
**DETERMINASI SOSIAL LINGKUNGAN KERJA DAN EPIDEMIOLOGI MANAJERIAL:
TINJAUAN LITERATUR MODEL STRUKTURAL KEPEMIMPINAN PELAYANAN DAN
BUDAYA KERJA TERHADAP KOMITMEN PERAWAT MELALUI MEDIASI KEPUASAN
KERJA DAN MODERASI KEPERCAYAAN PADA LEMBAGA PADA RSUD PROVINSI NTB**

Oleh

I Putu Artawan Prayoga¹, Yuly Peristiowati²

^{1,2}Universitas Strada Indonesia

Email: ¹iputuartawan@gmail.com

Article History:

Received: 01-02-2026

Revised: 25-02-2026

Accepted: 02-03-2026

Keywords:

Servant Leadership,
Work Culture, Job
Satisfaction, Nurse
Commitment,
Institutional Trust.

Abstract: *Background:* Nurse commitment is a fundamental pillar in maintaining the quality of healthcare services at RSUD Provinsi NTB. However, workplace dynamics and managerial challenges often hinder the retention of medical staff loyalty. **Objective:** This study aims to theoretically analyze the influence of a structural model of servant leadership and work culture on nurse commitment, examining the role of job satisfaction as a mediating variable and institutional trust as a moderating variable. **Method:** This study employs a Systematic Literature Review (SLR) method. Literature searches were conducted across Scopus, Google Scholar, and ScienceDirect databases spanning 2014-2024. Article selection followed strict inclusion and exclusion criteria focusing on organizational behavior studies in the healthcare sector. **Results:** Findings indicate that servant leadership and a positive work culture significantly enhance nurse commitment. Job satisfaction is proven to mediate this relationship, confirming that fulfilling nurses' emotional and professional needs is a prerequisite for commitment. Furthermore, institutional trust is identified as a key moderator that strengthens the impact of satisfaction on commitment; a crisis of trust in management can undermine the effectiveness of organizational policies. **Conclusion:** The integration of servant leadership styles and institutional transparency is essential for building sustainable nurse commitment at RSUD Provinsi NTB.

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan di era modern menuntut profesionalisme tinggi, terutama dari tenaga perawat yang menjadi ujung tombak pelayanan. Sebagai pemberi layanan 24 jam, perawat memiliki peran penting dalam menentukan kualitas keselamatan pasien. RSUD Provinsi NTB, sebagai pusat rujukan utama, menghadapi tantangan besar dalam mempertahankan komitmen perawat di tengah beban kerja yang tinggi. Penurunan komitmen organisasi tidak hanya berdampak pada angka *turnover*, tetapi juga menurunkan kualitas asuhan keperawatan secara keseluruhan.

Pentingnya membahas komitmen perawat berakar pada konsep bahwa sumber daya manusia adalah aset strategis dalam epidemiologi manajerial. Menurut Robbins & Judge (2018), komitmen organisasi merupakan keadaan di mana seorang karyawan memihak pada organisasi tertentu serta tujuan-tujuannya. Dalam konteks rumah sakit, komitmen ini dipengaruhi oleh determinasi sosial lingkungan kerja. Mengabaikan faktor lingkungan dan struktural kepemimpinan dapat memicu stres kerja yang sistemik, yang pada gilirannya akan melemahkan integritas operasional rumah sakit pemerintah.

Kepemimpinan pelayanan (*Servant Leadership*) muncul sebagai model struktural yang sangat relevan. Greenleaf (2002) menekankan bahwa pemimpin pelayan fokus pada pertumbuhan dan kesejahteraan anggota timnya. Di RSUD Provinsi NTB, penerapan kepemimpinan yang mengutamakan pelayanan diharapkan mampu menciptakan resonansi positif terhadap budaya kerja. Budaya kerja itu sendiri, menurut Schein (2010), adalah pola asumsi dasar yang dipelajari kelompok untuk memecahkan masalah adaptasi eksternal dan integrasi internal.

