

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Kompetensi

a. Pengertian

Kompetensi berasal dari bahasa Inggris *competence* yang mempunyai arti kemampuan atau kecakapan. Kompetensi dalam sebuah cakupan yang luas dapat juga dideskripsikan sebagai suatu karakteristik yang mendasari individu yang berkaitan erat dengan sebuah kinerja seseorang dalam melakukan pekerjaannya dimana didalamnya mencakup motivasi, sifat dan sikap, konsep diri, pengetahuan dan perilaku atau keterampilan (Taylor, Ian., 2007).

Taylor, Ian (2007) dalam bukunya juga menuliskan deskripsi kompetensi menurut UK's CIPD adalah kompetensi dapat dipahami sebagai kinerja dalam suatu organisasi, dengan dijelaskan bahwa kompetensi adalah suatu hasil yang diharapkan dari individu dalam suatu kegiatan yang dilakukan.

Sedangkan menurut UU RI No 14 tahun 2005 dijelaskan bahwa kompetensi adalah seperangkat pengetahuan, keterampilan, dan perilaku yang harus dimiliki, dihayati, dan dikuasai oleh guru atau dosen dalam melaksanakan tugas keprofesionalan.

Kompetensi adalah suatu karakteristik dasar individu yang memiliki suatu hubungan yang kausal atau hubungan sebab akibat dengan kriteria yang dijadikan acuan atau standar, efektif, atau berpenampilan superior di tempat kerja pada situasi tertentu (Nursalam. Efendi, 2008).

Kompetensi menurut Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia No 045/U/2002 tentang kurikulum inti pendidikan tinggi adalah adalah seperangkat tindakan cerdas, penuh tanggungjawab yang dimiliki seseorang sebagai syarat untuk dianggap mampu oleh masyarakat dalam melaksanakan tugas di bidang pekerjaan tertentu. Elemen-elemen kompetensi terdiri atas : 1) Landasan kepribadian, 2) Penguasaan ilmu dan keterampilan, 3) Kemampuan berkarya, 4) Sikap dan perilaku dalam berkarya menurut tingkat keahlian berdasarkan ilmu dan keterampilan yang dikuasai, 5) Pemahaman kaidah berkehidupan bermasyarakat sesuai dengan pilihan keahlian dalam berkarya.

Melalui beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan: kompetensi yang merupakan suatu kemampuan (Kognitif, afektif dan psikomotor) yang dimiliki oleh seseorang sesuai dengan profesi yang dijalani. Kompetensi dalam penelitian ini adalah kompetensi pembimbing klinik, sehingga dapat didefinisikan kompetensi pembimbing klinik adalah suatu kemampuan (Kognitif, afektif dan psikomotor) yang dimiliki oleh perawat yang mempunyai tugas dan peran sebagai seorang pembimbing klinik di tempat mahasiswa praktik.

b. Tipe Kompetensi menurut Taylor, Ian (2007)

1) *Universals* / menyeluruh

Kompetensi yang berkaitan dengan suatu kinerja dalam semua lingkup pekerjaan. Contohnya adalah kemampuan berkomunikasi, semua pekerjaan mengharuskan seseorang untuk dapat berkomunikasi dengan baik.

2) *Occupationals* / Pekerjaan

Kompetensi ini adalah berkaitan dengan suatu pekerjaan yang lebih spesifik. Contohnya adalah seorang akuntan sangat kompeten melakukan penalaran numerik / hitung menghitung dibandingkan dengan seorang customer service

3) *Relationals*

Kompetensi yang harus dimiliki oleh suatu profesi dapat bervariasi tergantung pada pengaturan suatu pekerjaan. Contohnya seorang pengacara yang berada dalam kota kecil mempunyai kompetensi berbeda dengan pengacara yang berada dalam kota besar

Sesuai dengan penjelasan tipe dari kompetensi, kompetensi perawat pembimbing klinik termasuk dalam tipe ketiga dimana suatu profesi yang sama yaitu perawat tetapi mempunyai perbedaan kompetensi yang berbeda dengan perawat yang tanpa tugas tambahan.

c. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kompetensi

Menurut Michael Zwi dalam Wibowo (2012) faktor yang dapat mempengaruhi kompetensi adalah

1) Keyakinan dan nilai-nilai

Perilaku seseorang sangat dipengaruhi oleh keyakinannya terhadap dirinya sendiri dan orang lain. Bila orang percaya akan kemampuannya dalam melakukan sesuatu, maka hal tersebut akan bisa dikerjakan dengan lebih mudah

2) Keterampilan

Keterampilan seseorang dalam mengerjakan sesuatu akan meningkatkan rasa percaya diri, dan akan menunjukkan bahwa orang tersebut mempunyai kompetensi dalam bidangnya.

3) Pengalaman

Pengalaman akan sangat membantu dalam melakukan suatu pekerjaan, karena pengalaman mengajarkan sesuatu dengan nyata dan akan sangat mudah untuk mengingatnya. Seseorang ahli dalam suatu bidang tertentu disebabkan karena banyak belajar dari pengalaman, dan keahlian seseorang menunjukkan suatu kompetensi yang dimiliki oleh orang tersebut

4) Karakteristik kepribadian

Kepribadian bukanlah sesuatu yang tidak dapat dirubah, kepribadian seseorang akan mempengaruhi cara-cara orang tersebut dalam

menyelesaikan permasalahan dalam kehidupan ini, dan hal ini akan membuat orang tersebut lebih kompeten. Seseorang akan berespons serta beradaptasi dengan lingkungan dan kekuatan sekitarnya, yang akan menambah kompetensi seseorang.

5) Motivasi

Motivasi adalah dorongan yang membuat seseorang mampu untuk melakukan sesuatu. Daya dorong yang lebih bersifat psikologis membuat bertambahnya kekuatan fisik, sehingga akan mempermudah dalam aktivitas kerja, yang menambah tingkat kompetensi seseorang. Dorongan atau motivasi yang diberikan atasan kepada bawahan juga berpengaruh baik terhadap kinerja staf

6) Isu Emosional

Kondisi emosional seseorang akan berpengaruh dalam setiap penampilannya, termasuk dalam penampilan kerjanya. Rasa percaya diri membuat orang akan dapat melakukan suatu pekerjaan dengan lebih baik, begitu juga sebaliknya, gangguan emosional seperti rasa takut dan malu juga bisa menurunkan *performance*/penampilan kerja seseorang, sehingga kompetensinya akan menurun

7) Kemampuan Intelektual

Kompetensi dipengaruhi oleh pemikiran intelektual, kognitif, analisis dan kemampuan konseptual. Tingkat intelektual dipengaruhi oleh

pengalaman, proses pembelajaran yang sudah tentu pula kemampuan intelektual seseorang akan meningkatkan kompetensinya.

8) Budaya Organisasi

Budaya organisasi berpengaruh pada kompetensi seseorang dalam berbagai kegiatan, karena budaya organisasi mempengaruhi kinerja, hubungan antar pegawai, motivasi kerja dan kesemuanya itu akan berpengaruh pada kompetensi orang tersebut.

d. Kompetensi Perawat Pembimbing Klinik

Martono (2009) menjelaskan bahwa dalam melakukan suatu pekerjaan yang baik dan benar pembimbing klinik perlu memiliki :

- 1) Pengetahuan tentang tugas yang akan dilakukan dan bagaimana mengerjakannya
- 2) Keterampilan yang diperlukan untuk melaksanakan tugasnya
- 3) Sikap kerja yang dibutuhkan untuk dapat mengerjakan tugas dengan baik dan benar, serta
- 4) Kekuatan fisik yang cukup

e. Indikator Kompetensi Perawat Pembimbing Klinik

Kinerja pembimbing klinik mengacu kepada lima indikator yaitu (1) Kompetensi sebagai perawat (2) Kompetensi dalam pengajaran pedagogical (3) Kompetensi dalam melakukan evaluasi (4) Faktor personal dan (5) Hubungan dengan mahasiswa (Salminen, 2012).

