

PENJADWALAN DINAS PERAWAT BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RSUD ULIN BANJARMASIN

Syawalludin Rahman¹, Yeni Mulyani², Ichsan Rizany¹

¹Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Kedokteran, Universitas Lambung
Mangkurat, Jl. A. Yani KM. 36 Banjarbaru, 70714

²Politeknik Kesehatan Negeri Banjarmasin Jurusan Ilmu Keperawatan, Jl. Mistar
Cokrokusomo

Email korespondensi: syawalludinrahman10@gmail.com

ABSTRAK

Kepuasan pasien selama dirawat di suatu rumah sakit masih dalam kategori rendah. Rendahnya kepuasan pasien tersebut dipengaruhi beberapa faktor yang salah satunya adalah penjadwalan dinas perawat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan penjadwalan dinas perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Ulin Banjarmasin. Desain penelitian ini menggunakan korelasional dengan pendekatan *cross sectional* dan teknik pengambilan sampel *accidental sampling*. Responden penelitian berjumlah 92 orang. Waktu penelitian bulan Desember 2017 dan alat ukur yang digunakan berupa kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa gambaran penjadwalan dinas perawat rata-rata sebesar 37,29 mengarah ke rentang tinggi dan gambaran tingkat kepuasan pasien rata-rata sebesar 64,73 mengarah ke rentang rendah. Hasil analisis didapatkan adanya hubungan yang positif antara penjadwalan dinas perawat yang dipersepsikan pasien dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Ulin Banjarmasin. (P Value = 0,000). Saran penelitian ini diharapkan untuk kepala ruangan dan perawat agar bekerjasama dalam menentukan penjadwalan dinas yang baik dengan arahan manajer demi terciptanya pelayanan yang optimal untuk kepuasan pasien.

Kata-kata kunci: Penjadwalan dinas perawat, Perawat, Tingkat kepuasan pasien,

ABSTRACT

Patient satisfaction during hospitalization is still in low category. The low patient satisfaction is influenced by several factors, one of which is the scheduling of nurse service. This study was made to know the correlation between scheduling of nurse service and patient satisfaction level at RSUD Ulin Banjarmasin hospital. This research used correlation design with cross sectional approach and accidental sampling technique. Research respondents amounted to 92 people. December 2017 research period and measuring instruments used in the form of questionnaires. The result of the analysis shows that there is a positive relationship between scheduling of nurses service that is perceived by patient with patient satisfaction level in ward of RSUD Ulin Banjarmasin. (P Value = 0,000 <0.05). Suggestion of this research is expected to head of room and nurse to cooperate in determining good service scheduling with manager direction for the creation of optimal service for patient satisfaction.

Keywords : Level of patient satisfaction, Nurse, Nursing scheduling

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan yang akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (1). Rumah sakit memiliki standar pelayanan minimal dengan beberapa indikator dan salah satunya adalah kepuasan pasien harus minimal 90% menurut (2). Survei kepuasan pasien penting karena dapat mengetahui kemauan atau keinginan pasien dan perlu dilakukan bersamaan dengan pengukuran dimensi mutu pelayanan kesehatan yang lain (3). Kepuasan pasien adalah tujuan dan harapan semua institusi pelayanan kesehatan.

Kepuasan pasien berarti terpenuhinya keperluan yang didapat dari pengalaman melaksanakan kegiatan, pekerjaan atau mendapat sesuatu sesuai keperluan yang diinginkan (4). Ketidakpuasan pasien mempunyai efek berupa hilangnya kepercayaan pasien pada perawat dan adanya keluhan atau tuntutan pasien pada suatu Rumah Sakit. Banyaknya ketidakpuasan pasien timbul karena apa yang menjadi kebutuhan, keinginan, dan harapan yang diinginkan tidak terpenuhi (5). Kepuasan pasien dapat dinilai dari beberapa aspek yang meliputi: *tangibles* (bukti langsung), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati). Empati sering tidak dilakukan dikarenakan banyak faktor misal, stress kerja, beban kerja, dan penjadwalan dinas perawat yang masih menjadi permasalahan (6).

