

**PENGARUH REWARD DAN PUNISHMENT
TERHADAP KINERJA KARYAWAN
PT.BRK SYARIAH CABANG UTAMA PEKANBARU**

*(The Effect Of Reward And Punishment On employees performance Of PT. BRK Syariah
Main Branch Pekanbaru)*

Marzuki

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lancang Kuning

Jln. Yos Sudarso KM 8 Rumbai Pekanbaru

E-mail : Marzukialfatih171@gmail.com

diterima: 16/3/2023; direvisi: 12/4/2023; diterbitkan: 07/6/2023

Abstarct: *This research aims to examine the influence of Reward and Punishment on the performance of PT.BRK Syariah Pekanbaru Main Branch. The subjects of this research are employees who work at PT. BRK Syariah Pekanbaru Main Branch, totaling 73 people. This research uses mixed methods, namely qualitative research methods and quantitative research methods. The data collection techniques used were interviews and filling out questionnaires and data analysis using multiple linear analysis. Hypothesis 1 is accepted, which means there is an influence of rewards on employee performance, with a determination value of 13%. Hypothesis 2 is accepted, which means that there is an effect of punishment on employee performance with a determination value of 33%. This shows that the regression model can be used to test the simultaneous influence of independent variables on the dependent variable, namely reward and punishment have a simultaneous effect on employee performance. reward and punishment influence employee performance by 46%.*

Keywords: *Reward, Punishment and Employee Performance*

PENDAHULUAN

Kegiatan usaha Bank secara umum adalah merupakan usaha yang berlandaskan pada kepercayaan masyarakat. Oleh karna itu profesionalisme pengelola yang berkecimpung didalamnya merupakan suatu keharusan yang tidak dapat ditawar lagi. Pada dasarnya, suatu Bank selalu berusaha untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Salah satu faktor yang sangat mempengaruhi keberhasilan bank dalam mencapai tujuannya adalah tenaga kerja. Tenaga kerja merupakan motor penggerak operasional dalam sebuah perusahaan. Oleh karena itu sangatlah penting mempersiapkan strategi manajemen sumber daya manusia yang berkualitas.

Harapan atas profesionalisme dan kinerja yang baik dari seorang karyawan tak terlepas dari bagaimana cara suatu perusahaan memperlakukan karyawannya.

Pada dasarnya, ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Salah satunya adalah *Reward* dan *punishment*. *Reward* merupakan sebuah bentuk apresiasi kepada suatu prestasi tertentu yang diberikan baik oleh perorangan maupun lembaga perusahaan terhadap seseorang atau karyawannya. Pemberian *reward* pada setiap orang harus disesuaikan dengan hak dan kewajibannya. Perlu ditekankan disini bahwa *reward* tidak hanya diukur dengan materi, akan tetapi juga dipengaruhi oleh interaksi antara manusia serta lingkungan perusahaan, sehingga karyawan tersebut merasa dihargai atas pencapaiannya. Bentuk penghargaan yang paling baik adalah membuat pegawai mengetahui kalau dirinya dihargai oleh perusahaan, bukan hanya oleh sekelompok kecil orang. Semakin sering karyawan memperoleh penghargaan atas tindakan baik yang dilakukan, semakin besar pula karyawan akan mengulangi tindakan yang

sama. Jika hak berkaitan dengan *reward* sebagai perangsang peningkatan kinerja, maka perlu adanya *punishment* sebagai penjamin meminimalisasi kesalahan dan penurunan kinerja. *Punishment* adalah suatu konsekuensi yang tidak menyenangkan atau tidak diinginkan yang diberikan oleh atasan atas suatu perilaku tertentu yang telah dilakukan. Salah satu peran penting dari *punishment* adalah memelihara kedisiplinan karyawan.