1) Kompetensi sebagai perawat

Kompetensi pembimbing klinik sebagai perawat meliputi kemampuan teoritis dan pengetahuan keperawatan klinis/praktik, keterampilan dan sikap mereka terhadap praktik keperawatan. Ini termasuk kemampuan mereka untuk mengintegrasikan teori dan praktik, menggunakan ilmu pengetahuan keperawatan sebagai dasar untuk mengajar, mampu bekerja sama dengan supervisor klinis, membimbing siswa dalam praktik klinik dan mengevaluasi secara kritis pengetahuan keperawatan yang ada untuk mempertahankan dan meningkatkan kompetensi klinis pendidik perawat, mampu menjamin kualitas pengalaman belajar siswa dan kualitas pengajaran.

2) Kompetensi pengajaran pedagogical

Keterampilan pedagogis terdiri dari kemampuan dalam proses transmisi pengetahuan, keterampilan dan sikap dalam menciptakan jenis suasana pembelajaran yang dilakukan pembimbing klinik dalam meningkatkan belajar siswa, membimbing mahasiswa menuju *self directed learning* dan mendorong mahasiswa untuk berfikir kritis. Pembelajaran mahasiswa dilakukan dengan memperhatikan tujuan pembelajaran kurikulum dan kebutuhan mahasiswa.

3) Kemampuan melakukan evaluasi

Keterampilan evaluasi mengacu pada proses umpan balik yang diterima mahasiswa dari pembimbing klinik baik mengenai karakter

pribadinya, tingkat pengetahuan teori dan keterampilan klinis. Kemampuan pembimbing klinik dalam melakukan *self assessment* terhadap kompetensinya sebagai seorang perawat pendidik diperlukan secara signifikan karena membantu mereka untuk dapat memahami diri mereka lebih baik dan mengembangkan pengajaran mereka.

4) Faktor personal

Faktor personal mencakup keseluruhan sikap individu, kecenderungan emosional dan karakter, yang mungkin tidak secara langsung berkaitan dengan pengajaran atau status hubungan interpersonal tetapi dapat mempengaruhi mereka

5) Hubungan dengan mahasiswa

Hubungan perawat pendidik dengan mahasiswa melibatkan timbal balik atau komunikasi antara dua orang atau lebih, termasuk komunikasi terapeutik spesifik antara perawat pendidik dan mahasiswa. pembimbing klinik memiliki hubungan yang baik dengan siswa, saling percaya dan menghormati mereka

Lembaga *National League of Nursing* yang selanjutnya disebut NLN (2005) menetapkan 8 indikator kompetensi inti untuk perawat pendidik yaitu (1) Memfasilitasi sebuah pembelajaran (2) Memfasilitasi pengembangan dan sosialisasi mahasiswa (3) Menggunakan penilaian dan strategi evaluasi (4) Berpartisipasi dalam merancang kurikulum dan

melakukan evaluasi hasil program (5) Berfungsi sebagai agen pembaharu (*change agen*) dan pemimpin (6) Meningkatkan mutu secara berkelanjutan sebagai peran perawat pendidik (7) Keterlibatan dalam beasiswa (8) Berfungsi dalam lingkungan pendidikan.

1) Memfasilitasi sebuah pembelajaran (*Facilitate learning*)

Mendorong mahasiswa dalam mencari pengalaman diklinik dengan memberikan kesempatan pada mahasiswa untuk belajar langsung menghadapi pasien dengan bimbingan serta menumbuhkan rasa percaya diri mahasiswa dalam mencari pengalaman diklinik

2) Memfasilitasi pengembangan dan sosialisasi mahasiswa (*Facilitate learner development and socialitation*)

Seorang pembimbing perawat / perawat pendidik harus mampu menjadi fasilitator yang dapat menciptakan lingkungan belajar yang kondusif dan mampu memberikan pengalaman yang positif bagi peserta didik / mahasiswa. Selain itu seorang perawat pendidik harus mampu memfasilitasi mahasiswa untuk mampu bersosialisasi dengan staf perawat lain sehingga mahasiswa mampu mencari kesempatan belajar melakukan tugas sebagai seorang perawat dengan staf perawat lain.