Penjadwalan adalah pengelolaan waktu yang tersedia untuk melaksanakan semua pekerjaan dalam rangka menyelesaikan suatu aktivitas sampai tercapai hasil yang optimal dengan mempertimbangkan keterbatasan-keterbatasan tertentu (7). Penjadwalan dinas perawat umumnya di Indonesia

diklasifikasikan menjadi dinas pagi, dinas siang, dan dinas malam (8).

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan peneliti didapatkan hasil bahwa kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Ulin Banjarmasin masih di bawah 90% yang artinya masih rendah. Wawancara kepada kepala ruang rawat inap RSUD Ulin Banjarmasin menunjukkan bahwa untuk penjadwalan dinas perawat masih ada beberapa perawat yang mengambil *longshift* dan dikuatkan oleh observasi langsung peneliti yang mendapatkan hasil bahwa ada 4 orang perawat terlambat datang saat dinas pagi.

METODE PENELITIAN

Rancangan penelitian ini menggunakan rancangan bersifat korelasional dengan pendekatan *cross sectional* dan teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 92 orang pasien yang dirawat di ruang bedah umum, ruang penyakit dalam wanita pria, ruang jantung, ruang mata, ruang orthopedi, dan ruang THT kelas III RSUD Ulin Banjarmasin pada bulan November-Desember 2017. Data penelitian diperoleh dari hasil kuesioner yang diberikan kepada pasien. Penelitian ini menggunakan kuesioner dari NSNS yang berjumlah 19 pertanyaan dan kuesioner penjadwalan dinas yang dimodifikasi peneliti dengan jumlah 12 pertanyaan dari kuesioner Rizany (2017). Hasil uji validitas kuesioner didapatkan nilai valid sebesar 0,383-0,607 dan nilai reliabilitas sebesar 0,822.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Tabel 1. Distribusi responden menurut usia (n=92)

Variabel	Mean	SD	Min-Max
Usia	43,48	9,69	19-60

Tabel 1 menjelaskan tentang distribusi responden menurut usia rata-rata responden yaitu sebesar 43,48 tahun dengan usia paling muda yakni 19 tahun dan usia yang tertua yaitu 60 tahun. Umumnya manusia akan mengalami perubahan dan penurunan fungsi tubuh pada usia ≥ 30 tahun. (9). Hal ini sesuai dengan riset kesehatan dasar yang menyebutkan semakin tua usia seseorang maka akan semakin rentan risiko terjadinya suatu penyakit sehingga menyebabkan kebanyakan pasien dirawat di suatu rumah sakit berusia di atas 30 tahun (10).

Tabel 2. Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan biaya (n=92)

Karakteristik Responden	Frekuensi	Persentase
Jenis Kelamin		
Laki-laki	28	30,4%
Perempuan	64	69,6%
Total	92	100%
Tingkat Pendidikan		
SD	43	46,7%
SMP	24	26,1%
SMA	24	26,1%
S1	0	0%
S2	0	0%
Lain-lain	1	1,1%
Total	92	100%
Biaya		
BPJS	91	98,9%
Asuransi Lain	0	1,1%
Biaya Mandiri	1	0%
Total	92	

Tabel 2 menjelaskan tentang distribusi responden berdasarkan jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan biaya. Untuk jenis kelamin pada penelitian ini lebih banyak yang berjenis kelamin perempuan yang berjumlah yaitu 64

orang (69,6%) sedangkan laki-laki hanya 28 orang (30,4%). Hal ini diakibatkan banyaknya populasi perempuan saat ini dan laki-laki lebih aktif dibandingkan perempuan dalam kegiatan olahraga sehingga penyakit lebih rentan terpapar pada jenis kelamin perempuan.