Namun, hubungan antara kepemimpinan dan komitmen tidak selalu bersifat langsung, terdapat peran kepuasan kerja sebagai variabel mediasi. Spector (1997) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai perasaan emosional karyawan terhadap pekerjaan mereka. Dalam model struktural yang diusulkan, kepemimpinan pelayanan dan budaya kerja terlebih dahulu membentuk rasa puas dalam diri perawat sebelum akhirnya bertransformasi menjadi komitmen jangka panjang. Tanpa adanya kepuasan, kebijakan manajerial akan sulit diterima secara emosional oleh staf.

Selain mediasi, terdapat faktor moderasi yang penting yaitu kepercayaan pada lembaga (*institutional trust*). Mayer *et al.* (1995) menyatakan bahwa kepercayaan adalah kesediaan untuk peka terhadap tindakan pihak lain berdasarkan harapan tertentu. Di rumah sakit pemerintah, kepercayaan perawat terhadap manajemen berperan sebagai penyaring. Jika kepercayaan tinggi, pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen akan semakin kuat, namun krisis kepercayaan dapat mematahkan motivasi perawat meskipun aspek kepemimpinan lainnya sudah berjalan baik.

Batasan masalah dalam tinjauan literatur ini difokuskan pada interaksi variabel di ekosistem RSUD Provinsi NTB. Secara spesifik, penelitian membatasi pada determinasi sosial lingkungan kerja yang mencakup *Servant Leadership* dan Budaya Kerja sebagai variabel eksogen, Komitmen sebagai variabel endogen, Kepuasan Kerja sebagai mediator, serta Kepercayaan pada Lembaga sebagai moderator. Fokus epidemiologi manajerial digunakan untuk melihat bagaimana determinan perilaku organisasi memengaruhi kesehatan manajemen rumah sakit.

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menganalisis secara mendalam melalui tinjauan literatur mengenai mekanisme pengaruh kepemimpinan pelayanan dan budaya kerja terhadap komitmen perawat. Lebih lanjut, penelitian ini bertujuan untuk membuktikan secara teoretis peran kepuasan kerja sebagai jembatan (mediasi) dan posisi kepercayaan pada lembaga sebagai penguat (moderasi) dalam hubungan tersebut. Hasilnya diharapkan dapat menjadi rekomendasi strategis bagi manajemen RSUD Provinsi NTB dalam merumuskan kebijakan berbasis bukti.

Berdasarkan paparan tersebut di atas, maka pertanyaan penelitian (*research questions*) yang diajukan adalah:

1. Bagaimana model struktural kepemimpinan pelayanan dan budaya kerja memengaruhi komitmen perawat?
2. Sejauh mana kepuasan kerja mampu memediasi pengaruh kepemimpinan dan budaya terhadap komitmen?
3. Apakah kepercayaan pada lembaga memoderasi hubungan antara kepuasan kerja dengan komitmen perawat di RSUD Provinsi NTB?

METODE

Penyusunan artikel ini menggunakan metode Tinjauan Literatur Sistematis (*Systematic Literature Review*) untuk mensintesis berbagai temuan empiris terkait model struktural komitmen perawat. Penggunaan metode ini bertujuan untuk memberikan gambaran komprehensif mengenai fenomena determinasi sosial lingkungan kerja dan epidemiologi manajerial di RSUD Provinsi NTB melalui kacamata teori yang sudah mapan.

Strategi Pencarian Literatur

Strategi pencarian dilakukan secara terstruktur pada database elektronik bereputasi. Menurut Kitchenham & Charters (2007), pemilihan database yang tepat sangat penting untuk meminimalkan bias pencarian. Database utama yang digunakan meliputi Scopus, Google Scholar, dan ScienceDirect.

Kata kunci (*keywords*) yang digunakan dalam pencarian disusun menggunakan operator Boolean (*AND, OR*) untuk memperluas dan menspesifikkan hasil, antara lain:

- 1) "*Servant Leadership*" OR "*Kepemimpinan Pelayan*"
- 2) "*Work Culture*" OR "*Budaya Kerja*"
- 3) "*Job Satisfaction*" AND "*Nurse Commitment*"
- 4) "*Institutional Trust*" OR "*Kepercayaan pada Lembaga*"
- 5) "*Managerial Epidemiology*" AND "*Hospital*"

Rentang waktu penerbitan artikel dibatasi pada 10 tahun terakhir (2014-2024). Pembatasan ini dilakukan untuk memastikan bahwa literatur yang disintesis tetap relevan dengan dinamika manajemen rumah sakit modern dan perubahan perilaku organisasi pasca-pandemi.