- 3) Menggunakan penilaian dan strategi evaluasi (*Use assessment and evaluation strategies*)

Penilaian dan evaluasi sangatlah penting dalam sebuah pembelajaran. Hal ini menekankan bahwa seorang perawat pendidik harus mampu memberikan umpan baik terhadap pencapaian pembelajaran atau output mahasiswa baik umpan balik positif dan negatif, dan sebaliknya juga bertujuan untuk mengevaluasi kompetensi pembelajaran yang telah diberikan kepada mahasiswa sehingga dapat meningkatkan keterampilan mengajar dan menjadikan seorang pendidik yang lebih baik.

- 4) Berpartisipasi dalam merancang kurikulum dan melakukan evaluasi hasil program (*Participate in curriculum design and evaluation of program outcome*)

Perawat pendidik berpartisipasi untuk memberikan masukan pada institusi pendidikan tentang kebijakan dan prosedur praktik mahasiswa saat diklinik.

- 5) Berfungsi sebagai agen pembaharu dan pemimpin (*Function as a change agent and leader*)

Bertanggung jawab untuk memperbaharui, meninjau ulang dan mempertahankan kebijakan rumah sakit tentang praktik klinik.

- 6) Meningkatkan mutu secara berkelanjutan sebagai peran perawat pendidik (*Pursue continuous quality improvement in the nurse educator role*)

Mempunyai komitmen tentang belajar adalah seumur hidup, sehingga dalam aplikasinya seorang perawat pendidik harus dapat meningkatkan kemampuannya secara berkelanjutan melalui pendidikan formal atau non formal

- 7) Keterlibatan dalam beasiswa (*Engage in scholarship*)

Perawat pendidik diharapkan aktif dalam mencari beasiswa untuk meningkatkan kompetensi sebagai pembimbing klinik, serta bertujuan untuk memperbarui kemampuan yang dimiliki. Hal ini berkaitan dengan mencari informasi terkait pelatihan, seminar yang mendukung kinerja sebagai perawat/pembimbing klinik atau untuk staf perawat lain yang dapat diajukan kepada rumah sakit.

- 8) Berfungsi dalam lingkungan pendidikan (*Function within the educational environment*)

Seorang perawat pendidik harus memiliki pemikiran bahwa dirinya berfungsi sebagai pendidik bagi pasien, mahasiswa dan keluarga sehingga mempunyai kewajiban untuk selalu meningkatkan level pendidikan dan tetap mempertahankan kebijakan rumah sakit, prosedur dan nilai – nilai yang ada.

2. Pembimbing Klinik

a. Pengertian

Pembimbing klinik adalah seorang yang diangkat dan diberikan tugas oleh institusi pelayanan atau pendidikan kesehatan untuk memberikan bimbingan kepada mahasiswa yang sedang mengikuti pembelajaran praktik klinik di Rumah Sakit (Pusdiknakes, 2004).

Perawat pembimbing klinik adalah seorang perawat profesional yang terpilih yang ahli dalam praktik klinik keperawatan (Indawati, 2013)

Menurut Baillie (1994) dalam Martono (2009) pembimbing klinik (*clinical teacher*) adalah pembimbing/guru perawat (*nurse teacher*). Kegiatan pembelajaran klinik merupakan suatu bentuk kegiatan belajar mengajar dalam konteks pelayanan nyata.

b. Syarat atau Kriteria Pembimbing Klinik

Berdasarkan Pusdiknakes RI (2004) menetapkan persyaratan-persyaratan menjadi pembimbing klinik yaitu :

- 1) Memiliki latar belakang pendidikan profesional yang sesuai
- 2) Memiliki pengalaman bekerja memberikan pelayanan keperawatan di klinik selama tiga tahun.