Pada penelitian ini responden yang berpendidikan SD lebih banyak dibandingkan tingkat pendidikan lainnya yaitu sebanyak 43 orang (46,7%) dengan tingkat pendidikan terendah ada pada pasien yang berpendidikan sarjana 1 dan 2 yaitu sebesar 0%. tidak bekerja berjumlah 20 orang (42,6%). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Putra menunjukkan bahwa tingkat pendidikan SD lebih banyak dari jenis tingkat pendidikan lainnya yaitu sebesar 30,3% (11). Penelitian ini juga dikuatkan dari penelitian Yuniarti yang menunjukkan responden dengan pendidikan SD lebih banyak dirawat di rumah sakit yaitu sebesar 36,0% (12). Tingkat pendidikan dapat memengaruhi kepuasan pasien di mana orang yang berpendidikan tinggi cenderung akan lebih kritis dalam berpikir dan menerima informasi sehingga orang dengan pendidikan tinggi biasanya memiliki ketidakpuasan tinggi terhadap pelayanan di rumah sakit.

Berdasarkan pembiayaan selama proses perawatan di rumah sakit pada penelitian ini lebih banyak responden yang menggunakan jenis pembiayaan BPJS yaitu sebanyak 91 orang (98,9%). Hasil ini sejalan dengan penelitian Kartikasari yang menyebutkan biaya pasien selama perawatan sebagian besar dengan pembiayaan BPJS yaitu sebesar 55 responden (45,5%) (13). Hal ini diperkuat oleh penelitian Firmansyah yang menjelaskan bahwa pembiayaan pasien di rumah sakit dr. Soebandi Jember mayoritas menggunakan JKN sebanyak 69 orang (73,60%) dari total 94 responden yang mengikuti penelitian tersebut (14). Tingginya pasien yang menggunakan pembiayaan BPJS

dipengaruhi faktor-faktor lain dan juga dikarenakan sebagian besar pasien pada ruang rawat inap kelas III RSUD Ulin Banjarmasin yang mengikuti penelitian ini mungkin adalah pasien yang memiliki status ekonomi menengah ke bawah.

Kepuasan Pasien

Tabel 3. Nilai rata-rata kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Ulin Banjarmasin (n=92)

Variabel	Mean	SD	Min-Max
Tingkat Kepuasan Pasien	64,73	5,96	51-79

Tabel 3 menunjukkan bahwa nilai rata-rata perilaku tingkat kepuasan pasien adalah sebesar 64,73 (68,13% dari total skor) dengan nilai maksimum adalah 79 dan nilai minimum adalah 51. Hasil ini membuktikan bahwa tingkat kepuasan pasien masih rendah jika dibandingkan dengan standar pelayanan minimal rumah sakit yaitu harus diatas 90% (2). Ketidakpuasan pasien paling tinggi pada pertanyaan keleluasaan yang diberikan perawat kepada pasien yaitu sebesar 0% dan dapat dikatakan cukup puas untuk tingkat kepuasan pasien dalam penelitian ini. Pada pertanyaan perlakuan perawat mendapatkan persentase persepsi pasien yang hampir tidak puas sebanyak 12 orang (13%) ini dipandang melalui aspek *empathy*. Sedangkan pada pertanyaan perawat selalu ada saat dibutuhkan persentase persepsi pasien yang hampir tidak puas sebanyak 7 orang (7,6%) ini dipandang melalui aspek *responsiveness*.

Peneliti berasumsi perlakuan perawat yang dipersepsikan pasien hampir tidak puas dikarenakan perawat terburu-buru melayani mengingat perlunya perawatan terhadap pasien yang lain sehingga perlakuan perawat kadang tidak menunjukkan rasa empati terhadap pasien. Peneliti beranggapan perawat ada saat dibutuhkan

dipersepsikan pasien hampir tidak puas karena pada saat pasien membutuhkan kebanyakan perawat mungkin dalam keadaan memberikan pelayanan keperawatan terhadap pasien lain yang lebih diprioritaskan dari segi keperarahan penyakit.