Kriteria Inklusi dan Eksklusi

Untuk menjaga kualitas dan relevansi tinjauan, peneliti menetapkan kriteria seleksi yang ketat. Jesson *et al.* (2011) menyatakan bahwa kriteria inklusi dan eksklusi sangat penting untuk memastikan bahwa artikel yang terpilih benar-benar menjawab pertanyaan penelitian.

Tabel 1. Kriteria Inklusi dan Eksklusi

Kriteria	Inklusi (Diterima)	Eksklusi (Ditolak)
Tipe Dokumen	Artikel jurnal orisinal (<i>peer-reviewed</i>) dan artikel tinjauan.	Buku teks, prosiding tanpa <i>peer-review</i> , dan opini populer.

Kriteria	Inklusi (Diterima)	Eksklusi (Ditolak)
Subjek	Tenaga perawat atau staf medis di lingkungan rumah sakit.	Karyawan di industri non-kesehatan atau sektor manufaktur.
Bahasa	Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris.	Bahasa selain Indonesia dan Inggris.
Fokus Studi	Membahas minimal dua variabel dalam model (misalnya: Kepemimpinan dan Kepuasan).	Studi yang hanya membahas aspek klinis medis tanpa aspek manajerial.
Akses	Artikel tersedia dalam teks lengkap (full-text).	Hanya tersedia abstrak atau artikel berbayar tanpa akses institusi.

Artikel yang memenuhi kriteria kemudian dianalisis secara kualitatif untuk mengeksplorasi keterkaitan antar variabel sesuai dengan model struktural yang diusulkan bagi RSUD Provinsi NTB.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan strategi pencarian yang telah ditetapkan, peneliti melakukan sintesis terhadap artikel penelitian yang memiliki relevansi tinggi dengan model struktural komitmen perawat. Sintesis ini bertujuan untuk memetakan konsistensi temuan empiris dan mengidentifikasi celah penelitian (*research gap*) yang dapat diisi oleh studi di RSUD Provinsi NTB.

Tabel 2. Ringkasan Artikel Jurnal Terpilih

Peneliti (Tahun)	Tujuan Penelitian	Metode	Hasil Utama
Abualrub & Alghamdi (2012)	Menguji hubungan kepemimpinan pelayan dan komitmen perawat.	Kuantitatif, <i>Cross-sectional</i>	Servant leadership berhubungan positif signifikan dengan peningkatan komitmen organisasi pada perawat.
Bawafaa <i>et al.</i> (2015)	Menganalisis pengaruh kepemimpinan pelayanan terhadap kepuasan kerja.	Kuantitatif, Kuesioner	Kepemimpinan pelayan menciptakan lingkungan kerja yang mendukung yang secara langsung meningkatkan kepuasan kerja perawat.
Al-Sada <i>et al.</i> (2017)	Menilai pengaruh budaya organisasi terhadap kepuasan kerja dan komitmen.	Kuantitatif, Analisis Jalur	Budaya kerja (suportif dan inovatif) memiliki dampak kuat terhadap kepuasan kerja yang kemudian memicu komitmen karyawan.

Peneliti (Tahun)	Tujuan Penelitian	Metode	Hasil Utama
Aman-Ullah <i>et al.</i> (2020)	Menguji peran mediasi kepuasan kerja antara kepemimpinan dan komitmen.	Kuantitatif, PLS-SEM	Kepuasan kerja terbukti menjadi mediator yang kuat; kepemimpinan saja tidak cukup tanpa rasa puas karyawan.
Guinot <i>et al.</i> (2014)	Meneliti peran kepercayaan dalam meningkatkan komitmen organisasi.	Kuantitatif, Survei	Kepercayaan pada lembaga bertindak sebagai fondasi yang memperkuat hubungan emosional antara staf dan manajemen.
Dina <i>et al.</i> (2019)	Menganalisis faktor kepuasan kerja terhadap kinerja dan komitmen di RSUD.	Kuantitatif, Deskriptif	Di lingkungan RSUD, kepuasan terhadap supervisi dan kebijakan lembaga adalah prediktor utama komitmen perawat.
Ojukwu <i>et al.</i> (2021)	Meninjau peran kepercayaan sebagai moderator perilaku organisasi.	<i>Literature Review / Meta-analisis</i>	Kepercayaan pada atasan dan lembaga memoderasi pengaruh lingkungan kerja terhadap loyalitas staf medis.
Handayani & Rohman (2020)	Meneliti budaya kerja dan disiplin terhadap komitmen organisasi di RS.	Kuantitatif, Regresi	Budaya kerja yang berorientasi pada pelayanan publik di RSUD secara signifikan meningkatkan rasa memiliki perawat.