Menurut Alspah, Griff (1994) dalam Martono (2009) pengalaman bekerja sebagai perawat klinik selama 2-3 tahun memungkinkan individu tersebut menjadi kompeten dalam bidang pelayanan keperawatan

- 3) Memiliki ijin praktik yang diterbitkan oleh organisasi profesi
- 4) Memiliki latar belakang pendidikan kependidikan/keguruan (akta mengajar, pekerti)
- 5) Memiliki pengalaman mengikuti pelatihan pembimbing klinik

Menurut Nursalam dan Effendi (2008) untuk menjadi *preceptor* atau pembimbing klinik harus mempunyai kriteria seperti :

- 1) Berpengalaman dan kompeten di lingkungan klinik serta memiliki pengetahuan keilmuan yang dalam dan luas, minimal memiliki latar belakang pendidikan setara dengan jenjang pendidikan peserta didik.
- 2) Berjiwa pemimpin
- 3) Mempunyai ketrampilan komunikasi yang baik
- 4) Mempunyai kemampuan dalam mengambil keputusan
- 5) Mempunyai kemampuan dalam mengajar
- 6) Tidak mempunyai sikap yang menilai terlalu awal pada rekan kerja
- 7) Mempunyai fleksibilitas untuk berubah
- 8) Mampu beradaptasi dengan kebutuhan pembelajaran individu

Berdasarkan referensi diatas tentang syarat atau kriteria menjadi pembimbing perlu juga memperhatikan Peraturan Pemerintah No 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan pada pasal 31 tentang :

- 1) Pendidik pada pendidikan tinggi, memiliki kualifikasi pendidikan :
 - a) Lulusan diploma empat (D-IV) atau sarjana (S1) untuk program diploma

- b) Lulusan program magister (S2) untuk program sarjana (S1); dan
 - c) Lulusan program doctor (S3) untuk program magiester (S2) dan program doctor (S3)
- 2) Selain kualifikasi pendidik sebagaimana dimaksudkan pada ayat (1) butir a, pendidik pada program vokasi harus memiliki sertifikat kompetensi sesuai dengan tingkat dan bidang keahlian.
 - 3) Selain kualifikasi pendidik sebagaimana dimaksudkan pada ayat (1) butir b, pendidik pada program profesi harus memiliki sertifikat kompetensi setelah sarjana sesuai dengan tingkat dan bidang keahlian yang diajarkan yang dihasilkan oleh perguruan tinggi.

Sertifikat kompetensi dalam hal ini dijelaskan pada Undang-Undang Republik Indonesia No 38 tahun 2014 tentang keperawatan pada pasal 1 adalah surat tanda pengakuan terhadap kompetensi perawat yang telah lulus uji kompetensi untuk melakukan praktik keperawatan, selain itu perawat yang menjalankan praktik keperawatan wajib memiliki STR sesuai dengan ketentuan pada pasal 18.

c. Peran Perawat Pendidik

Dalam praktiknya seorang perawat pendidik klinis harus mengetahui peran dan identitasnya, dimana peran mereka dapat memfasilitasi dengan baik untuk pencapaian kompetensi peserta didik di

klinik. Empat peran perawat pendidik klinik yang diidentifikasi oleh Ullian (1986) dalam yang dikutip oleh Conway. J., *et all* (2006) adalah :

1) Sebagai Role Model

Seorang perawat pembimbing klinik harus berkerja sesuai dengan standar profesional, sebagai agen sosial dan sebagai anggota profesi yang memiliki pengetahuan, kompetensi, *care* dan profesional.

2) Guru / pendidik

Seorang perawat pembimbing klinik harus terlibat dalam perencanaan pendidikan, memotivasi peserta didik dan mengidentifikasi kebutuhan peserta didik untuk memberi dalam kontek klinik

3) Supervisor

Perawat pembimbing klinik harus memberikan pengarahan pada peserta didik dalam perawatan pada pasien serta dapat memberikan umpan balik dan dapat melibatkannya dalam perawatan pasien di klinik

4) Pemberi dukungan / motivator

Perawat pembimbing klinik terlibat dalam proses mentoring dan memberikan gambaran terkait pengembangan karir dalam keperawatan.

d. Tugas Perawat Pembimbing Klinik

Peran pembimbing praktik klinik meliputi peran manajer, peran konselor, peran instruktur, peran observer, peran *feedback* dan peran *evaluator*. Pembimbing praktik klinik mempunyai kontribusi meningkatkan kualitas pembelajaran praktik klinik, karena memiliki berbagai peran mulai dari merencanakan, melaksanakan dan mengevaluasi pembelajaran praktek klinik. Pusdiknakes (2004) menetapkan tugas yang dapat dikerjakan pembimbing klinik dalam rangka kegiatan pembelajaran praktik klinik yaitu :

