

**EFFIKASI DIRI, KETERAMPILAN EMOSIONAL DAN KEPEMIMPINAN MELAYANI  
TERHADAP KINERJA TIM KEPERAWATAN  
DI RSUD LAKIPADADA TANA TORAJA**

*Self-Efficacy, Emotional Skill and Servant Leadership on The Performance  
of The Nursing Team at Lakipadada Tana Toraja Hospital*

**Yenny Sima<sup>1</sup>, Samila<sup>1</sup>, Obet Bassang<sup>2</sup>**

1. STIKES Amanah Makassar
2. RSUD Lakipadada, Tana Toraja

**Riwayat artikel**

Diajukan: 23 Oktober 2023

Diterima: 26 Oktober 2023

**Penulis Korespondensi:**

- Yenny Sima
- STIKES Amanah  
Makassar

e-mail:

[Yennysima01@gmail.com](mailto:Yennysima01@gmail.com)

**Kata Kunci:**

*Self-efficacy, Emotional  
Skills, Nursing Team  
Performance*

**Abstrak**

**Pendahuluan:** *Self efficacy*, kecerdasan emosional, dan *servant leadership* merupakan kompetensi interpersonal yang hendaknya dimiliki oleh personal perawat. sangat penting untuk menyiapkan SDM yang memiliki *self-efficacy* dan kecerdasan emosional yang tinggi dan memiliki sikap kepemimpinan yang mampu membawa tim kerja keperawatan di unit pelayanan mendukung pencapaian tujuan pelayanan dan organisasi. **Tujuan :** mengetahui korelasi *self-efficacy*, kecerdasan emosional dan *servant leadership* dalam meningkatkan kinerja tim perawat di RSUD Lakipadada Toraja. **Metode:** Penelitian ini menggunakan *Desain Analitik Korelasional* dengan pendekatan *cross-sectional* melalui uji *Korelasi Gamma dan Somers'd*. Populasi penelitian adalah Perawat di RSUD Lakipadada, dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang berdasarkan *convenience sampling*. **Hasil:** menunjukkan tidak ada hubungan korelasi antara *efficacy diri* perawat terhadap kinerja tim, dan keduanya memiliki kekuatan korelasi yang sangat lemah. Keterampilan emosional terhadap kinerja tim perawat memiliki hubungan sangat kuat. Penerapan kepemimpinan yang melayani terhadap kinerja tim perawat memiliki hubungan korelasi yang kuat. **Simpulan :** keterampilan emosional dan kepemimpinan yang melayani memiliki peluang lima kali lebih besar dalam meningkatkan kinerja tim perawat, sedangkan *efficacy diri* perawat tidak memiliki peluang dalam meningkatkan kinerja tim perawat, hal tersebut dapat didasari pada motivasi untuk melakukan pekerjaan yang berlandaskan nilai luhur budaya orang Toraja yang mengutamakan pelayanan dan kebersamaan dalam menyelesaikan masalah keperawatan pasien.

**Abstract**

**Introduction:** *Self efficacy*, emotional intelligence, and *servant leadership* are interpersonal competencies that should be owned by personal nurses. it is very important to prepare human resources who have high *self-efficacy* and emotional intelligence and have a leadership attitude that is able to bring the nursing work team in the service unit to support the achievement of service and organizational goals. **Objective:** to determine the correlation of *self-efficacy*, emotional intelligence and *servant leadership* in improving the performance of the nursing team at RSUD Lakipadada Toraja. **Methods:** This study used *Correlational Analytic Design* with *cross-sectional* approach through *Gamma and Somers'd Correlation test*. The study population was nurses at Lakipadada Hospital, with a sample size of 100 people based on *convenience sampling*. **Results:** There is no correlation between nurses' *self-efficacy* and team performance, and both have a very weak correlation strength. Emotional skills to nurse team performance have a very strong relationship. The application of *servant leadership* to nurse team performance has a strong correlation relationship. **Conclusion:** emotional skills and *servant leadership* have a five times greater chance of improving nurse team performance, while nurse *self-efficacy* has no chance of improving nurse team performance, it can be based on motivation to do work based on the noble values of Torajan culture that prioritizes service and togetherness in solving patient nursing problems.

## PENDAHULUAN

Ditengah upaya meningkatkan kualitas pelayanan dalam perubahan paradigma pelayanan yang berfokus pada keselamatan pasien dibutuhkan sumberdaya manusia atau perawat yang memiliki kemampuan untuk mengamati, berpikir dan menilai serta senantiasa berusaha untuk mengisi dan mempertahankan dirinya. Kompetensi interpersonal tim kerja perawat yang mempengaruhi pelaksanaan peran dan fungsi perawat sebagai pemberi asuhan maupun sebagai pengelola unit pelayanan keperawatan menjadi topik dalam beberapa penelitian terdahulu. Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan belum optimalnya perawat dalam menjalankan peran serta fungsinya diantaranya dalam memotivasi dan mendorong tercapainya mutu pelayanan asuhan keperawatan, pelaksanaan dokumentasi asuhan keperawatan, tingginya beban kerja yang mengakibatkan stress kerja.

Penelitian lainnya yang menggambarkan belum optimalnya pengelolaan manajemen dan sumberdaya perawat yang diharapkan dapat mendukung kinerja tim keperawatan adalah tentang pemberdayaan, dukungan organisasi, iklim kerja, ketersediaan fasilitas pendukung untuk melaksanakan setiap tahapan asuhan keperawatan juga menjadi kendala dalam mencapai mutu pelayanan keperawatan. Dijelaskan pula pada penelitian sebelumnya bahwa *emotional skill* memiliki peran penting dalam mendukung pendapat tersebut yang juga akan mempengaruhi sikap kepemimpinan perawat dan *Self efficacy* merupakan salah faktor keberhasilan yang merupakan aspek mental yang menghubungkan antara ilmu pengetahuan dan perilaku manusia. *Self-efficacy* merupakan salah faktor keberhasilan yang merupakan aspek mental. Berdasarkan hal tersebut maka penelitian ini dilakukan di RSUD LakiPadada, Tana Toraja untuk menemukan aspek lainnya yang mempengaruhi kinerja tim keperawatan untuk menghasilkan kinerja terbaik disamping dimensi dari setiap *variable* (*Self efficacy*, *emotional skill* dan *servant leadership*).

## METODE

Desain penelitian yang akan digunakan adalah Desain Analitik Korelasional dengan pendekatan *cross-sectional* melalui uji *Korelasi Gamma dan Somers'd*. Populasi penelitian ini adalah Perawat di RSUD LakiPadada, dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang berdasarkan *convenience sampling*. Kriteria inklusi pada penelitian ini adalah 1) Perawat pelaksana di

ruang rawat inap, 2) Bersedia menjadi responden, 3) Lama kerja lebih dari satu tahun. Kriteria eksklusi 1) Perawat yang sedang sakit, cuti pada saat penelitian 2) Perawat yang sementara mengikuti Pendidikan. Kuesioner yang digunakan pada penelitian ini adalah *Self Efficacy*, *Emotional Skill*, dan *Servant Leadership*. *Gamma dan Somers'd* digunakan untuk memprediksi variabel independen (prediktor)

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### HASIL

Tabel 1 Korelasi *Self Efficacy*, *Emotional Skill* *Servant Leadership* Terhadap Kinerja Tim Perawat

|        |   | Kinerja Tim |    |    | Tot | r     | $\rho$ |
|--------|---|-------------|----|----|-----|-------|--------|
|        |   | T           | C  | R  |     |       |        |
| S<br>E | T | 2           | 11 | 1  | 14  | 0,003 | 0,984  |
|        | C | 11          | 43 | 16 | 70  |       |        |
|        | R | 3           | 11 | 2  | 16  |       |        |
| E<br>Q | T | 10          | 6  | 0  | 16  | 0,917 | 0,000  |
|        | C | 6           | 54 | 7  | 67  |       |        |
|        | R | 0           | 5  | 12 | 17  |       |        |
| SL     | T | 9           | 4  | 0  | 13  | 0,769 | 0,000  |
|        | C | 6           | 56 | 11 | 73  |       |        |
|        | R | 11          | 5  | 8  | 14  |       |        |

Sumber: Data Primer, 2023

Pada tabel menunjukkan bahwa antara *Self efficacy* perawat dan kinerja tim 43% berada pada kategori cukup, namun keduanya tidak memiliki hubungan korelasi yang nampak pada nilai  $p$  0,984 atau nilai  $p > 0,005$ , juga keduanya masing-masing memiliki kekuatan yang sangat lemah dengan nilai  $r$  sebesar 0,003.

Pada tabel juga menunjukkan bahwa 54% responden memiliki *emotional skill* dengan kategori yang cukup dan memiliki hubungan korelasi yang signifikan dengan kinerja tim dengan nilai  $p < 0,05$  atau 0,000. Hubungan korelasi tersebut sangat kuat dengan nilai  $r$  0,917. Selanjutnya pada tabel tersebut juga menunjukkan bahwa 56% responden berada pada kategori cukup dalam menerapkan kepemimpinan yang melayani (*servant leadership*) serta memiliki hubungan korelasi yang signifikan dengan kinerja tim dengan nilai  $p$  0,000 atau  $p < 0,05$  dimana hubungan tersebut dikatakan kuat yang nampak pada nilai  $r$  0,769.

*Emosional skill* yang cukup dimiliki dan penerapan *servant leadership* dalam melakukan interaksi dengan sesama perawat sebagai tim kerja memiliki peluang 5 kali lebih besar dalam meningkatkan kinerja tim, sedangkan 43% perawat dengan *self efficacy* yang cukup tidak

memiliki hubungan korelasi dengan kinerja tim yang berarti bahwa perawat sangat memerlukan dukungan yang positif untuk memotivasi dirinya yang akan menentukan besarnya upaya dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya.

## **PEMBAHASAN**

### ***Self Efficacy Dengan Kinerja Tim***

*Self efficacy* memiliki tiga dimensi menurut Bandura, yaitu <sup>1</sup>*magnitude* dimana individu memiliki keyakinan untuk dapat menyelesaikan tugas yang sulit, <sup>2</sup>*strength* merupakan keyakinan individu yang dapat menyelesaikan tugas atau masalah meskipun menemui berbagai hambatan, dan <sup>3</sup>*generally* adalah tingkat penguasaan individu sesuai dengan bidang tugasnya serta dapat menyelesaikan beberapa bidang tugas sekaligus. Berkaitan dengan hal tersebut, penelitian ini berdasarkan hasil uji hubungan korelasi antara *Self Efficacy* dengan kinerja tim menunjukkan tidak adanya hubungan korelasi diantara keduanya. Hasil penelitian ini bertolak belakang dengan hasil *literature review* berdasarkan basis data PubMed, Science Direct, EBSCO dan Emerald yang dilakukan oleh Putri TDE, Febriani N dimana *Self-Efficacy* dan kinerja perawat dalam memberikan asuhan keperawatan memiliki hubungan yang positif sedangkan hasil penelitian Sartika D, Hariyati RTS, Novieastari E dimana *Self efficacy* perawat juga memiliki hubungan korelasi terhadap penggunaan sistem informasi keperawatan. Dijelaskan oleh Woolfolk (2004) dan Bandura (1997) dalam penelitian Sartika, (2012) bahwa individu yang memiliki keyakinan akan kemampuannya atau kompetensi yang dimiliki dapat mempengaruhi respon individu / perawat tersebut dalam situasi dan kondisi tertentu dengan kata lain individu yang memiliki keyakinan akan kemampuan yang dimiliki dapat menangani dan menyelesaikan berbagai pekerjaan dalam situasi atau dalam berbagai tantangan atau tekanan yang dihadapi.

Erikson dan Bandura menjelaskan dalam penelitian yang dilakukan oleh Plaza et al (2002) bahwa kematangan seseorang dalam setiap tahap perkembangannya diperoleh dari dukungan lingkungan dan pengalaman – pengalaman dalam menyelesaikan setiap pekerjaan meskipun menghadapi situasi yang sulit atau dalam situasi yang penuh dengan tekanan, dan hal tersebut merupakan salah satu faktor kekuatan yang mendukung suatu keberhasilan. Sering atau tidaknya menghadapi dan menyelesaikan pekerjaan yang sulit dalam situasi tertentu akan menentukan *efficacy* diri seseorang, sehingga

setiap orang memiliki *efficacy* yang berbeda. (Bandura 1998).

Mengacu pada dukungan situasi lingkungan kerja ataupun organisasi, hasil penelitian ini menemukan bahwa *self efficacy* tidak memiliki hubungan korelasi dengan kinerja tim meskipun keduanya masing-masing dalam kategori *efficacy* diri yang cukup. Hasil penelitian ini didukung oleh teori sosial kognitif dari Bandura yang menjelaskan bahwa harapan akan memperoleh hasil yang tinggi memberikan keyakinan kepada individu akan kemampuannya untuk menyelesaikan suatu pekerjaan tertentu. *Self efficacy* menjadi salah satu faktor penting yang mendasari tindakan manusia yang dipengaruhi oleh adanya keterlibatan situasi yang timbal balik antara individu, lingkungan dan perilaku. Namun individu juga memiliki keyakinan untuk melaksanakan dan menyelesaikan tugas tersebut jika mereka menilai diri mereka mampu untuk menangani tugas tersebut sehingga individu juga akan cenderung untuk menghindari pekerjaan atau situasi yang dianggapnya berat dan melebihi kemampuannya. *Self efficacy* merupakan keyakinan seseorang akan kemampuannya untuk mengorganisasikan dan menampilkan tindakan yang diperlukan dalam mencapai tujuan yang diinginkan, tidak tergantung pada jenis keterampilan dan keahlian tetapi lebih berhubungan dengan keyakinan tentang apa yang dapat dilakukan dengan bekal keterampilan dan keahlian. (Bandura, 1997).

Rustina, (2012) menjelaskan dalam penelitiannya bahwa *efficacy* merupakan aspek mental yang menghubungkan antara ilmu pengetahuan dan perilaku manusia terkait dengan perasaan untuk mengetahui apa yang perlu dilakukan serta secara emosional untuk mencapai sebuah tujuan. Lingkungan yang mendukung akan mempengaruhi tingkat *self efficacy* individu yang juga akan mempengaruhi seberapa besar upaya yang akan diberikan untuk melakukan tindakan penyelesaian tugas dalam setiap keadaan situasi yang dihadapi.

### ***Emosional Skill Terhadap Kinerja Tim***

Kecerdasan emosional dikemukakan oleh Goleman, “*emotional intelligence is the capacity for recognizing our own feelings and those of others for motivating ourselves and for managing emotions well in ourselves and in our relationships.*” (Mneimneh & Hospital, 2019). Kecerdasan emosional adalah bagaimana seseorang mampu mengenali perasaan diri dan orang lain, mampu mengelola emosi dan mampu

memotivasi diri sendiri dan dapat membangun sebuah hubungan. Kecerdasan emosional dijabarkan oleh Goleman menjadi beberapa ranah yaitu kesadaran emosi diri, mengelola emosi, memotivasi diri, empati dan hubungan sosial.

Mengenali emosi diri, adalah kesadaran diri terhadap emosi, mampu mengenali, memahami penyebab ketika perasaan marah terjadi sehingga perasaan marah tidak menguasai diri seseorang. Mengelola emosi adalah kemampuan mengelola atau mengendalikan diri terhadap emosi yang sedang terjadi sehingga tidak larut di dalamnya. Kemampuan seseorang dalam mengendalikan emosi mencakup mengungkapkan perasaan secara tepat bergantung pada kesadaran diri, kemampuan menghibur diri sendiri, melepaskan kecemasan, kemurungan serta mengendalikan perilaku agresif yang merusak diri sendiri dan orang lain. Pengendalian emosi diri bertujuan untuk membuat keseimbangan emosi, bukan menekan emosi. Memotivasi diri merupakan kemampuan memanfaatkan emosi secara produktif dengan memusatkan perhatian pada tugas yang dikerjakan, mengendalikan dorongan hati, memiliki tanggung jawab, selalu optimis dan penuh harapan dalam mencapai tujuan. Optimisme dan harapan merupakan motivator utama. Optimisme dapat dilihat dari cara pandang seseorang terhadap keberhasilan atau kegagalan, orang yang optimis memandang kegagalan ialah sesuatu yang dapat dimanfaatkan untuk meraih keberhasilan pada masa yang akan datang. Empati adalah kemampuan mengenali emosi orang lain. Memiliki empati merupakan kemampuan dalam membaca pesan non-verbal sebagai sinyal-sinyal yang tersembunyi yang menandakan kebutuhan orang lain.

Chapman (2008) ; Yeung, R (2009) ; Goleman, Reuven Bar-On dalam Riyanto & Mudian, (2019) menjelaskan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan yang dapat dipelajari dan menjadi kompetensi emosional dan sosial untuk menerima, memahami diri sendiri dan mengungkapkan perasaan secara akurat dan untuk mengendalikan emosi sehingga kemampuan tersebut menjadi bersifat mendukung untuk dapat mengidentifikasi, memahami, dan mengelola suasana hati (*mood*) dan perasaan yang ada pada diri sendiri maupun terhadap orang lain sehingga membuat berhasil dalam mengatasi tuntutan, tantangan dan tekanan sehari-hari. Orang yang cerdas secara emosi cenderung untuk lebih optimis, fleksibel,

lebih realistis, dan mampu mengatasi masalah serta menghadapi tekanan.

Reivich dan Shatte dalam Akbar & Tahoma, (2018) juga menjelaskan bahwa kecerdasan emosional merupakan suatu keterampilan individu dalam memahami, mengenali emosi diri dan mengasimilasi emosi yang dimiliki maka dapat dikatakan bahwa dengan kecerdasan emosional yang tinggi, individu memiliki keterampilan ketahanan diri atau resiliensi dalam bertahan dari situasi sulit dengan menyesuaikan diri untuk mengatasi segala situasi yang merugikan. Penjelasan yang diberikan oleh Akbar & Tahoma tersebut mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Ardiana (2010) dimana pasien mempersepsikan bahwa perawat mampu memberikan pelayanan dengan bersikap caring, memiliki emotional skill yang baik serta memiliki tingkat resiliensi tinggi dengan nilai masing-masing 54%, 51% dan 60%.

Hasil penelitian saat ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ardiana (2010) yang memberikan hasil dimana emotional skill perawat memiliki korelasi dengan kinerja tim sebesar 54% dan juga memiliki hubungan yang sangat kuat dengan nilai 0,917, dengan demikian dengan emotional skill yang baik maka akan menghasilkan kinerja yang baik pula.

### ***Servant Leadership Dengan Kinerja Tim***

Kepemimpinan yang efektif merupakan salah satu indikator penting yang mendukung perubahan dan keberhasilan suatu organisasi. Pemimpin dalam suatu organisasi memiliki peran penting dalam mempengaruhi bawahan untuk mencapai tujuan organisasi dengan menggunakan hak kekuasaan yang dimiliki seorang pemimpin.

Robert K. Greenleaf dalam Northouse (2016) menyatakan bahwa servant leadership adalah suatu kepemimpinan yang menggunakan perasaan tulus dari dalam hati untuk menjadi orang pertama yang melayani dan pilihan tersebut berasal dari dalam hatinya yang kemudian muncul keinginan menjadi seorang pemimpin yang melayani. Servant leadership merupakan gaya kepemimpinan yang sangat peduli atas pertumbuhan dan dinamika kehidupan pengikut dirinya serta komunitasnya dimulai dari perasaan natural yang ingin melayani. Mengutip Van Dierendonck (2010) bahwa *servant leadership as "a practical altruistic philosophy which supports people who choose to serve first, and then lead as a way of expanding service to individuals and*

*institutions. Servant leadership encourages collaboration, trust, foresight, listening, and the ethical use of power and empowerment.* Hal tersebut dijelaskan bahwa perluasan pelayanan dapat dilakukan melalui penerapan kepemimpinan yang melayani sebagai filosofi *altruistic* yang mendorong kolaborasi, kepercayaan, pandangan ke depan, mendengarkan, dan penggunaan kekuatan dan pemberdayaan secara etis.

Robert K. Greenleaf dalam Northouse (2016) ; Van Dierendonck (2010) mendukung hasil penelitian saat ini yang menunjukkan bahwa perawat di RSUD Lakipadada memberikan pelayanannya dan telah menghasilkan kinerja yang baik melalui penerapan kepemimpinan yang melayani yang didasari pada ketulusan dan kepercayaan serta saling memberdayakan dengan nilai  $p$  0,000 atau  $p < 0,05$  terhadap kinerja tim dan memiliki pengaruh yang kuat sebesar 0,967. Penelitian ini juga didukung atau sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rayatin, Novieastari, dan Afifah (2018) dimana kepemimpinan yang melayani (*servant leadership*) lebih dominan diterapkan oleh perawat dibandingkan dengan kepemimpinan yang visioner dan transaksional.

