

**IMPROVING OF HUMAN RESOURCES KNOWLEDGE IN SANJIWANI GIANYAR
GENERAL HOSPITAL RELATED TO PATIENT SAFETY GOALS THROUGH
TRAINING ACTIVITY**

**PENINGKATAN PENGETAHUAN SUMBER DAYA MANUSIA DI RSUD
SANJIWANI GIANYAR TERKAIT SASARAN KESELAMATAN PASIEN MELALUI
KEGIATAN PELATIHAN**

Inge Dhamanti^{1,2,3}, Syifa'ul Lailiyah^{1,2}, Elida Zairina^{1,4}, Muhammad Rizky Widodo^{1,2}

¹Pusat Riset Keselamatan Pasien, Universitas Airlangga

²Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat,
Universitas Airlangga

³School of Psychology and Public Health, La Trobe University, Australia

⁴Fakultas Farmasi, Universitas Airlangga

*Email: inge-d@fkm.unair.ac.id

Abstract

Patient safety is the disciplines in health care that has emerged along with the evolution of the complexity of the health care system so that it has an impact on increasing the number of injuries to patients. Sanjiwani Hospital needs to strive for patient safety goals. In the implementation of all patient safety goals, all of them are constrained by the inability to socialize and increase the knowledge of health workers so that it is necessary to carry out and evaluate the results of increasing their knowledge to improve patient safety. The training is conducted once through the provision of materials and case studies. Participants' knowledge was measured twice, namely pre and posttest. Statistical tests were conducted to determine the increase in knowledge scores from the pretest and posttest with the Wilcoxon Rank test. Descriptively, the average score has increased, which at the pretest by 57.8 and at the posttest 68.2. In the highest category the pretest score is sufficient with 61 respondents (48.4%) while the highest posttest score is in the good category. Statistic test using the Wilcoxon Signed Rank test and obtained a p value of 0.001 so it can be concluded that there is a difference in the knowledge of the respondents before and after being given the training. The implementation of patient safety goal training has been carried out well. There is a statistically significant increase in knowledge. Therefore, training on patient safety targets at the Sanjiwani Hospital succeeded in achieving the goal of increasing knowledge.

Keywords: *online training, patient safety goal, health worker, increasing of knowledge*

Abstrak

Keselamatan pasien merupakan salah satu disiplin dalam pelayanan kesehatan yang muncul seiring dengan evolusi kompleksitas sistem pelayanan kesehatan sehingga berdampak pada naiknya angka cedera pada pasien. RSUD Sanjiwani perlu mengupayakan sasaran keselamatan pasien. Pada pelaksanaan seluruh sasaran keselamatan pasien, semuanya terkendala pada tidak dapat terlaksananya sosialisasi dan peningkatan pengetahuan tenaga kesehatan sehingga perlu dilakukan dan dievaluasi hasil peningkatan pengetahuannya untuk meningkatkan keselamatan pasien. Pelatihan dilakukan satu kali melalui pemberian materi dan studi kasus. Pengetahuan peserta diukur dua kali yaitu sebelum materi dan sesudah materi diberikan. Dilakukan uji statistik untuk mengetahui peningkatan skor pengetahuan dari pretest dan posttest dengan uji Wilcoxon Rank. Hasil p0,05 dengan CI 95% akan menunjukkan hasil yang bermakna secara statistik. Secara deskriptif, rata-rata skor mengalami peningkatan yaitu pada pretest sebesar 57,8 dari 100 dan pada posttest 68,2 dari 100. Pada nilai pretest, kategori terbanyak adalah cukup sejumlah 61 responden (48,4%) sedangkan nilai posttest terbanyak pada kategori baik sejumlah 71 responden (56,3%). Pengujian dilakukan menggunakan uji

Wilcoxon Signed Rank dan didapatkan hasil bahwa nilai $p < 0,001$. Karena nilai p lebih kecil dari $0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan pengetahuan responden sebelum dan sesudah diberikan pelatihan dilihat dari skor tes yang didapat. Pelaksanaan pelatihan sasaran keselamatan pasien telah terlaksana dengan baik. Terdapat peningkatan pengetahuan yang signifikan secara statistik dengan hasil uji Wilcoxon Signed Rank yang menghasilkan nilai $p < 0,05$. Oleh karena itu, pelatihan sasaran keselamatan pasien di RSUD Sanjiwani Gianyar berhasil mencapai tujuan untuk meningkatkan pengetahuan terkait keselamatan pasien.