- 1) Merumuskan tujuan pembelajaran praktik klinik
- 2) Menentukan indikator pencapaian target kompetensi praktik
- 3) Mengidentifikasi tempat praktik klinik
- 4) Mengidentifikasi dan menentukan peralatan/sumber yang diperlukan selama pembelajaran praktik klinik
- 5) Memfasilitasi mahasiswa memperoleh target kompetensi dan alat-alat yang digunakan
- 6) Memecahkan masalah belajar praktik
- 7) Membangkitkan dan mendorong semangat mahasiswa selama mengikuti pembelajaran praktik klinik dan menghargai kerja mahasiswa
- 8) Memberikan contoh pelayanan keperawatan terhadap pasien secara nyata kepada mahasiswa

- 9) Melakukan penilaian kepada mahasiswa yang mengikuti pembelajaran praktik klinik
- 10) Membuat laporan pembelajaran praktik klinik

3. Penilaian dan Evaluasi dalam Pembelajaran

a. Pengertian

Evaluasi adalah sebuah proses yang sistematis yang berlangsung secara berkesinambungan untuk mengumpulkan informasi tentang sesuatu yang menjadi objek penilaian yang berguna untuk acuan dalam pengambilan keputusan seperti halnya mengevaluasi sebuah efektivitas belajar mengajar atau suatu kinerja pendidik perawat (Nolan & Hoover, 2008). Evaluasi dalam konteks ini adalah menilai kompetensi yang diamati terhadap standar yang diukur meliputi pengetahuan, keterampilan dan tindakan atau suatu kinerja / *performance*, Moyer (2007) merekomendasikan 2 hal untuk pembuatan alat ukur kompetensi yaitu deskripsi akurat tentang tugas, persyaratan dan spesifikasi / karakteristik psikis sebagai atribut seseorang harus dimiliki atau yang telah dibangun.

b. Pengembangan *Tool* Kompetensi Pembimbing Klinik

Alat ukur untuk mengukur kompetensi pembimbing klinik yang pernah dikembangkan oleh peneliti sebelumnya dalam Higgin (2012) ada 4 yaitu :

1) *NLN Core Competencies For Nurse Educators*

NLN adalah suatu lembaga/organisasi yang dibentuk untuk menampilkan suatu keunggulan dalam keperawatan terutama untuk pendidikan Keperawatan yang menawarkan sebuah pengembangan profesional. NLN adalah organisasi pertama perawat yang didirikan pada tahun 1893 oleh *the American Society of Superintendents of Training Schools for Nurses*. Tool yang dikembangkan adalah berupa *self-evaluation* dari perawat pendidik yang mengacu kepada 8 kompetensi inti NLN dengan memilih respon yang tepat menggambarkan tentang (1) Pengetahuan perawat pendidik tentang setiap indikator dari kompetensi inti (2) Kemampuan perawat pendidik dalam melakukan dari setiap indikator kompetensi inti (3) Setiap indikator kompetensi tersebut apakah juga termasuk dalam evaluasi kinerja yang dilakukan oleh pimpinan.

2) *The Effective Clinical Teaching Behaviors (ECTB)*

ECTB dikembangkan oleh Zimmerman and Westfall pada tahun 1988, alat ukur ini dikembangkan bertujuan untuk mengukur perilaku mengajar diklinik yang efektif pada fakultas keperawatan. Alat ukur ini digunakan untuk mengevaluasi efektifitas instruktur klinis dalam melakukan pengajaran diklinik.

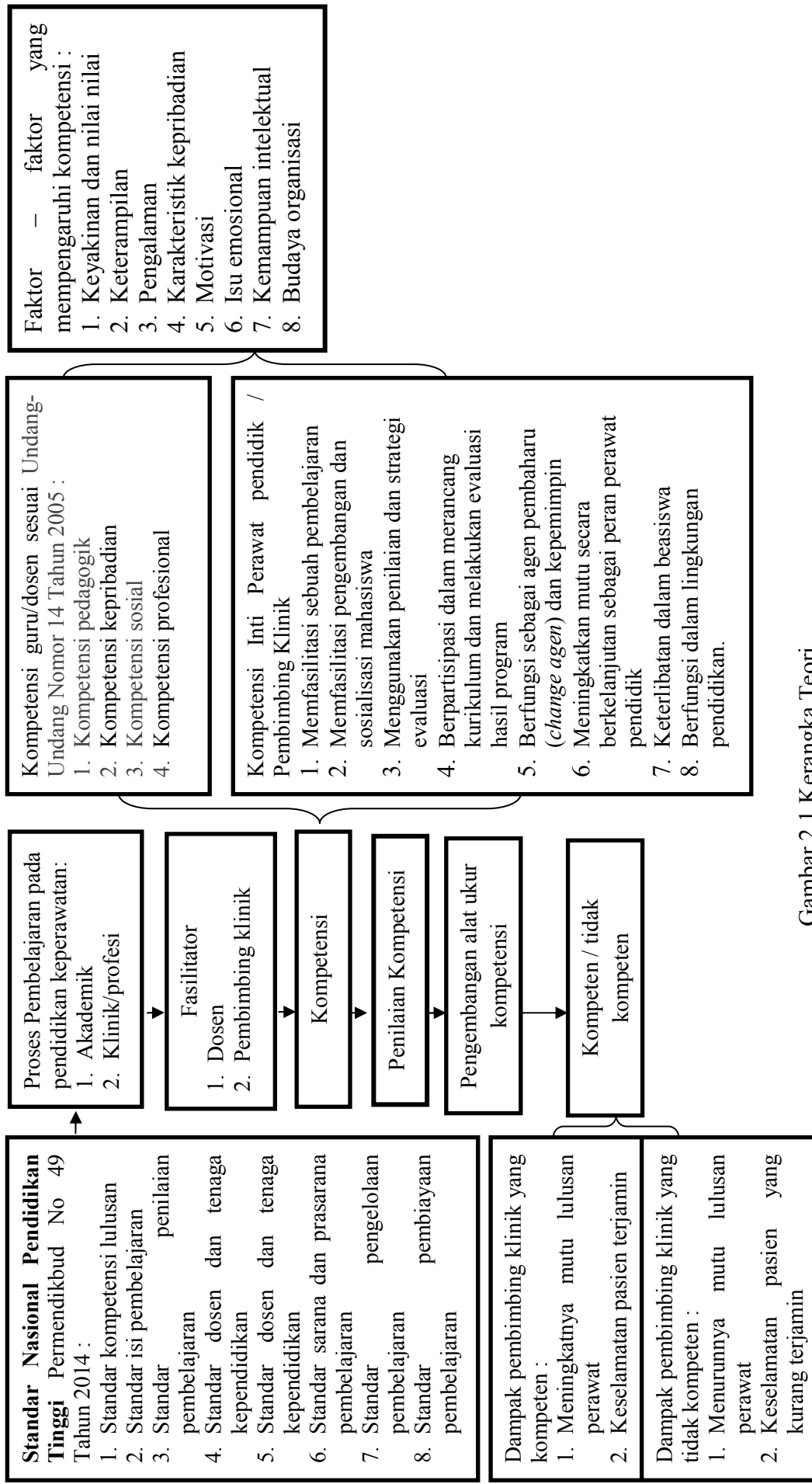
3) *The Clinical Teaching Evaluation (CTE)*

CTE dikembangkan oleh Fong and McCauley's pada tahun 1993, alat ukur ini dikembangkan bertujuan untuk mengevaluasi pengajaran diklinik. Alat ukur ini digunakan untuk mengukur kompetensi perawat pendidik yang melihat dari 3 indikator yaitu (1) Kompetensi mengajar, (2) Keterampilan keperawatan, dan (3) Hubungan interpersonal. CTE ini terdiri dari 25 item dengan menggunakan skala likert.

4) *The Nursing Clinical Teacher Effectiveness Inventory (NCTEI)*

NCTEI dikembangkan oleh Knox dan Mogan pada tahun 1985, alat ukur ini dikembangkan dengan 5 indikator sebagai evaluasinya yaitu (1) Kemampuan mengajar, (2) Hubungan interpersonal, (3) Ciri kepribadian, (4) Kompetensi keperawatan dan (5) Evaluasi.

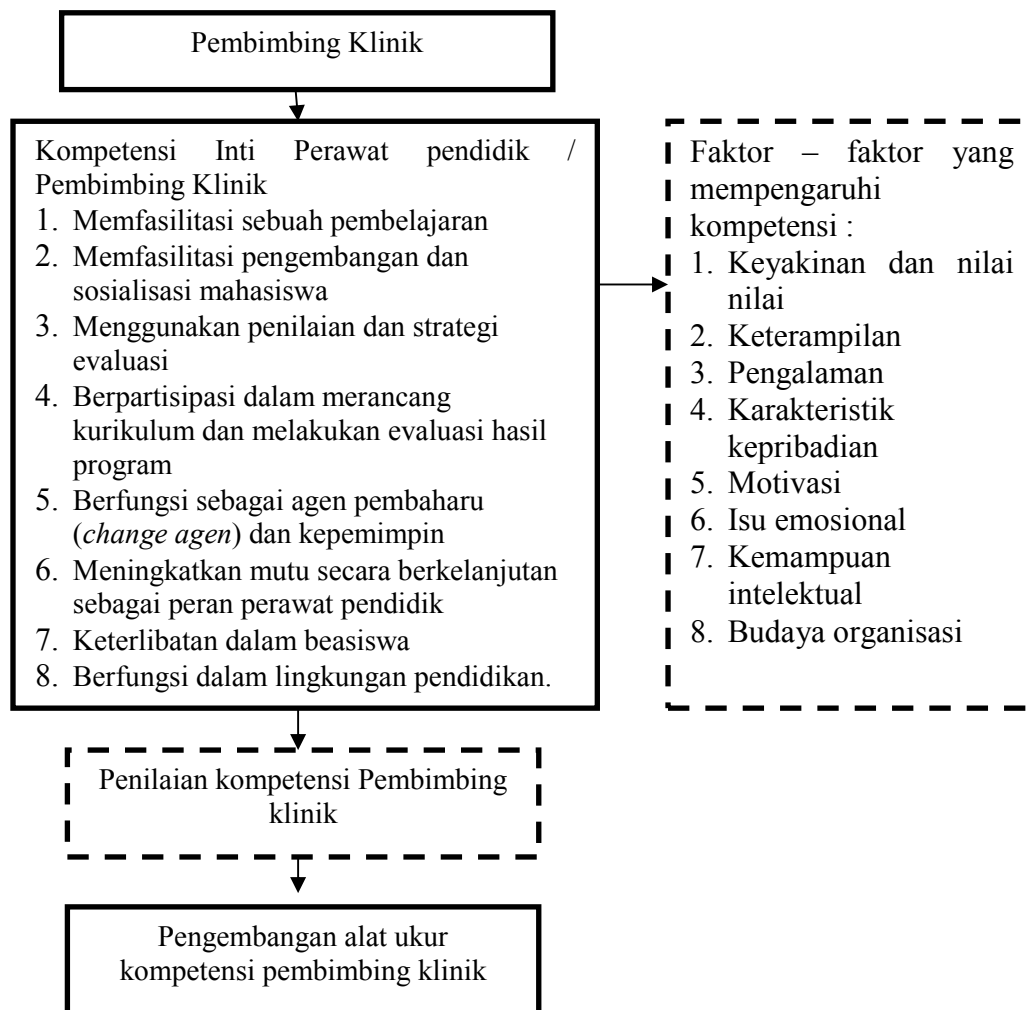
B. Kerangka Teori



Gambar 2.1 Kerangka Teori

Referensi : (Nursalam, 2008; Higgins, 2012; UU No. 14 tahun 2005; Permendikbud No 49 Tahun 2014; Wibowo, 2012)

C. Kerangka Konsep



Gambar 2.2 Kerangka Konseptual

Keterangan :

Diteliti



Tidak diteliti