Punishment jika digunakan secara efektif dapat menekan perilaku dalam organisasi, dengan kata lain *punishment* sebaiknya diberikan setelah melalui pertimbangan yang cermat dan objektif dari semua aspek yang relevan dengan situasi yang terjadi. *Punishment* dapat diberikan oleh atasan berupa kritikan, penurunan jabatan, bahkan berupa pemutusan hubungan kerja. *Reward* dan *punishment* merupakan suatu cara yang dapat dilakukan oleh perusahaan agar karyawan dapat memperbaiki sikap dan perilaku karyawan yang menyimpang (Ahmad Barizki;2020,h.73).

Pemberian *reward* dan *punishment* tidak bisa diberikan sembarangan dan tanpa alasan yang rasional dan telah diinformasikan secara jelas kepada karyawan. *Reward* dan *punishment* merupakan sistem pengawasan ketat yang penting dilaksanakan untuk menunjang kinerja sekaligus memberi sanksi bagi yang kurang disiplin kerja. Melalui *reward* dan *punishment* diharapkan karyawan menjadi lebih bertanggung jawab dengan tugas yang diberikan. *Reward* dan *punishment* merupakan langkah nyata dalam rangka pembinaan karyawan agar lebih meningkatkan prestasi kerja.

Jika *reward* dan *punishment* dilakukan secara beriringan dengan tepat dan adil, maka dampak positif akan dapat dirasakan oleh perusahaan, mulai dari meningkatnya kedisiplinan para karyawan hingga meningkatnya kinerja yang mampu mendorong karyawan untuk bekerja lebih

produktif. Seperti halnya di PT.Bank Riau Kepri Syariah Cabang Utama Pekanbaru yang juga telah menerapkan sistem *Reward* dan *Punishment*.

Reward untuk meningkatkan kinerja yang telah diterapkan di PT.BRK Syariah Cabang Utama Pekanbaru tersebut diantaranya melalui pemberian pujian bagi karyawan dari atasan, pemberian kompensasi, insentif, penambahan gaji dan bonus, dan pemberian hadiah bagi karyawan berprestasi yang telah memenuhi syarat dan kriteria tertentu yang telah ditetapkan di PT.BRK Syariah Cabang Utama Pekanbaru. Karyawan yang mendapatkan *reward* yaitu karyawan yang menyelesaikan tugasnya dengan baik.

Disamping itu *punishment* juga diberikan untuk pegawai yang melanggar peraturan, tidak disiplin kerja atau tidak bisa mencapai target yang telah ditetapkan. Karyawan tersebut akan dikenakan sanksi berupa teguran, penurunan jabatan, pemutusan kontrak kerja atau PHK.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada PT.BRK Syariah Cabang Utama Pekanbaru, terdapat beberapa fenomena yang mempengaruhi kurang maksimalnya kinerja karyawan, antara lain :

1. Sebagian besar karyawan belum mampu menyelesaikan tugas dengan cepat sesuai target yang telah ditentukan oleh perusahaan
2. Kurangnya penghargaan atau *reward* yang diberikan kepada karyawan yang telah berhasil dalam menyelesaikan pekerjaan
3. Sistem penyerahan *reward* yang tidak tepat waktu dan konsisten
4. Kepedulian pemimpin terhadap karyawan masih kurang.
5. Masih banyak karyawan yang melanggar aturan-aturan yang ditetapkan oleh perusahaan, seperti masalah ketentuan absensi kehadiran (masih banyak karyawan datang terlambat), standar pelayanan terhadap nasabah yang tidak sesuai SOP dan lain sebagainya.

TUJUAN PENELITIAN

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh :

1. Mengetahui *reward* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di PT.BRK Syariah Cabang Utama Pekanbaru.
2. Mengetahui *punishment* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di PT.BRK Syariah Cabang Utama Pekanbaru.
3. Mengetahui *reward* dan *punishment* berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan di PT.BRK Syariah Cabang Utama Pekanbaru.

TINJAUAN PUSTAKA

Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan suatu perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi (Mangkunegara;2015;2).

Reward

Reward adalah sesuatu yang kita berikan kepada seseorang karena dia melakukan sesuatu. Sesuatu tersebut wajar sebagai apresiasi, sebagai ungkapan terimakasih dan perhatian kita (Wijarnako;2015;39).