Kata kunci: *pelatihan daring, sasaran keselamatan pasien, tenaga kesehatan, peningkatan pengetahuan*

PENDAHULUAN

Keselamatan pasien merupakan salah satu disiplin dalam pelayanan kesehatan yang muncul seiring dengan evolusi kompleksitas sistem pelayanan kesehatan sehingga berdampak pada naiknya angka cedera pada pasien di fasilitas pelayanan kesehatan (Meyer 2019). Keselamatan pasien didefinisikan sebagai kebebasan bagi pasien dari cedera potensial atau yang tidak diperlukan diasosiasikan dengan pemberian pelayanan kesehatan (Kaur dkk. 2022). Dalam menjaga keselamatan pasien, *Join Commision International* (JCI) mensyaratkan dilakukannya peningkatan kualitas berkelanjutan untuk sasaran keselamatan pasien. Hal ini menjadikan keselamatan pasien menjadi salah satu standar yang harus dipenuhi rumah sakit sehingga dapat terhindar dari timbulnya cedera saat proses pelayanan. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan nomor 11 tahun 2017, rumah sakit wajib mengupayakan pemenuhan sasaran keselamatan pasien. Adapun enam sasaran keselamatan pasien yaitu mengidentifikasi pasien, meningkatkan komunikasi efektif, meningkatkan keamanan obat-obatan yang harus diwaspadai, memastikan lokasi pembedahan, prosedur, dan pembedahan pasien yang benar, mengurangi risiko infeksi terkait pelayanan kesehatan, dan mengurangi risiko cidera pasien akibat terjatuh.

RSUD Sanjiwani merupakan rumah sakit tipe B milik pemerintah yang menjadi pusat rujukan di daerah Bali Timur. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009, rumah sakit mempunyai tugas memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna. RSUD Sanjiwani Kabupaten Gianyar mempunyai tugas pokok menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna dengan upaya penyembuhan, pemulihan, peningkatan, pencegahan, pelayanan rujukan, pendidikan, penelitian dan pengembangan serta pengabdian masyarakat. Terdapat sasaran keselamatan pasien yang harus diupayakan oleh rumah sakit yaitu mengidentifikasi pasien, meningkatkan komunikasi efektif, meningkatkan keamanan obat-obatan yang harus diwaspadai, memastikan lokasi pembedahan, prosedur, dan pembedahan pasien yang benar, mengurangi risiko infeksi terkait pelayanan kesehatan, dan mengurangi risiko cidera pasien akibat terjatuh.

Penelitian sebelumnya di Indonesia mendapati bahwa pelaksanaan sasaran keselamatan pasien di rumah sakit cenderung belum maksimal atau belum memenuhi standar yang berlaku (100%) (Surahmat, Neherta, dan Nurariati 2018). Penelitian di rumah sakit tipe B Pendidikan di Daerah Istimewa Yogyakarta menemukan bahwa jumlah insiden yang dilaporkan pada tahun 2017 ada 138 insiden terdiri dari insiden terkait SKP.1 sampai SKP.6 (Budi, Lazuardi, dan Sari 2019). Beberapa kendala yang dijumpai rumah sakit dalam melaksanakan sasaran keselamatan pasien adalah kurangnya motivasi, sarana prasarana, pengawasan, dan sosialisasi yang dilaksanakan di rumah sakit (Neri, Lestari, dan Yetti 2018). Berdasarkan laporan insiden keselamatan pasien

RSUD Sanjiwani Gianyar, terdapat sebanyak 17 insiden keselamatan pasien pada tahun 2021 dengan mayoritas insiden merupakan kejadian nyaris cidera (76%). Hasil wawancara dengan tim komite mutu rumah sakit menemukan beberapa permasalahan. Pada pelaksanaan seluruh sasaran keselamatan pasien, semuanya terkendala pada tidak dapat terlaksananya sosialisasi dan peningkatan pengetahuan tenaga kesehatan sehingga pencapaian sasaran keselamatan pasien menjadi terkendala. Oleh karena itu, pemberian pelatihan dengan alokasi waktu optimal perlu dilakukan dan evaluasi hasil peningkatan pengetahuannya sehingga dapat memperbaiki perawatan kesehatan dan meningkatkan keselamatan pasien.