Hasil penelitian Siti (2015) sesuai dengan penelitian ini yang menyebutkan lebih banyak responden yang mempersepsikan empati perawat tidak baik dan empati yang dilakukan perawat kepada pasien membuat perasaan pasien tidak puas dibandingkan pasien yang merasa puas. Hasil ini juga dipertegas dengan penelitian oleh Wira (2014) mendapatkan hasil bahwa dari 111 sampel ketanggapan perawat tidak baik dipersepsikan pasien sebanyak 64 orang dan pasien merasa tidak puas atas ketanggapan perawat selama proses perawatan di rumah sakit.

Berdasarkan penelitian yang hampir serupa dilakukan oleh Tiara (2013) mengemukakan bahwa bahwa dari 99 responden 44 mayoritas perasaan pasien hanya merasa cukup puas dan kurang puas pada saat proses perawatan (15). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Dewi (2014) yang menyebutkan bahwa dari seluruh responden, bahwa didominasi dengan kepuasan pasien sedang atau cukup yaitu sebanyak 19 responden sedangkan responden yang kepuasannya rendah sebanyak 18 responden (16).

Penjadwalan Dinas Perawat Yang dipersepsikan Pasien

Tabel 4. Nilai rata-rata penjadwalan dinas perawat yang dipersepsikan pasien di ruang rawat inap RSUD Ulin Banjaramsin (n=92)

Variabel	Mean	SD	Min-Max
Penjadwalan Dinas Perawat	37,29	4,64	27-48

Tabel 4 menunjukkan bahwa rata-rata penjadwalan dinas perawat yang dipersepsikan pasien adalah 37,29 (77,68% dari total skor). Nilai penjadwalan dinas perawat tertinggi yaitu dengan skor 48 dan nilai penjadwalan dinas perawat terendah yaitu 27. Pada penelitian ini didapatkan bahwa rata-rata penjadwalan dinas yang dipersepsikan pasien dalam rentang mengarah ke tinggi. Pada pertanyaan perawat terlambat datang saat dinas persentase jawaban sering dari responden memiliki angka yang cukup besar yaitu 18, 5%. Hasil penelitian ini serupa dengan yang dilakukan oleh Tabroni (2017) juga menyebutkan bahwa terkadang perawat datang terlambat saat dinas dan pulang terburu-buru (17). Penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Rizany (2017) menunjukkan bahwa implementasi penjadwalan dinas perawat di RS Militer sudah baik dengan hasil sebesar 95,59 (81% dari total nilai) (18). Hal ini didukung oleh penelitian yang serupa dilakukan oleh Stimpfel (2012) mendapatkan hasil ada hubungan signifikan antara panjang *shift* kerja perawat dengan kepuasan pasien.

Hubungan Penjadwalan Dinas Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Ulin Banjarmasin

Tabel 5. Hubungan penjadwalan dinas perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Ulin Banjarmasin (n=92)

Komponen Variabel	P Value	Koefisien Korelasi (r)
Penjadwalan Dinas Perawat	0,000	0,433
Tingkat Kepuasan Pasien		

Tabel 5 menunjukkan bahwa ada hubungan antara penjadwalan dinas perawat dengan tingkat kepuasan pasien

di ruang rawat inap RSUD Ulin Banjarmasin dengan nilai signifikansi 0,000 yang berarti $p \text{ value} < \alpha = 0,05$. Penjadwalan dinas perawat dan tingkat kepuasan pasien mempunyai koefisien korelasi dengan tingkat keeratan yang sedang yaitu dengan nilai 0,433, nilai korelasi ini bersifat positif hal ini berarti apabila semakin tinggi penjadwalan dinas perawat yang dipersepsikan oleh pasien maka kepuasan pasien akan semakin tinggi.

Penelitian yang serupa dilakukan oleh Stimpfel (2012) menunjukkan hasil ada hubungan signifikan antara panjang *shift* kerja perawat dengan kepuasan pasien terutama pada jumlah perawat yang banyak bekerja dalam rentang 8-9 jam atau 10-11 jam akan berdampak menurunnya ketidakpuasan pasien dibandingkan perawat yang berkerja dalam waktu lebih lama yaitu 12-13 jam atau lebih dari 13 jam per hari (19). Berdasarkan hasil penelitian Brunt (2014) sebesar 2,55% pasien mungkin akan merasa sangat puas dan 1,29% cenderung tidak puas dengan tersedianya pelayanan medis pada malam hari atau hari libur (20). Penelitian ini diperkuat oleh penelitian Kitapci (2014) yang menunjukkan bahwa *responsiveness*, *assurance*, dan *tangibility* memiliki pengaruh yang signifikan pada kepuasan pasien dan memiliki hubungan positif (21).

Penjadwalan perawat adalah hal sangat penting karena adanya hubungan antara tingkat keterampilan dan *skill* yang sesuai perawat pada kualitas perawatan pasien. Perubahan jadwal perawat yang tidak tepat dinilai berpotensi menimbulkan konsekuensi negatif jika dalam keadaan darurat pasien memburuk dan semangat kerja staf yang menurun (22). *shift* kerja pagi dan malam merupakan *shift* kerja yang paling melelahkan. Penjadwalan dinas yang seharusnya sudah ditentukan dapat berubah dikarenakan banyaknya pasien yang masuk ke suatu rumah sakit, hal ini

dapat mempengaruhi rotasi penjadwalan dinas yang menimbulkan pelayanan tidak maksimal (23).

Perencanaan ulang penjadwalan perawat dengan berbasis unit menunjukkan dapat mengurangi kelelahan pada perawat dan meningkatkan kepuasan pasien (24). Hasil penelitian ini hampir serupa dengan penelitian yang dilakukan Suryani (2014) yang mendapatkan bahwa kualitas layanan sangat berpengaruh signifikan pada kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit Umum Pirngadi Medan, koefisien variabel tersebut bernilai positif yang bermakna semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi juga kepuasan pasien (25). Hal tersebut diperkuat oleh penelitian yang Agung (2016) di ruang rawat inap rumah sakit umum wisata UIT makassar menyatakan bahwa antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien memiliki hubungan yang bermakna dengan nilai koefisien korelasi 0,410. Kemudian antara fasilitas dengan kepuasan pasien juga memiliki hubungan yang signifikan dan memiliki arah hubungan yang positif dengan nilai signifikan 0,004 (26).

PENUTUP

Simpulan dari hasil penelitian terkait hubungan penjadwalan dinas perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Ulin Banjarmasin yaitu terdapat hubungan yang positif antara penjadwalan dinas perawat dengan tingkat kepuasan pasien dengan nilai $p\text{ value}=0,000$. Nilai rata-rata penjadwalan dinas perawat sebesar 37,29 mengarah ke rentang baik dan nilai rata-rata tingkat kepuasan pasien sebesar 64,73 mengarah ke rentang rendah.

Saran dalam penelitian ini adalah agar kepala ruang dan perawat dapat bekerjasama dalam menyusun

penjadwalan dinas yang baik dengan arahan manajer rumah sakit untuk mencegah terjadinya kelelahan pada perawat yang berdampak pada pemberian pelayanan terhadap pasien tidak optimal.

KEPUSTAKAAN

1. Blais A. Penerjemah: praktik keperawatan profesional konsep perspektif. Edisi 4. Jakarta: EGC; 2012.
2. Kepmenkes. RI No.129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Jakarta; 2008.
3. Pohan IS. Jaminan mutu layanan kesehatan : dasar-dasar pengertian dan penerapan. Jakarta: EGC; 2007.
4. Martiningtyas L. Hubungan caring perawat pelaksana dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Dr. H. Soewondo Kendal. 2013.
5. Nursalam. Manajemen keperawatan: aplikasi dalam praktik keperawatan profesional. Edisi 5. Jakarta: Salemba Medika; 2015.
6. Abdul. Hubungan perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap rumah sakit. 2013.
7. Husen & Abrar. Manajemen proyek, perencanaan, penjadwalan dan pengendalian proyek. Yogyakarta: Andi; 2008.
8. Susandi & Dony. Perancangan dan pembuatan aplikasi penyusunan jadwal kerja dinas jaga perawat igd menggunakan algoritma TPB. *Jurnal Metris*. 2015.

9. Smeltzer & Bare. Buku ajar keperawatan medikal bedah. Vol. 2. Jakarta: EGC; 2010
10. Balitbang, Kemenkes RI. Riset kesehatan dasar: RISKESDAS. Jakarta: 2013.
11. Putra PP, Syarifudin. Hubungan perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien kelas iii di bangsal marwah RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. 2011.
12. Yuniarti S. Hubungan antara kualitas pelayanan rumah sakit dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di ruang perawatan RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie kota Pontianak. 2015.
13. Kartikasari D, Dewanto A. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan kepercayaan di rumah sakit bunda Kandungan Surabaya. Jurnal Aplikasi Manajemen 2014; 12(3).
14. Firmansyah. Perbedaan kepuasan antara pasien peserta jaminan kesehatan nasional dengan umum berdasarkan mutu pelayanan kesehatan di instalasi rawat inap RSD dr. Soebandi Jember. 2016.
15. Syaputra, DA. Hubungan mutu pelayanan BPJS kesehatan dengan kepuasan pasien di instalasi rawat inap kelas ii rumah sakit umum daerah Sekayu. 2015.
16. Dewi, LU. Hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di bangsal penyakit dalam bedah di RS DR. Soetarto Yogyakarta. 2014.
17. Siti M, Zulpahiyana, Indrayana S. Komunikasi terapeutik perawat berhubungan dengan kepuasan pasien. JNKI 2016; 4(1) 30-34.
18. Rizany I, Hariyati TS, Purwoningsih S. Optimalisasi fungsi kepala ruangan dalam penetapan jadwal dinas berbasis kompetensi : pilot study. JPPNI 2017; 1(3); 244-256.
19. Stimpfel WA, Sloane MD, Aiken, HL. The longer the shifts for hospital nurses, the higher the levels of burnout and patient dissatisfaction. Portions of this article were presented at the Academy Health Annual Research Meeting. Orlando. Florida 2012; 23-24.
20. Brunt C, Jensen G. Pricing distortions in medicare's physician fee schedule and patient satisfaction with care quality and access. Health Economics Health Econ. 2014; 23: 761-775.
21. Kitapcia O, Akdoganb C, Ibrahim DT. The impact of service quality dimensions on patient satisfaction, repurchase intentions and word-of-mouth communication in the public healthcare industry. Procedia - Social and Behavioral Sciences. 2014; 148: 161 - 169.
22. Clark A, Moule, Topping A, Serpell M. Rescheduling nursing shifts: scoping the challenge and examining the potential of mathematical model based tools. Journal of Nursing Management 2015; 23: 411-420.
23. Juniar HH, Astuti DR, Iftadi I. Analisis sistem kerja shift terhadap tingkat kelelahan dan pengukuran beban kerja fisik perawat RSUD Karanganyar. Performa 2017; 16(1): 44-53.

24. Romme A. Improving patient satisfaction through reducing nurse overtime and redesigning nurse staffing and scheduling. 2015.
25. Suryani W. Pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada rumah sakit umum Pirngadi Medan. Jurnal Implementasi Ekonomi dan Bisnis FE-UNIVA MEDAN. 2014.
26. Agung, Muzakir, Gunawan. Pengaruh kualitas pelayanan keperawatan, fasilitas dan minat terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Wisata UIT Makassar. Jurnal Mirai Management 2016; 2 (1).