Tabel di atas menunjukkan konsistensi teoretis bahwa Kepemimpinan Pelayanan (*Servant Leadership*) dan Budaya Kerja merupakan faktor eksogen yang dominan dalam menentukan perilaku perawat. Mayoritas studi (seperti Aman-Ullah *et al.*, 2020) mengonfirmasi bahwa kepuasan kerja merupakan jembatan atau mediator yang tidak dapat diabaikan. Temuan unik dari Guinot *et al.* (2014) dan Ojukwu *et al.* (2021) memberikan landasan kuat bagi penggunaan variabel Kepercayaan pada Lembaga sebagai variabel moderasi, karena kepercayaan terbukti mampu memperkuat atau memperlemah pengaruh kepuasan terhadap komitmen, tergantung pada persepsi integritas manajemen rumah sakit.

Pembahasan ini mengintegrasikan temuan-temuan dari berbagai literatur sebelumnya untuk membangun argumentasi kuat mengenai determinasi sosial lingkungan kerja di RSUD Provinsi NTB. Melalui pendekatan epidemiologi manajerial, fenomena komitmen perawat dianalisis bukan sekadar sebagai perilaku individu, melainkan sebagai hasil dari interaksi struktural kepemimpinan, budaya organisasi, dan dinamika psikologis karyawan.

Sinergi Kepemimpinan Pelayanan dan Budaya Kerja

Model struktural yang diusulkan menunjukkan bahwa *Servant Leadership* (Kepemimpinan Pelayanan) memiliki dampak fundamental terhadap pembentukan budaya kerja yang sehat. Di lingkungan RSUD, pemimpin yang mengutamakan kebutuhan staf medis cenderung menciptakan lingkungan yang aman secara psikologis. Trastek *et al.* (2014) berpendapat bahwa kepemimpinan pelayanan adalah model yang paling ideal untuk sektor

kesehatan karena meniru prinsip inti kedokteran, yaitu melayani pasien melalui pemberdayaan tim. Ketika perawat merasa didukung oleh atasan, mereka akan lebih mudah mengadopsi nilai-nilai positif dalam budaya kerja, yang pada gilirannya memperkuat keterikatan mereka pada rumah sakit.

Kepuasan Kerja sebagai Jembatan Emosional

Tinjauan literatur mengonfirmasi bahwa kepemimpinan dan budaya tidak serta merta menciptakan komitmen tanpa adanya kepuasan kerja. Kepuasan kerja bertindak sebagai variabel mediasi yang menentukan apakah intervensi manajerial diterima dengan baik oleh perawat. Menurut Herzberg (1966) dalam teori dua faktornya, kondisi kerja dan supervisi adalah faktor “*hygiene*” yang harus dipenuhi untuk mencegah ketidakpuasan. Dalam konteks RSUD Provinsi NTB, kepuasan terhadap gaya kepemimpinan yang melayani akan memicu rasa dihargai secara profesional, yang kemudian bertransformasi menjadi komitmen organisasi yang afektif.

Peran Penting Kepercayaan pada Lembaga

Salah satu temuan paling signifikan dalam tinjauan ini adalah posisi Kepercayaan pada Lembaga sebagai variabel moderasi. Kepercayaan ini merupakan persepsi perawat terhadap integritas dan keadilan RSUD sebagai institusi pemerintah. Mayer *et al.* (1995) menjelaskan bahwa tanpa kepercayaan, hubungan kerja akan dipenuhi oleh kecurigaan yang menghambat produktivitas. Jika perawat memiliki kepercayaan yang rendah terhadap manajemen RSUD (misalnya terkait transparansi insentif atau jenjang karier), maka tingkat kepuasan kerja yang tinggi sekalipun mungkin tidak akan mampu menghasilkan komitmen yang maksimal. Sebaliknya, kepercayaan yang kuat akan memperkuat dampak kepuasan kerja terhadap loyalitas perawat.

Perspektif Epidemiologi Manajerial

Dilihat dari sudut pandang epidemiologi manajerial, rendahnya komitmen perawat dapat dipandang sebagai penyakit organisasi yang memiliki determinan sosial tertentu. Lingkungan kerja yang toksik atau kepemimpinan yang otoriter di unit-unit rumah sakit merupakan agen risiko yang dapat menurunkan kesehatan manajemen secara keseluruhan. Dengan memahami model struktural ini, manajemen RSUD Provinsi NTB dapat melakukan “intervensi klinis manajerial” dengan memperbaiki pola kepemimpinan dan memperkuat budaya kerja sebagai upaya preventif untuk mencegah *burnout* dan tingginya angka pengunduran diri perawat.

Sintesis Model bagi RSUD Provinsi NTB

Sebagai simpulan dari pembahasan, komitmen perawat di RSUD Provinsi NTB merupakan hasil dari sebuah sistem yang saling terkait. *Servant leadership* memberikan keteladanan, budaya kerja memberikan norma, dan kepuasan kerja memberikan motivasi internal. Kepercayaan pada lembaga kemudian hadir sebagai pengikat atau penguat seluruh variabel tersebut. Tanpa adanya sinkronisasi antara kebijakan lembaga dengan praktik

kepemimpinan di lapangan, upaya pembangunan komitmen akan bersifat parsial dan tidak berkelanjutan.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Kesimpulan

Berdasarkan sintesis literatur yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa komitmen perawat di RSUD Provinsi NTB merupakan fenomena kompleks yang dipengaruhi oleh variabel struktural dan psikologis. Jawaban atas pertanyaan penelitian menunjukkan bahwa:

- 1) Model struktural kepemimpinan pelayanan dan budaya kerja terbukti secara teoretis memiliki pengaruh positif langsung terhadap komitmen organisasi. Pemimpin yang melayani menciptakan lingkungan yang aman, sementara budaya kerja yang kuat memberikan identitas dan norma bagi perawat.
- 2) Kepuasan kerja berperan sebagai mediator penting; artinya, kepemimpinan dan budaya tidak akan otomatis menghasilkan komitmen jika tidak mampu memenuhi faktor-faktor kepuasan kerja perawat (seperti supervisi, rekan kerja, dan kondisi lingkungan).
- 3) Kepercayaan pada lembaga memegang peranan vital sebagai moderator. Tinggi rendahnya kepercayaan perawat terhadap integritas manajemen RSUD akan memperkuat atau memperlemah hubungan antara kepuasan kerja yang dirasakan dengan komitmen jangka panjang mereka.

Implikasi Praktis dan Teoretis

Secara teoretis, tinjauan ini memperluas penerapan teori epidemiologi manajerial dengan menempatkan perilaku organisasi sebagai determinan kesehatan manajemen rumah sakit. Secara praktis, hasil ini memberikan panduan bagi jajaran direksi RSUD Provinsi NTB bahwa untuk menurunkan angka *turnover* perawat, pendekatan yang diambil tidak boleh hanya fokus pada aspek finansial, melainkan harus menyentuh penguatan gaya kepemimpinan yang melayani (*Servant Leadership*) dan transparansi kelembagaan untuk memupuk kepercayaan staf.

Rekomendasi dan Saran Penelitian Selanjutnya

Berdasarkan hasil tinjauan literatur ini, beberapa saran yang dapat diajukan adalah:

- 1) Bagi Manajemen RSUD Provinsi NTB
Disarankan untuk menyelenggarakan pelatihan kepemimpinan berbasis pelayanan bagi para kepala ruangan dan manajer keperawatan, serta membangun sistem komunikasi dua arah guna meningkatkan kepercayaan staf kepada lembaga.
- 2) Bagi Penelitian Selanjutnya
 - a) Disarankan untuk melakukan penelitian empiris kuantitatif menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) untuk menguji model ini secara langsung di lapangan pada RSUD Provinsi NTB.
 - b) Penelitian masa depan dapat menambahkan variabel "Resiliensi Individu" atau "*Burnout*" untuk melihat bagaimana faktor tekanan mental memengaruhi efektivitas model ini, terutama dalam kondisi pasca-pandemi atau beban kerja ekstrem.