METODE PENGABDIAN MASYARAKAT

Pelatihan dilakukan satu kali melalui pemberian materi dan studi kasus pada tiga topik. Topik yang diberikan adalah *surgical safety checklist* dan budaya keselamatan pasien, komunikasi efektif bagi tenaga kesehatan, dan pencegahan pasien jatuh. Pengetahuan peserta diukur dua kali yaitu sebelum materi (*pretest*) dan sesudah materi diberikan (*posttest*). Jenis penelitian ini merupakan penelitian *cross sectional* yang memakai rancangan *pretest-posttest design*. Penelitian dilakukan pada Bulan Agustus 2022 berlokasi di Rumah Sakit Umum Daerah Sanjiwani Gianyar Bali. Populasi dalam penelitian ini adalah tenaga kesehatan, tenaga medis, dan tenaga non kesehatan pendukung yang ada di rumah sakit tersebut. Teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling*. Sampel yang diambil dari populasi merupakan tenaga yang didelegasikan oleh rumah sakit untuk mengikuti pelatihan.



Gambar 1. *Pemberian Materi dan Studi Kasus oleh Pemateri Pertama Terkait Penerapan Budaya dan Surgical Safety List*



Gambar 2. Pemberian Materi dan Studi Kasus oleh Pemateri Kedua Terkait Komunikasi Efektif untuk Tenaga Kesehatan



Gambar 3. Pemberian Materi dan Studi Kasus oleh Pemateri Ketiga Terkait Pencegahan Pasien Jatuh di Rumah Sakit

Pengukuran dilakukan dengan pengisian kuesioner yang bertujuan untuk menguji pengetahuan peserta terkait tiga topik sasaran keselamatan pasien tersebut. Dilakukan uji statistik untuk mengetahui peningkatan skor pengetahuan dari *pretest* dan *posttest* dengan uji Wilcoxon Rank. Hasil $p < 0,05$ dengan CI 95% akan menunjukkan hasil yang bermakna secara statistik (Dahlan 2010). Pengujian statistik dilakukan dengan bantuan perangkat lunak komputer Jamovi versi 2.2.5.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik responden dari penelitian ini terdiri dari tenaga kesehatan, tenaga medis, dan tenaga nonkesehatan sejumlah 126 orang. Berdasarkan jenis kelamin, perempuan menjadi jenis kelamin terbanyak dengan jumlah 101 responden (80,2%) sedangkan responden laki-laki berjumlah 25 orang (19,8%). Berdasarkan sebaran usia, responden lebih banyak pada kategori usia 30-45 tahun sebanyak 79 orang (63%). Pada pendidikan terakhir, tingkat pendidikan yang

diselesaikan mayoritas pada tingkat sarjana atau diploma 4 sebanyak 77 orang (61,1%). Detail lebih lengkap terkait karakteristik responden dapat dilihat pada tabel berikut

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	n	%
Jenis Kelamin		
Laki-laki	25	19,8
Perempuan	101	80,2
Usia		
15-30 tahun	21	16,7
31-45 tahun	79	62,7
46-60 tahun	26	20,6
Pendidikan terakhir		
SMA/SMK/Sederajat	3	2,4
D1/D2/D3	42	33,3
S1/D4	77	61,1
S2	4	3,2
S3	0	0

Pretest dan *posttest* dilakukan dengan pengisian kuesioner yang akan mengukur tingkat pengetahuan peserta terkait topik pelatihan. Secara deskriptif, rata-rata skor pada *pretest* sebesar 57,8 dari 100 dan pada *posttest* 68,2 dari 100. Nilai terbanyak pada *pretest* adalah 65 sedangkan nilai terbanyak *posttest* adalah 70. *Range* nilai *pretest* adalah 15-90 sedangkan pada *posttest* 15-100. Detail analisis deskriptif dari nilai *pretest* dan *posttest* adalah sebagai berikut.