Hal tersebut dapat didasari oleh penjelasan yang diberikan oleh Robert K. Greenleaf dalam Northouse (2016) ; Van Dierendonck (2010) bahwa perasaan tulus dari dalam hati untuk menjadi orang pertama yang melayani dan menjadi pilihan dari dalam hati dan menjadi suatu filosofi dan *altruistic*. Hasil penelitian ini menemukan bahwa sikap melayani perawat di RSUD Lakipadada didasari pada ketulusan menjadi orang yang pertama dalam bersikap mendahulukan kepentingan pasien atau orang lain yang membutuhkan pertolongan dan hal tersebut juga sejalan dengan nilai-nilai luhur yang terkandung di dalam budaya orang Toraja, tim kerja perawat yang mengutamakan kebersamaan dalam menyelesaikan masalah keperawatan pasien.

## KESIMPULAN

1. Tidak ada hubungan korelasi efikasi diri perawat (*self efficacy*) terhadap kinerja tim dan efikasi diri tersebut lemah.
2. Ada hubungan korelasi kecerdasan emosional (*emotional skill*) terhadap kinerja tim dan hubungan tersebut sangat kuat.
3. Ada hubungan korelasi kepemimpinan yang melayani (*servant leadership*) terhadap kinerja tim dan memiliki hubungan yang kuat.

Penelitian ini menemukan bahwa sikap melayani perawat di RSUD Lakipadada didasari pada ketulusan menjadi orang yang pertama dalam bersikap mendahulukan kepentingan pasien atau orang lain yang membutuhkan pertolongan dan hal tersebut juga sejalan dengan nilai-nilai luhur yang terkandung di dalam budaya orang Toraja, tim kerja perawat yang mengutamakan kebersamaan dalam menyelesaikan masalah keperawatan pasien.

## REKOMENDASI

Mengembangkan interaksi yang positif menurut nilai-nilai budaya yang telah melekat dalam diri personal perawat yang didukung dengan peningkatan kompetensi yang dapat menunjang peningkatan efikasi diri sebagai faktor intrapersonal perawat agar lebih mampu memahami kekuatan dan kelemahan yang dimiliki sehingga dapat menjalankan peran dan fungsinya baik sebagai anggota tim keperawatan maupun dalam menjalankan tugas pelayanannya kepada pasien.

## DAFTAR PUSTAKA

- kbar Z, Tahoma O, (2018). Dukungan sosial dan resiliensi diri pada guru sekolah dasar. Jurnal Penelitian dan Pengukuran Psikologi: JPPP.
- Bandura A, Freeman WH, Lightsey R, (1999). Self-efficacy: The exercise of control. Springer;.
- Bar-On R. (2006). Model kecerdasan emosional-sosial (ESI) Bar-On. Psikotheama 18
- Chapman M, (2008). Emotional Intelligence Pocketbook. Jakarta; Meta Exia
- Goleman D, (2003). Emotional Intelligence/ Kecerdasan Emosional. Jakarta; Gramedia
- Lukas Purnama. (2010). Hubungan kecerdasan emosional perawat dengan perilaku caring perawat menurut persepsi pasien di ruang rawat inap RSU Dr. H. Koesnadi Bondowoso.
- Rayatin, L, Novieastari, E , Afifah, E, (2018). Model kepemimpinan servant paling dominan berhubungan dengan kinerja. Jurnal Keperawatan Indonesia, Volume 21 No.3, November, pISSN 1410-4490, eISSN 2354-9203 DOI: 10.7454/jki.v21i3.773
- Riyanto, P., & Mudian, D. (2019). Pengaruh Aktivitas Fisik Terhadap Peningkatan Kecerdasan Emosi Siswa. Journal Sport Area,; <https://doi.org/10.25299/>
- Sartika D, Hariyati RTS, Novieastari E, (2014). Self efficacy perawat dalam penggunaan

- system informasi keperawatan Di RSIA  
Bunda Jakarta: Studi fenomenologi. Jurnal  
Keperawatan Indonesia.
- Van Dierendonck D, Patterson K, (2010).  
Servant leadership: Developments in theory  
and research: Springer;  
<https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0149206310380462>
- Yeung R.(2009) The New Rules Emotional  
Intelligence. Jakarta; Publishing One