Punishment

Menurut Fahmi (2017:68) *Punishment* adalah sanksi yang diterima oleh seorang karyawan karena ketidakmampuannya dalam mengerjakan atau melaksanakan pekerjaan sesuai dengan yang diperintahkan.

Kinerja Karyawan

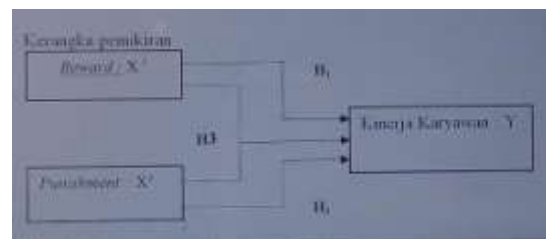
Tika (2014;121) berpendapat bahwa kinerja adalah hasil-hasil fungsi pekerjaan atau kegiatan seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh beberapa faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam priode waktu tertentu.

Penelitian terdahulu

Ratu Erlina Gentari, Deni Sunaryo dengan judul Pengaruh *Reward* dan *Punishment* Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil di Area Terdampak Pintu Toll Serang- Panimbang. Hasil analisis data menunjukkan bahwa *reward* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, *punishment* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, *reward* dan *punishment* berpengaruh secara simultan(bersama-sama) terhadap kinerja Pegawai Negeri Sipil di Area Terdampak Pintu Toll Serang- Panimbang.

Timothy Tan Goni, Wiliam A. Areros, Sofia A.P.Sambul dengan judul Pengaruh *Reward* dan *Punishment* Terhadap Kinerja Karyawan di PT.

Kerangka pemikiran



Hipotesis

- H1 :Diduga terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel *Reward* terhadap kinerja karyawan.
- H2 :Diduga terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel *Punishment* terhadap kinerja karyawan.
- H3 H3:Diduga terdapat pengaruh yang simultan antara *Reward* dan *Punishment* terhadap kinerja karyawan.

H4

MeETODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian asosiatif atau penelitian hubungan, yang dimaksudkan untuk menghubungkan variabel bebas (*Reward* dan *Punishment*) dengan variabel terikat (kinerja karyawan).

Tempat dan waktu penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah karyawan PT. BRK Syariah Cabang Utama Pekanbaru. Sedangkan waktu penelitian yang digunakan untuk penelitian ini selama 2 bulan.

Populasi dan sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah di PT.BRK Syariah Cabang Utama Pekanbaru yang berjumlah 73 orang karyawan.

Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan menggunakan 12 item pertanyaan, yang dikembangkan dari masing-masing variabel. Berikut merupakan indikator dari tiap variabel :

1. *Reward* yaitu Gaji dan Bonus, Kesejahteraan, Pengembangan Karir, Penghargaan Psikologi dan Sosial.
2. *Punishment* yaitu Hukuman Ringan, Hukuman Sedang, Hukuman Berat.
3. Kinerja Karyawan yaitu Kualitas, Kuantitas, Ketetapan Waktu, Efektivitas, Kemandirian.

Metode Analisis Data

Dalam penelitian yang dilakukan pada PT.BRK Syariah Cabang Utama Pekanbaru, penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif. Populasi dan sampel

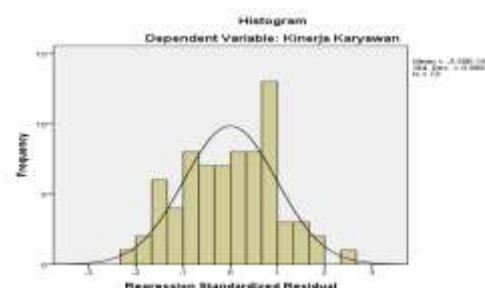
dalam peneliian ini yaitu seluruh karyawan PT.BRK Syariah Cabang Utama Pekanbaru yang berjumlah 73 responden. Teknik pengumpulan data yaitu kuesioner dan observasi dengan dinilai menggunakan skala likert, dan model analisis yang digunakan yaitu analisis regresi berganda.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