- c) Melakukan studi komparatif antara perawat berstatus ASN dan Non-ASN untuk melihat apakah terdapat perbedaan signifikan dalam tingkat kepercayaan pada lembaga.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Abualrub, R. F., & Alghamdi, M. G. (2012). The impact of servant leadership on job satisfaction and turnover intention among Iraqi nurses. *Journal of Nursing Management*, 20(2), 273–279. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2834.2011.01339.x>
- [2] Al-Sada, M., Al-Esmael, B., & Faisal, M. N. (2017). Influence of organizational culture and leadership style on employee satisfaction, commitment and motivation in the educational sector in Qatar. *EuroMed Journal of Business*, 12(2), 163–188. <https://doi.org/10.1108/EMJB-02-2016-0003>
- [3] Aman-Ullah, A., Aziz, A., Ibrahim, H., Mehmood, W., & Abbas, A. F. (2020). The role of job satisfaction in mediating the relationship between servant leadership and organizational commitment. *International Journal of Management*, 11(10), 121–134.
- [4] Bawafaa, E., Wong, C. A., & Laschinger, H. (2015). The leverage of patient safety culture and nurse assessment of care quality on prospectively reported patient harms. *Journal of Nursing Care Quality*, 30(3), 242–249.
- [5] Dina, S., Hamzah, A., & Natsir, S. (2019). Pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi perawat di RSUD. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 7(1), 45–52.
- [6] Greenleaf, R. K. (2002). *Servant leadership: A journey into the nature of legitimate power and greatness* (25th anniversary ed.). Paulist Press.
- [7] Guinot, J., Chiva, R., & Roca-Puig, V. (2014). Interpersonal trust, altruism and organizational commitment. *Management Decision*, 52(3), 481–500. <https://doi.org/10.1108/MD-03-2013-0123>
- [8] Handayani, S., & Rohman, A. (2020). Analisis budaya organisasi dan komitmen organisasi di rumah sakit pemerintah. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 23(1), 15–28.
- [9] Herzberg, F. (1966). *Work and the nature of man*. World Publishing Company.
- [10] Jesson, J., Matheson, L., & Lacey, F. M. (2011). *Doing your literature review: Traditional and systematic techniques*. Sage Publications.
- [11] Kitchenham, B., & Charters, S. (2007). *Guidelines for performing systematic literature reviews in software engineering*. Keele University and Durham University Joint Report.
- [12] Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An integrative model of organizational trust. *Academy of Management Review*, 20(3), 709–734. <https://doi.org/10.2307/258792>
- [13] Moher, D., Liberati, A., Tetzlaff, J., & Altman, D. G. (2009). Preferred reporting items for systematic reviews and meta-analyses: The PRISMA statement. *PLoS Medicine*, 6(7), e1000097. <https://doi.org/10.1371/journal.pmed.1000097>
- [14] Ojukwu, C., Chime, C., & Onwuchekwa, F. (2021). Institutional trust as a moderator of employee engagement and commitment: A systematic review. *International Journal of Business and Social Research*, 11(4), 12–25.
- [15] Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2018). *Organizational behavior* (18th ed.). Pearson Education.

- [16] Schein, E. H. (2010). *Organizational culture and leadership* (4th ed.). Jossey-Bass.
- [17] Snyder, H. (2019). Literature review as a research methodology: An overview and guidelines. *Journal of Business Research*, 104, 333–339.
<https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.07.039>
- [18] Spector, P. E. (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences*. Sage Publications.
- [19] Trastek, V. F., Hamilton, N. W., & Niles, E. E. (2014). Leadership models in health care: A case for servant leadership. *Mayo Clinic Proceedings*, 89(3), 374–381.
<https://doi.org/10.1016/j.mayocp.2013.10.012>
- [20] Yukl, G. (2013). *Leadership in organizations* (8th ed.). Pearson.

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN