kepala ruangan.

PEMBAHASAN

a. Pendidikan

sangat berpengaruh pada peningkatan kualitas kerja mereka yang memberikan pelayanan penuh untuk membantu pencapaian kesembuhan klien, terlihat dilapangan Berdasarkan data pendidikan paling banyak D3 keperawatan yang berjumlah 38 orang (50%) dan D3 kebidanan berjumlah 22 orang (29%).

Jadi pendidikan D3 keperawatan dan D3 kebidanan lebih banyak dibandingkan S1 keperawatan atau Ners di Rumah Sakit Sari Mulia Banjarmasin.

Pengembangan pendidikan sangat penting dan perlu didukung karena selain untuk kemajuan manajemen rumah sakit pendidikan juga berpengaruh pada pengembangan diri seseorang pendapat lain semakin tinggi pendidikan seseorang maka semakin tinggi taat pada aturan yang berlaku, dalam hal ini pada tingkat motivasi kerja.

Diharapkan untuk kepala ruangan atau manajemen rumah sakit agar memberi support atau memberikan kesempatan perawat agar melanjutkan pendidikan, sehingga perawat yang sudah lama bekerja mereka semangatnya bertambah karena mendapatkan ilmu yang baru. hanya saja untuk tenaga kesehatan yang masih berpendidikan D3 diharapkan untuk melanjutkan pendidikan S1 agar suatu organisasi

akan tambah baik dalam pencapaian suatu tujuan. Pendidikan berarti bimbingan yang akan diberikan oleh seseorang terhadap perkembangan orang lain menuju kearah suatu cita-cita, jadi dapat dikatakan bahwa pendidikan itu dapat menuntun manusia untuk berbuat baik dan mengisi kehidupannya untuk mencapai suatu keselamatan dan kebahagiaan. Semakin tinggi tingkat pengetahuan seseorang, maka semakin banyak pula pengetahuan yang dimiliki. Tingkat pendidikan yang lebih tinggi pada umumnya menyebabkan orang lebih mampu dan bersedia menerima posisi yang bertanggung jawab.

b. Lama kerja

Lama kerja paling banyak 1-5 tahun, Lama kerja berpengaruh pada tingkat pencapaian suatu keberhasilan dalam organisasi. Perawat yang semakin lama bekerja maka motivasi nya akan cenderung semakin menurun karena mereka yang bekerja di ruang terlalu lama maka bisa menimbulkan rasa jenuh.

Kejenuhan yang dialami perawat dalam memberikan pelayanan. Ini didukung dalam penelitian Novita (2011) menunjukkan bahwa perawat yang terlalu lama bekerja akan mengalami *Brunout*, ini disebabkan karena kurangnya dukungan dari rekan-rekan kerja dan lingkungan sekitar. Menurut Pines dan Aronson *brunout* adalah suatu bentuk ketegangan atau tekanan

psikis yang berhubungan dengan stress kronik, dialami seseorang dari hari-kehari, yang ditandai dengan kelelahan fisik, mental & emosional. Selain itu ada teori Leatz dan Stolar yang menjelaskan bahwa permasalahan akan muncul bilamana stres terjadi dalam jangka waktu yang cukup lama dengan intensitas yang cukup tinggi, keadaan ini disebut dengan *brunout* yaitu kelelahan secara fisik, mental dan emosional yang terjadi karena stres yang diderita dalam jangka yang cukup lama, pada situasi yang menuntut keterlibatan emosional yang cukup tinggi.

Fakta dilapangan perawat yang lama bekerja cenderung mengalami penurunan motivasi kerja di sebabakan karena melakukan pekerjaan yang terlalu banyak dan pekerjaan itu setiap hari nya selalu sama yang mereka kerjakan, bukan hanya berdampak pada penerunan semangat kerja tetapi juga tidak berkembangnya ilmu yang mereka miliki. Hal tersebut banyak perawat yang terlalu lama bekerja diruang yang sama bisa membuat motivasi kerja nya cenderung berpotensi rendah, selain pekerjaan yang membuat mereka bosan juga keadaan ruangan yang bisa membuat semangat kerja menurun. Selain dukungan emosional, sikap positif dan bonus diluar gaji lingkungan sangat berpengaruh karena kalau lingkungan kerja bersih, nyaman dan baru maka

akan mendorong semangat motivasi kerja.

Penting bagi kepala ruangan untuk memantau tingkat kerja dan lama kerja perawat ruangnya, selain untuk pembaharuan lingkungan kerja juga berdampak untuk memberikan semangat kerja kepada perawat. Ini di dukung bahwa motivasi seseorang timbul apabila mereka diberi kesempatan untuk mencoba cara baru dan mengembangkan potensi mereka selain komunikasi yang berpengaruh pada faktor lingkungan yang nyaman juga ketenangan dalam bekerja, penghargaan pada perawat dan yang lebih penting kondisi kerja yang kondusif. Kuswandi (2005) kinerja yang baik akan dihasilkan dari motivasi yang baik juga dari setiap individu karyawan.

c. Peran kepala ruangan

peran kepala ruangan yang kurang memberikan dukungan positif sehingga kurangnya motivasi semangat kerja yang didapat perawat. Memberikan motivasi kerja kepada perawat tidak hanya dengan menjaga hubungan atasan kepada bawahan tetapi banyak hal yang perlu diberikan oleh seorang pimpinan seperti bersikap adil, mengembangkan tim, dapat memberikan wawasan yang luas, mendukung perawat untuk menghadapi perubahan dan memberikan dukungan secara emosional untuk menumbuhkan rasa percaya diri bawahannya.

Erwin (2011) dalam penelitiannya menyatakan supervisi yang tepat itu ialah dapat meningkatkan kepuasan kerja perawat. Kepuasan kerja bagi perawat yang sebagai pemberi pelayanan keperawatan diperlukan untuk meningkatkan motivasi kerjanya yang berdampak pada prestasi kerja kedisiplinan dan kualitas kerja.

Kepala ruangan yang sibuk sehingga kurang memberikan motivasi berdampak pada motivasi perawat yang rendah, kurangnya motivasi atau dukungan yang lebih maka akan berdampak pada pengaruh pelayanan di rumah sakit, pemimpin selain harus memberikan contoh yang baik terhadap perawat dalam manajemen ruangan seperti mengatur jadwal dinas dengan adil, juga memberikan contoh seperti datang tepat waktu maka perawat ruangan akan merasa tidak nyaman kalau datang terlambat. Kepala ruangan yang ikut serta dalam melakukan tindakan, perawat terlihat teliti dalam melakukan tindakan dan sebaliknya kepala ruangan yang kurang pengawasan dan terlalu sibuk sehingga motivasi di ruangan rendah fakta ini terlihat dalam hal kecil seperti saat mengganti botol infus yang tidak dilakukan disinfektan dan saat memberikan terapi injeksi perawat tidak melakukan cuci tangan juga berdampak dengan perawat yang sering tidak ramah, terjadi kesalahan dalam bekerja dikarenakan mereka

juga terlalu lelah dan bosan dalam melakukan pekerjaan yang sama mereka kerjakan setiap hari, sehingga kurang memberikan kepuasan dalam pelayanan kepada pasien.

Memberikan perhatian lebih di tengah kesibukan pekerjaan akan berdampak positif pada perawat seperti mengajak perawat ikut terlibat dalam rapat bulanan rumah sakit, evaluasi kerja perawat yang dilakukan setiap bulan, memberikan motivasi kerja selain dari menambah bonus di luar gaji tetapi mengarahkan suatu pekerjaan dan memelihara perilaku sikap dan lingkungan akan menambah motivasi kerja perawatnya, bukan hanya itu saja peran kepala ruangan juga bersikap adil sehingga perawat ruangan tidak menimbulkan kecemburuan antara rekan kerja yang lain, menjadi role model bagi kepala ruangan terhadap perawat itu sangat penting karena contoh yang baik akan diikuti menjadi baik pula. Dalam hal ini dijelaskan figur kepemimpinan kepala ruangan mampu membaca keadaan dan mendengarkan aspirasi serta keluh kesah anggotanya, ini terkait dalam kuesioner yang didapatkan hasil dilapangan dengan skor terendah dengan pertanyaan no sembilan yaitu “saya sering menanyakan kesulitan yang dialami perawat saya”. Kepala ruangan yang kurang memberikan perhatian atau sikap *caring* terhadap perawatnya akan berdampak pada penurunan motivasi

kerja dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

Diharapkan kepada manajemen rumah sakit dilakukannya evaluasi kerja untuk kepala ruangan dalam memberikan motivasi seperti memberikan hadiah terhadap perawat ruangan yang rajin dalam bekerja, agar kepala ruangan juga bisa ikut serta dalam memberikan pelayanan tidak hanya memantau kerja perawat saja yang akan berdampak menurunkan semangat motivasi kerja, selain support yang positif akan menimbulkan semangat kerja tinggi, juga bisa dilakukannya pemilihan kepala ruangan terbaik yang dinilai oleh perawatnya, selain perawat yang termotivasi kepala ruangan juga akan termotivasi sehingga terbina hubungan interpersonal yang baik pula.

d. Motivasi kerja

- Motivasi kepala ruangan
kepala ruangan yang memberikan motivasi baik berjumlah 4 orang (40%), kepala ruangan yang motivasi kurang baik bukan berarti mereka tidak memberikan motivasi tetapi mereka yang kurang memberikan perhatian lebih terhadap perawatnya.
- Motivasi perawat pelaksana
motivasi kerja perawat cenderung rendah berjumlah 43 orang (65%), dikarenakan mereka yang terlalu banyak melakukan pekerjaan, hal lain juga mereka bekerja terlalulama diruangan keterbatasan obat diapotik

rumah sakit, pembagian honor atau intensif yang terlambat serta ketidakhadiran dari rekan kerja membuat perawat kurang produktif dalam melakukan pekerjaannya (Novita 2011).

Motivasi dari kepala ruangan yang berpengaruh pada tingkat semangat kerja perawat berdampak pada keberhasilan memberikan pelayanan yang baik kepada pasien sehingga mengurangi ketidakpuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan. Dari hasil kuesioner didapatkan bahwa beberapa jumlah skor dari responden itu rendah dengan pertanyaan no sembilan yaitu "saya terkadang males melakukan TTV apabila pasien lebih dari 40 orang" Didapatkan skor tertinggi dengan pertanyaan no lima "saya lelah bekerja secara fisik maupun emosional karena tidak sesuai dengan yang saya dapatkan". Nilai skor dalam penelitian ini menunjukkan bahwa motivasi kerja rendah dikarenakan mereka yang terlalu sibuk sehingga mereka terlalu lelah yang mengakibatkan kurang optimal dalam memberikan pelayanan selain itu lama bekerja di rumah sakit juga mengakibatkan penurunan motivasi, Faktor lain perawat juga sudah dipengaruhi oleh kebiasaan dan lingkungan kerja yang kurang baik. Sehingga setiap perawat sudah mengerti peran masing-masing dan dianggap dewasa oleh pimpinannya. hal ini disebabkan mereka yang

terkontaminasi dengan budaya ruang perawatan yang dianggap sama, Selain itu dalam penelitian Nurdiana (2012) juga mendukung kalau motivasi seseorang itu tinggi disebabkan karena dukungan dari pimpinan dan dari dalam diri seseorang itu sendiri.

Selain Tenaga keperawatan yang harus mempunyai kontribusi besar secara kapasitas dan kualitas sistem pelayanan keperawatan dalam mewujudkan pelayanan prima di rumah sakit. Kontribusi perawatpun dalam menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan sangat berhubungan dengan tingkat kepuasan kerja perawat.

Meningkatkan motivasi yang menghasilkan Kepuasan kerja dapat dicapai oleh perawat salah satunya dengan bekerja yang sesuai dengan hasil yang di dapatkan, banyak perawat yang merasa gaji mereka kurang ini di dapatkan dalam kuesioner dengan skor tinggi sangat setuju pertanyaan no dua yaitu “ saya merasa gaji saya kurang “ 48 orang responden yang menjawab setuju dan sangat setuju. Ini di dukung dalam penelitian Budiawan *et.al* (2009) mengatakan bahwa semakin besar pemberian gaji semakin tinggi motivasi kerja. Dalam teori motivasi Claude S George menyatakan bahwa seorang menjadi pegawai karena mereka menginginkan upah/gaji untuk memenuhi kebutuhannya sehari-hari. Maka dari itu setiap instansi hendaknya

mengusahakan gaji yang dapat memenuhi harapan dan layaknya kebutuhan perawat.

Perawat adalah aset utama organisasi, sehingga perlu dibina sikap positif dan menghindari sedini mungkin sikap negatif terhadap pekerjaannya. Cara lain membangkitkan motivasi kerja perawat bisa melalui adanya pekerjaan yang menantang, tanggung jawab, potensi pengembangan diri, otonomi, wewenang, lingkungan kerja yang menyenangkan, jam kerja yang disepakati akan menambah semangat kerja perawat, perawat juga merasa semangat kalau pekerjaan itu tidak membuat bosan seperti adanya keanekaragaman pekerjaan, pengawasan, relevansi tugas, umpan balik hasil dan pertumbuhan pribadi. Kepuasan bisa ditingkatkan dengan berbagai macam cara seperti menciptakan kondisi kerja, sistem supervisi yang baik, pemberian wewenang atau otonomi, umpan balik, kesempatan berkembang. Cara-cara ini dapat diberikan melalui sistem pemberian pelayanan keperawatan profesional.

Tidak sedikit perawat yang kurang motivasi, pendapatan secara fisik, harga diri, kekuasaan, pekerjaan, kesempatan, dan hubungan akrab dengan sesama pegawai, merasa dianggap penting, pengakuan dari atasan. Sehingga perawat bekerja merasa puas, Kepuasan perawat

merupakan fokus utama perhatian manajemen agar mereka bisa bekerja dengan efektif dalam organisasi. Motivasi seseorang dipengaruhi oleh teori keadilan, teori sasaran dan teori perlambangan, lebih lanjut dijelaskan dalam motivasi pastikan yang jelas hubungan kinerja dengan penghargaan (imbalan), pastikan semua pegawai diperlakukan secara adil, dan mereka merasa puas dalam bekerja dan hasil yang didapatkan.

Oleh karena itu penting bagi kepala ruangan agar lebih mengatur dalam pembagian kerja disuatu ruangan agar perawat tidak terlalu banyak menanggung beban kerja yang dilakukannya, sehingga motivasi kerja perawat tidak menurun, bagi rumah sakit khususnya untuk mengatur manajemen ruangan yang pasiennya banyak seperti ruang kelas 1-3 perawatnya juga harus seimbang dan roling perawat juga diterapkan, agar perawat tidak jenuh dalam bekerja dan pemberian gaji yang sesuai dengan apa yang mereka kerjakan sehingga semangat kerja mereka tidak menurun. Sehingga perawat di rumah sakit saat melayani pelanggan dengan ramah, ceria, responsif dan berpengalaman akan menciptakan kesetiaan dan kepuasan bagi pelanggan.

KESIMPULAN DAN SARAN

a. Kesimpulan

- Peran kepala ruangan yang motivasinya baik berjumlah 4 orang atau (40%)
- Motivasi kerja perawat yang masih rendah dikarenakan mereka yang terlalu lama bekerja dan terlalu disibukkan dengan pekerjaan berjumlah 43 orang atau (65%)

b. Saran

Para kepala ruangan dan pihak manajemen rumah sakit perlu merumuskan rencana evaluasi kerja perawat, bukan hanya masalah pelayanan terhadap pasien tetapi juga masalah keadaan dan kesulitan mereka saat berkerja dan kepala ruangan perlu memantau penyebab menurunnya semangat kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Erwin *et.al* (2011) *Hubungan Peran Supervisi Kepala Ruangan Dengan Kinerja Perawat Pelaksana Di Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi*
- Hamzah. (2012) *Teori Motivasi dan pengukurannya analisis dibidang pendidikan* Jakarta : Bumi Aksara.
- Kozier.(2011) *Fundamental Keperawatan konsep ,proses,dan praktek*. Edisi 7 medical publisher .Kedokteran EGC.
- Kuswandi (2005). *Cara mengukur kepuasan karyawan*. Jakarta: EGC PT Elek Media Kompotendo.
- S.Suarli dan Baktiar.(2012). *Memahami kode etik keperawatan sebagai pedoman keperawatan berdasarkan standar etika perawat* Jakarta.
- Sugiyono.(2011) *Metode penelitian kombinasi (Mixed Methods)* edisi 1. Alfa Beta Bandung. EGC
- Sugijati.(2008) *Jurnal Analisa Gaya kepemimpinan kepala ruangan terhadap kinerja perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan ruang inap RSUD Mataram kesehatan Prima vol 2 No 2 Mataram*.
- Notoatmodjo. (2007). *Promosi Kesehatan Dan Ilmu Perilaku*: Jakarta Rineka EGC
- Notoatmodjo, S. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Edisi Revisi Cetakan Pertama. Jakarta : Rineka Cipta