Tabel 2. Analisis Deskriptif Nilai *Pretest* dan *Posttest*

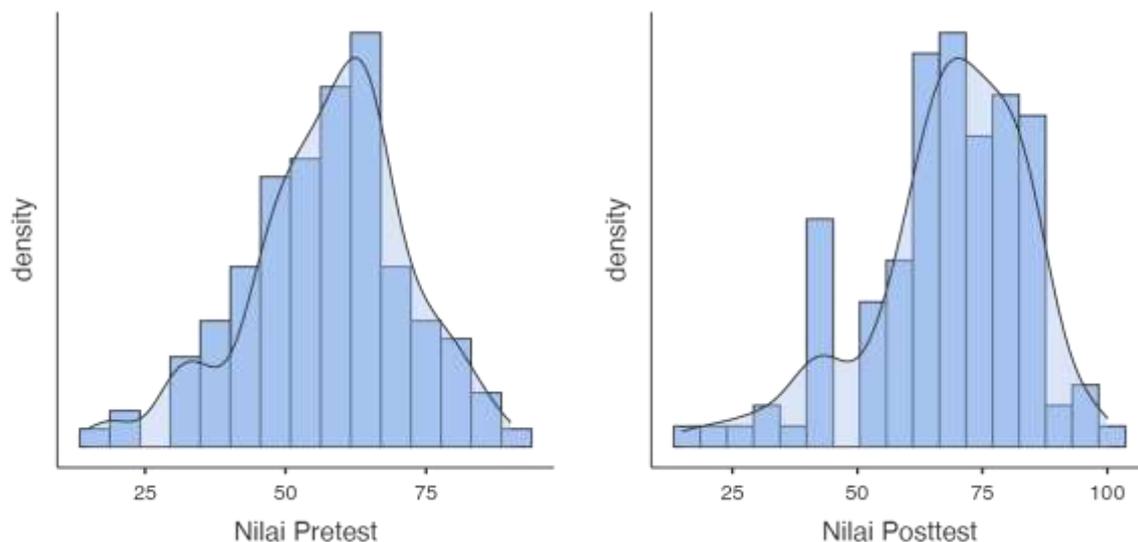
	Nilai <i>Pretest</i>	Nilai <i>Posttest</i>
N	126	126
Mean	57,8	68,2
Median	60	70
Modus	65	70
Minimum	15	15
Maksimum	90	100

Selain secara deskriptif, perolehan skor juga dikelompokkan berdasarkan *range* skor yang didapatkan. Kategori tersebut adalah sangat kurang (0-20), kurang (21-40), cukup (41-60), baik (61-80), dan sangat baik (81-100). Pada nilai *pretest*, kategori terbanyak adalah cukup sejumlah 61 responden (48,4%) sedangkan nilai *posttest* terbanyak pada kategori baik sejumlah 71 responden (56,3%)

Tabel 3. Sebaran Kategori Nilai *Pretest* dan *Posttest*

	Nilai <i>Pretest</i>		Nilai <i>Posttest</i>	
	n	%	n	%
Sangat kurang	3	2,4	2	1,6
Kurang	12	9,5	9	7,1
Cukup	61	48,4	22	17,5
Baik	46	36,5	71	56,3
Sangat baik	4	3,2	22	17,5

Nilai *pretest* dan *posttest* kemudian dilakukan uji normalitas untuk mengetahui normalitas data sebelum dilakukan uji. Uji normalitas dilakukan dengan menghitung rasio *skewness* dan kurtosis. Pada data *pretest*, didapatkan *skewness* sebesar -0,480 dengan *error* 0,216 sehingga didapatkan nilai -2,22. Nilai kurtosis didapatkan sebesar 0,426 dengan *error* 0,428 sehingga rasio kurtosisnya sebesar 0,99. Dikarenakan pada rasio *skewness* nilainya diluar $-2 < x < 2$ maka data tidak normal. Pada nilai *posttest*, didapatkan *skewness* sebesar -0,956 dengan *error* 0,216 sehingga rasio *skewness* sebesar 4,43. Nilai kurtosis sebesar 1,05 dengan *error* 0,428 sehingga rasio kurtosisnya 2,45. Karena rasio *skewness* dan rasio kurtosis diluar nilai $-2 < x < 2$ maka dapat disimpulkan data tidak normal. Oleh karena itu, pengujian dilakukan dengan uji Wilcoxon rank.



Gambar 4. Histogram Nilai Pretest dan Nilai Posttest Peserta Pelatihan Sasaran Keselamatan Pasien

Pengujian dilakukan menggunakan uji Wilcoxon Signed Rank dan didapatkan hasil bahwa nilai $p < 0,001$. Karena nilai p lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan pengetahuan responden sebelum dan sesudah diberikan pelatihan dilihat dari skor tes yang didapat. Berdasarkan hasil uji Wilcoxon Signed Rank pada nilai *pretest* dan *posttest* pelatihan sasaran keselamatan pasien, didapatkan hasil bahwa terdapat beda antara *pretest* yang dilakukan sebelum intervensi pelatihan dengan *posttest*. Tenaga kesehatan yang pernah mengikuti pelatihan memiliki kemampuan, pengetahuan, dan keterampilan kinerja yang lebih tinggi (Sari dkk. 2019).

Tabel 4. Hasil Uji Wilcoxon Signed Rank

			<i>Statistic</i>	<i>p</i>	<i>Mean difference</i>	<i>SE difference</i>
Nilai Pretest	Nilai Posttest	Wilcoxon W	514 ^a	< .001	-12.5	1.09

Pada tabel di bawah ini diperoleh nilai rata-rata sebelum pelatihan adalah 57,8 sedangkan setelah pelatihan adalah 68,2. Hal tersebut menunjukkan bahwa pemberian pelatihan meningkatkan pengetahuan peserta terkait keselamatan pasien. Pelatihan didefinisikan sebagai usaha sistematis untuk memahami keahlian, peraturan, konsep, maupun tata metode berperilaku yang berdampak pada kenaikan kinerja (Kamil 2010). Pengetahuan merupakan domain yang penting untuk terbentuknya tindakan seseorang (Notoadmodjo 2010). Pemberian pelatihan berulang terbukti menjadi hal yang dapat meningkatkan pengetahuan pada sebuah penelitian literature review (Indah dan Dirdjo 2021). Pelatihan dapat menginisiasi proses transfer ilmu pengetahuan yang dipelajari dan berhubungan dengan pekerjaan yang dilakukan sehingga meningkatkan kualitas serta kuantitas juga meningkatkan kepuasan kerja (Zainal dkk. 2014)

Tabel 5. Perbandingan Deskriptif Nilai Pretest dan Posttest

	N	Mean	Median	SD	SE
Nilai Pretest	126	57.8	60.0	14.3	1.27
Nilai Posttest	126	68.2	70.0	16.0	1.43

Keberhasilan pelatihan terhadap pengetahuan peserta juga berhasil pada bentuk pelatihan pada tenaga kesehatan lainnya. Pelatihan secara luar jaringan cukup berhasil dalam meningkatkan pengetahuan tenaga kesehatan di era pandemi Covid-19 (Nugroho dkk. 2022). Bentuk pelatihan dengan pemberian materi secara klasikal diikuti dengan pelatihan keterampilan pada kader posyandu remaja membuat 100% peserta pelatihan memiliki skor *posttest* dengan kategori

sangat baik (Noya dkk. 2021). Pelatihan terkait pencegahan HAIs (*Healthcare Associated Infections*) kepada tenaga pendidikan perawat memiliki hasil yang positif dengan adanya peningkatan pengetahuan yang bermakna (Suherlin 2020). Pelatihan yang dikombinasikan dengan *roleplay* dan studi kasus terkait komunikasi efektif juga berhasil meningkatkan pengetahuan secara signifikan (Sari dkk. 2019). Pelatihan unit perawat di RSDS Jakarta memiliki dampak peningkatan skor posttest pada partisipan hingga 90% partisipan memiliki skor dengan kategori sangat baik (Sithi dan Widiastuti 2018).

PENUTUP

Pelaksanaan pelatihan sasaran keselamatan pasien telah terlaksana dengan baik. Program pelatihan ini diikuti dengan baik oleh pihak manajemen rumah sakit maupun dari sumber daya manusia yang ada di RSUD Sanjiwani Gianyar. Hasil yang dicapai dari pelatihan ini adalah terdapat peningkatan rerata skor pengetahuan dan hanya 8,7% responden yang masih memiliki pengetahuan yang kurang maupun sangat kurang. Peningkatan tersebut juga berbeda secara statistik dengan hasil uji Wilcoxon Signed Rank yang menghasilkan nilai $p < 0,05$. Oleh karena itu, pelatihan sasaran keselamatan pasien di RSUD Sanjiwani Gianyar berhasil mencapai tujuan untuk meningkatkan pengetahuan terkait keselamatan pasien. Diharapkan, dengan meningkatnya pengetahuan sumber daya manusia RSUD Sanjiwani Gianyar terkait sasaran keselamatan pasien, implementasi sasaran keselamatan pasien dapat berjalan dengan lebih baik sehingga menaikkan capaian keselamatan pasien yang ada di RSUD Sanjiwani Gianyar Bali.

DAFTAR PUSTAKA

- Budi, Savitri Citra, Lutfan Lazuardi, dan Fatwa Tetra Sari. 2019. "Tren Insiden Berdasarkan Keselamatan Pasien." *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia (JMIKI)* 7, no. 2 (Oktober): 146. <https://doi.org/10.33560/JMIKI.V7I2.236>.
- Dahlan, Muhammad Sopiudin. 2010. *Statistik Untuk Kedokteran Dan Kesehatan : Deskriptif, Bivariat, Dan Multivariat Dilengkapi Aplikasi Dengan Menggunakan SPSS*. Disunting oleh Dewi J Ishardini. 4 ed. Jakarta: Salemba Medika.
- Indah, Jita, dan Maridi M Dirdjo. 2021. "Hubungan Pengetahuan Dan Pelatihan Code Blue Dengan Hasil Pada Pasien: Literatur Review." *Borneo Student Research* 2, no. 3: 1563–68. <https://journals.umkt.ac.id/index.php/bsr/article/view/1627>.
- Kamil, Mustofa. 2010. *Model Pendidikan Dan Pelatihan (Konsep Dan Aplikasi)*. 1 ed. Bandung: Alfabeta.
- Kaur, Pritindira, Raju Vaishya, Anupam Sibal, Gaurav Loria, K. Hari Prasad, Sangita Reddy, Shobana Kamineni, Suneeta Reddy, dan Preetha Reddy. 2022. "Improving Patient Safety and Quality in India's Largest Hospital Network Through a Dashboard Driven Approach - The Apollo Quality Program." *Journal of Patient Safety and Risk Management*, Juni (Juni). <https://doi.org/10.1177/25160435221105994>.
- Meyer, S. 2019. "Patient Safety." Fact Sheet Patient Safety WHO. 13 September 2019. <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/patient-safety>.

- Neri, Reno Afriza, Yuniar Lestari, dan Dan Husna Yetti. 2018. "Analisis Pelaksanaan Sasaran Keselamatan Pasien Di Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Padang Pariaman." *Jurnal Kesehatan Andalas* 7, no. 0 (Desember): 48–55. <https://doi.org/10.25077/JKA.V7I0.921>.
- Notoadmodjo, Soekidjo. 2010. *Ilmu Perilaku Kesehatan*. 1 ed. Vol. 1. Jakarta: Rineka Cipta.
- Noya, Fransisca, Kadar Ramadhan, Deviana Laurenzy Tadale, dan Ni Kadek Widyani. 2021. "Peningkatan Pengetahuan Dan Keterampilan Kader Melalui Pelatihan Kader Posyandu Remaja." *JMM (Jurnal Masyarakat Mandiri)* 5, no. 5 (Oktober): 2314–22. <https://doi.org/10.31764/JMM.V5I5.5257>.
- Nugroho, Puguh Setyo, Nyilo Purnami, Rizka Fathoni Perdana, Rosa Falerina, dan Hendra Kurnia Rakhma. 2022. "Early Detection Training Of Hearing Disorders In The Era of The Covid 19 Pandemic For Health Personnel At Genteng Kulon Banyuwangi Health Center, East Java." *Jurnal Layanan Masyarakat (Journal of Public Services)* 6, no. 1 (Maret): 129–42. <https://doi.org/10.20473/JLM.V6I1.2022.129-142>.
- Sari, Dian Puspita, Yoga Pamungkas Susani, Titi Pambudi Karuniawati, dan Mohammad Rizki. 2019. "Pelatihan Struktur Komunikasi SBAR Bagi Tenaga Kesehatan Di Rumah Sakit Universitas Mataram." *Jurnal Abdi Insani* 6, no. 2 (Agustus): 206–19. <https://doi.org/10.29303/ABDIINSANI.V6I2.224>.
- Sithi, Nyoman Desak, dan Ani Widiastuti. 2018. "Pelatihan Keselamatan Pasien Bagi Para Perawat Di RS Dr Suyoto (RSDS) Jakarta." *Seminar Nasional Hasil Pengabdian Kepada Masyarakat* 1, no. 1 (November): 891–94. <https://doi.org/10.1086/502513>.
- Suherlin, Nicen. 2020. "Efektivitas Pelatihan Manajemen Bundle Care Healthcare Associated Infections (HAIS) Terhadap Pengetahuan Perawat Di RSI Siti Rahmah Padang." *Menara Ilmu* 14, no. 2 (Oktober). <https://doi.org/10.31869/MI.V14I2.2252>.
- Surahmat, Raden, Meri Neherta, dan Nurariati. 2018. "Hubungan Supervisi Dengan Implementasi Sasaran Keselamatan Pasien Di Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang." Dalam *Proceeding Seminar Nasional Keperawatan*. Palembang: Universitas Sriwijaya. <http://conference.unsri.ac.id/index.php/SNK/article/view/1210>.
- Zainal, Veithzal Rivai, H. Mansyur Ramly, Thoby Mutis, dan Willy Arafah. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori Ke Praktik*. 2 ed. Vol. 5. Jakarta: RajaGrafindo Persada.