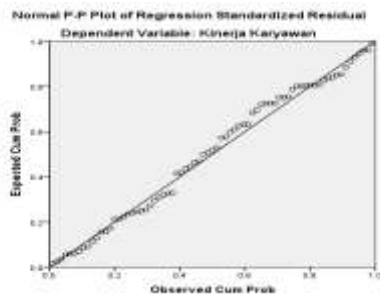
Hasil pengujian validitas data diperoleh 4 item pernyataan variabel *reward*, 3 permyataan variabel *punishment*, 5 pernyataan variabel kinerja karyawan dinyatakan valid karena mempunyai nilai *pearson correlation* lebih dari 0,2303. Sedangkan hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach alpha* dari tiap-tiap variabel lebih besar dari 0,70 yang berarti bahwa kuesioner yang digunakan yang diambil dari indikator-indikator variabel tersebut reliable atau handal. Dimana variabel *reward* (X1) nilai *Cronbach alpha* sebesar 0,800, *punishment* (X2) 0,845 dan kinerja karyawan (Y) sebesar 0,779.

Berdasarkan Uji Asumsi klasik hasil data dapat dilihat melalui metode Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas, dan Uji Heteroskedastisitas.

1. Uji Normalitas



Hasil uji normalitas data dilakukan dengan menggunakan metode Histogram menghasilkan bentuk kurva menggunung maka dapat dikatakan bahwa ketiga variabel data terdistribusi normal.



Hasil uji normalitas data dilakukan dengan menggunakan metode Probability Plot menunjukkan bahwa garis yang menggambarkan data sesungguhnya mengikuti garis diagonalnya, maka dikatakan ketiga variabel data terdistribusi secara normal.

Hasil uji normalitas data dilakukan dengan menggunakan metode Analisis Kolmogorov-SmirnovTest menunjukkan bahwa nilai signifikan atau Asymp. Sig ketiga variabel data lebih besar dari 0,05 yaitu 0,2. Dengan demikian data tersebut berdistribusi normal.

2. Uji Multikolinearitas

Berdasarkan hasil uji multikolinieritas menunjukkan bahwa nilai VIF adalah 1.013 yang berarti $VIF\ 1.013 < 10$ dan nilai tolerance value 0,987 yang berarti $> 0,10$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model regresi antar variabel independen tidak terjadi korelasi. Yang berarti variabel terbebas dari asumsi klasik multikolinearitas.

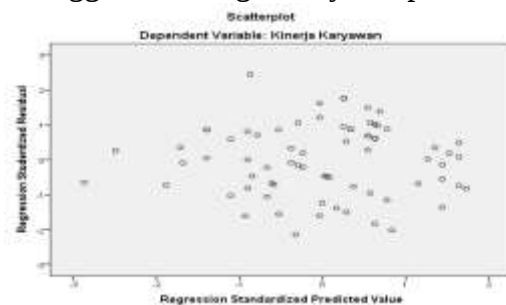
3. Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan uji heteroskedastisitas hasil data dapat dilihat melalui metode uji Glejser dan analisis grafik ScatterPlot.

Metode Uji glejser menunjukkan bahwa nilai (sig) variabel reward yaitu 0,811 dan variabel punishment yaitu 0,472 lebih besar dari 0,05 maka dapat dikatakan bahwa tidak terjadi gejala heterokedastisitas dalam model regresi.

Metode analisis Grafik scatterplot menunjukkan bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik di atas maupun di bawah pada angka 0 pada

sumbu Y. Artinya tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi sehingga model regresi layak dipakai.



Persamaan regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar nilai kinerja karyawan bila nilai *reward* berubah. Berdasarkan persamaan regresi linier berganda diperoleh $Y = 4.800 + 0,462 X_1$. Hal ini berarti bila *reward* ditingkatkan maka kinerja karyawan juga mengalami peningkatan. Berdasarkan perhitungan koefisien determinan atau *R square* diketahui pengaruh variabel independen *reward* dan *punishment* terhadap variabel dependent kinerja karyawan sebesar 0,460 atau 46% sedangkan sisanya 54% dipengaruhi variabel lain yang tidak dalam penelitian ini. Dari hasil perhitungan koefisien determinan atau *R square* dapat diketahui pengaruh variabel independen *reward* terhadap variabel dependent kinerja karyawan sebesar 0.134 atau 13%. Dari hasil analisis menunjukkan hasil uji t diperoleh t hitung untuk variabel *reward* adalah sebesar 3,796 dengan signifikansi 0,000. Nilai sig uji t yang lebih kecil ($<$) dari 0,05 yang menunjukkan diterima hipotesis yang menyatakan *Reward* (penghargaan) berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada PT.BRK Syariah Cabang Utama Pekanbaru.

Persamaan regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui seberapa tinggi nilai kinerja karyawan apabila nilai *punishment* berubah. Berdasarkan hasil uji pada spss versi 16 diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut : $Y = 4.800 + 0,659 X_2$. hal ini berarti jika nilai *punishment* ditingkatkan maka kinerja karyawan juga mengalami peningkatan.

Berdasarkan perhitungan koefisien determinan yang diperoleh maka dapat diketahui bahwa persentase pengaruh variabel independen *punishment* terhadap variabel dependen kinerja karyawan sebesar 32,6 atau 33%. Dari hasil analisis menunjukkan hasil uji t diperoleh t hitung untuk variabel *punishment* adalah sebesar 6.245 dengan signifikansi 0,000. Nilai sig uji t yang lebih kecil (<) dari 0,05 yang menunjukkan diterima hipotesis yang menyatakan *punishment* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada PT.BRK Syariah Cabang Utama Pekanbaru.

Persamaan regresi linier berganda digunakan untuk melakukan seberapa tinggi nilai kinerja karyawan bila nilai *reward* dan *punishment* berubah. Berdasarkan hasil analisis diperoleh persamaan $Y = 4.800 + 0,462 X_1 + 0,659 X_2$ hal ini berarti bila *reward* dan *punishment* ditingkatkan maka kinerja karyawan juga mengalami peningkatan.

Berdasarkan hasil uji F diperoleh bahwa adanya pengaruh secara bersamaan dari dua variabel independen (*reward* dan *punishment*) terhadap kinerja karyawan menunjukkan hasil yang positif.

Hal tersebut ditunjukkan dari besarnya nilai F hitung dari F tabel yakni F hitung 29.820 > F tabel 3,13 dan dengan tingkat signifikan 0,000 dimana lebih kecil dari 0,05. Hal ini membuktikan bahwa Hipotesis diterima artinya menunjukkan bahwa *reward* dan *punishment* berpengaruh signifikan secara simultan atau (bersama-sama) terhadap Kinerja Karyawan.

Dengan adanya kedua metode tersebut maka kinerja karyawan akan semakin meningkat dan karyawan mampu melaksanakan pekerjaannya dengan baik. Sehingga dapat dikatakan bahwa *reward* dan *punishment* merupakan kedua hal yang dapat memotivasi karyawan untuk meningkatkan kinerjanya.

PEMBAHASAN

Reward berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan apabila sistem reward semakin adil yaitu adanya gaji dan bonus, kesejahteraan, pengembangan karir, penghargaan psikologis maka kinerja karyawan akan semakin meningkat yaitu dengan mampu melaksanakan pekerjaannya dengan baik secara berkualitas, berkuantitas, memiliki ketepatan waktu, efektivitas dan memiliki kemandirian. *Reward* sangat penting bagi setiap individu karyawan yang mau bekerja keras dan antusias untuk meningkatkan kinerja karyawan. Pimpinan harus menyadari, bahwa karyawan akan mau bekerja keras dengan harapan, dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan dari hasil pekerjaannya. Dengan adanya *punishment* karyawan akan lebih disiplin dan teliti serta mampu melaksanakan tugas pekerjaannya sehingga mampu meningkatkan kinerja. Dengan demikian jika variabel ini dihubungkan secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan maka akan diperoleh dampak yang lebih tinggi. Dimana jika *reward* tinggi dan *punishment* baik maka akan meningkatkan kinerja lebih baik lagi. Penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Timothy Tan Goni, Wiliam A. Areros, Sofia A.P.Sambul tahun 2021 Yang menunjukkan bahwa *reward* dan *punishment* memiliki pengaruh positif secara bersama-sama dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT.BRK Syariah Cabang Utama Pekanbaru.

KESIMPULAN

Hasil penelitian hipotesis 1 menunjukkan bahwa variabel *reward* (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT.BRK Syariah Cabang Utama Pekanbaru. Hal ini dikarenakan bahwa dengan adanya *Reward* membuat karyawan lebih gembira dan produktif lagi dalam melakukan pekerjaannya. Hasil penelitian hipotesis 2 menunjukkan bahwa variabel *punishment* (X_2)

berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT.BRK Syariah Cabang Utama Pekanbaru. Hal ini dikarenakan bahwa adanya *Punishment* membatasi perilaku, agar tidak terjadi tingkah laku yang tidak diharapkan.

Hasil pengujian hipotesis 3 dengan menggunakan uji F menunjukkan bahwa variabel *reward* dan *punishment* memiliki nilai $F_{hitung} = 29.820$. Dengan demikian dapat diketahui nilai signifikan untuk pengaruh Reward (X1) dan Punishment (X2) terhadap Kinerja Karyawan (Y) adalah sebesar $F_{hitung} 29.820 > F_{tabel} 3.13$ dengan $sig\ 0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa *reward* dan *punishment* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT.BRK Syariah Cabang Utama Pekanbaru.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang menyatakan bahwa adanya pengaruh *reward* terhadap kinerja karyawan maka alangkah lebih baik untuk dapat mempertahankan dan lebih memperhatikan lagi terhadap pemberian *reward* kepada karyawan sehingga bisa berdampak terhadap kinerja para karyawan karena jika pemberian *reward* dilakukan dengan baik dan tepat dapat memberikan motivasi dan dorongan kepada seluruh karyawan untuk lebih meningkatkan kinerjanya. Untuk PT.BRK Syariah Cabang Utama Pekanbaru jika melakukan penetapan *Punishment* untuk berhati-hati dalam menerapkan *punishment* yang berlebihan, karena hal ini justru dapat menjatuhkan mental karyawan atau bisa juga demotivasi. PT.BRK Syariah Cabang Utama Pekanbaru sekiranya mampu mempertahankan dan meningkatkan Reward dan *Punishment* terhadap Kinerja Karyawan, agar kedepannya Perusahaan lebih baik lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifuddin. (2014). *Dasar - Dasar Manajemen*. Bandung: Afabeta.
- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Riau: Zanafa Publishing.
- Agus Wibowo, 2013:149, *Pendidikan Karakter*, Yogyakarta : pustaka Pelajar
- Ahmad Barizki, *Manajemen sumber Daya Manusia (Tinjauan Strategis Berbasis Kompetensi)* jilid 2, Surabaya: Pustaka Aksara, 2020, h.73
- Amirullah. (2015). *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Fahmi, Irham. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Fahmi, Irham . (2018). *Pengantar Manajemen Keuangan*. Bandung: Alfabeta.
- Ghozali, Imam. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8). Cetakan ke VIII*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kasmir, (2018). *Manajemen sumber daya manusia (teori dan praktik)*. Depok: PT Rajagrafindo Persada.
- Kenjana & Nainggolan ,2018. *Pengaruh reward dan punishment terhadap kinerja karyawan dengan motivasi sebagai variabel intervening*(Studi kasus pada PT. Bank Central Asia Tbk).
- Koencoro, Galih Dwi. (2013). *Pengaruh Reward Dan Punishment Terhadap Kinerja*. Universitas Brawijaya. Malang.
- Larasati. Sri, (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetakan Pertama.. Cetakan. Pertama*. CV.Budi Utama: Yogyakarta.
- Mahmudi. (2013). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen