
REINTEGRASI KINERJA TIM DALAM LENS A EPIDEMIOLOGI MANAJERIAL DAN DETERMINAN SOSIAL: TINJAUAN LITERATUR MODEL KOMUNIKASI ORGANISASI, KEPERCAYAAN, DAN KOMITMEN PADA RSUD PROVINSI NTB

Oleh

Laily Indrayanti Yusuf¹, Yuly Peristiowati²

^{1,2}Universitas Strada Indonesia

Email: ¹lailyindrayanti@gmail.com

Article History:

Received: 01-02-2026

Revised: 26-02-2026

Accepted: 02-03-2026

Keywords:

Managerial
Epidemiology,
Organizational
Communication,
Trust, Commitment,
Team Performance,
RSUD Provinsi NTB.

Abstract: Background: The effectiveness of healthcare services at RSUD Provinsi NTB heavily relies on team synergy, which is often fragmented by bureaucratic complexity and work pressure. Reintegrating team performance is crucial to ensuring patient safety and organizational sustainability. Objective: This study aims to analyze how organizational communication models, trust, and commitment influence the reintegration of team performance through the lens of managerial epidemiology and social determinants. Methods: This research employs a Systematic Literature Review (SLR) approach. Literature searches were conducted on Scopus and Google Scholar databases covering the period 2014–2024. Article selection followed the PRISMA protocol, resulting in a set of selected articles analyzed qualitatively. Results: Findings indicate that transparent organizational communication is a primary predictor of inter-professional trust. This trust acts as a mediator that strengthens staff's affective commitment. From a managerial epidemiology perspective, these factors are social determinants capable of reintegrating declining team performance. Conclusion: The success of RSUD Provinsi NTB in enhancing team performance depends on management's ability to manage organizational social determinants by strengthening the communication climate and a culture of mutual trust.

PENDAHULUAN

Efektivitas pelayanan kesehatan di rumah sakit sangat bergantung pada sinergi dan kinerja tim medis maupun non-medis yang bekerja di dalamnya. RSUD Provinsi NTB, sebagai pusat rujukan utama di wilayah Nusa Tenggara Barat, menghadapi tantangan kompleksitas layanan yang menuntut reintegrasi kinerja tim secara berkelanjutan. Pentingnya topik ini dibahas terletak pada pergeseran paradigma manajemen rumah sakit yang kini tidak hanya fokus pada aspek klinis, tetapi juga pada kesehatan organisasi. Menurut Shortell dan Kaluzny (2006), keberhasilan organisasi pelayanan kesehatan sangat ditentukan oleh kemampuan manajer dalam mengintegrasikan berbagai disiplin ilmu untuk mencapai luaran kesehatan yang optimal.

Epidemiologi manajerial muncul sebagai kerangka kerja krusial dalam memahami fenomena kinerja ini. Berbeda dengan epidemiologi klinis, epidemiologi manajerial menerapkan prinsip-

prinsip distribusi dan determinan kesehatan untuk mengelola populasi pasien dan sumber daya organisasi (Fos & Fine, 2005). Dalam konteks RSUD Provinsi NTB, pendekatan ini memungkinkan pihak manajemen untuk mengidentifikasi masalah dalam sistem kerja, seperti fragmentasi tugas atau penurunan motivasi, yang berakar pada determinan sosial organisasi. Memahami kinerja tim melalui lensa ini memberikan perspektif baru bahwa kegagalan performa sering kali merupakan hasil dari kegagalan sistemik, bukan sekadar kelalaian individu.

Dalam tinjauan ini, reintegrasi kinerja tim didefinisikan sebagai upaya sistematis untuk menyatukan kembali elemen-elemen produktivitas yang terfragmentasi akibat tekanan kerja atau perubahan struktur organisasi. Fokus utama diletakkan pada tiga pilar: model komunikasi organisasi, kepercayaan (*trust*), dan komitmen. Komunikasi organisasi berfungsi sebagai pembuluh darah yang mengalirkan informasi, sementara kepercayaan dan komitmen menjadi jaringan pengikat antar anggota tim. Batasan masalah dalam artikel ini difokuskan pada interaksi ketiga variabel tersebut dalam lingkup RSUD Provinsi NTB, dengan mempertimbangkan faktor sosial budaya lokal yang memengaruhi perilaku organisasi.

Model komunikasi organisasi menjadi determinan pertama yang menentukan kualitas koordinasi. Menurut Goldhaber (1993), komunikasi organisasi adalah proses menciptakan dan saling menukar pesan dalam satu jaringan hubungan yang saling tergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti. Di RSUD Provinsi NTB, pola komunikasi yang efektif, baik vertikal maupun horizontal, menjadi sangat vital mengingat tingginya risiko medis dan perlunya pengambilan keputusan yang cepat. Ketidaktepatan model komunikasi yang digunakan dapat memicu terjadinya *medical error* dan menurunkan kepuasan kerja staf.

Selanjutnya, kepercayaan dan komitmen merupakan faktor psikologis-sosial yang tidak dapat dipisahkan dari kinerja. Mayer *et al.* (1995) menyatakan bahwa kepercayaan melibatkan kesediaan untuk menjadi rentan terhadap tindakan pihak lain berdasarkan harapan bahwa pihak tersebut akan melakukan tindakan penting bagi pemberi kepercayaan. Di lingkungan rumah sakit yang berisiko tinggi, tanpa adanya kepercayaan antar profesi (misalnya antara dokter, perawat, dan administrasi), kolaborasi akan terhambat. Hal ini secara langsung berimplikasi pada komitmen organisasi, di mana Meyer & Allen (1991) menekankan bahwa komitmen yang kuat akan membuat individu bertahan dan memberikan upaya terbaik bagi organisasi, bahkan dalam situasi penuh tekanan.

Tujuan dari tinjauan literatur ini adalah untuk membedah secara mendalam bagaimana variabel komunikasi, kepercayaan, dan komitmen saling berkelindan dalam mempengaruhi reintegrasi kinerja tim di RSUD Provinsi NTB melalui kacamata epidemiologi manajerial. Selain itu, artikel ini bertujuan untuk memberikan rekomendasi berbasis bukti bagi manajemen rumah sakit dalam merancang strategi intervensi organisasi yang lebih presisi dan sensitif terhadap determinan sosial yang ada di lingkungan kerja rumah sakit pemerintah.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini dirancang untuk menjawab dua pertanyaan penelitian (*research questions*) utama. Pertama, bagaimana model komunikasi organisasi, kepercayaan, dan komitmen berkontribusi secara simultan terhadap reintegrasi kinerja tim dalam perspektif epidemiologi manajerial? Kedua, faktor determinan sosial apa yang paling dominan dalam mempengaruhi efektivitas kerja tim di RSUD Provinsi NTB berdasarkan literatur yang tersedia? Melalui jawaban atas pertanyaan ini, diharapkan muncul kerangka pemikiran baru yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan di Provinsi NTB.

METODE PENELITIAN

Prosedur sistematis yang digunakan untuk mengidentifikasi, memilih, dan mengevaluasi literatur yang relevan dengan topik reintegrasi kinerja tim, epidemiologi manajerial, dan determinan sosial di lingkungan rumah sakit ini adalah merujuk pada kerangka kerja *Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses* (PRISMA) untuk menjamin objektivitas dan replikabilitas temuan (Moher *et al.*, 2009).

Strategi Pencarian Literatur

Pencarian literatur dilakukan secara elektronik pada dua basis data utama, yaitu Scopus dan Google Scholar. Pemilihan Scopus bertujuan untuk mendapatkan artikel jurnal bereputasi internasional dengan kontrol kualitas yang ketat, sementara Google Scholar digunakan untuk menangkap literatur abu-abu (*grey literature*) serta publikasi lokal Indonesia yang relevan dengan konteks RSUD Provinsi NTB (Haddaway *et al.*, 2015).

Kata kunci (*keywords*) yang digunakan dalam pencarian disusun menggunakan operator Boolean (AND/OR) sebagai berikut:

- (“*Managerial Epidemiology*” OR “*Managerial Determinants*”)
- AND (“*Team Performance*” OR “*Reintegration*”)
- AND (“*Organizational Communication*” OR “*Trust*” OR “*Commitment*”)
- AND (“*Hospital*” OR “*Public Health Services*”)

Rentang waktu publikasi dibatasi pada 10 tahun terakhir (2014-2024). Batasan ini diambil untuk memastikan bahwa teori dan fenomena yang dibahas relevan dengan dinamika manajemen kesehatan modern serta transformasi digital dalam komunikasi organisasi saat ini.

Kriteria Inklusi dan Eksklusi

Untuk menjaga kualitas tinjauan, peneliti menetapkan kriteria kelayakan yang ketat dalam menyaring artikel yang ditemukan. Menurut Snyder (2019), kriteria inklusi dan eksklusi yang jelas sangat penting dalam *literature review* untuk meminimalisir bias pemilihan.

Tabel 1. Kriteria Inklusi dan Eksklusi

Kriteria	Inklusi (Diterima)	Eksklusi (Ditolak)
Tipe Dokumen	Artikel jurnal asli (<i>peer-reviewed</i>) dan artikel tinjauan.	Opini populer, artikel koran, atau buku teks tanpa data empiris.
Topik Utama	Fokus pada kinerja tim, komunikasi, kepercayaan, dan komitmen organisasi.	Fokus hanya pada aspek klinis medis tanpa variabel manajemen.
Konteks	Organisasi kesehatan, rumah sakit publik/swasta, atau layanan publik.	Industri manufaktur atau organisasi non-pelayanan kesehatan.
Bahasa	Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris.	Bahasa selain Indonesia dan Inggris.
Akses	Teks lengkap (<i>Full-text</i>) tersedia.	Hanya tersedia abstrak atau ringkasan pendek.

Artikel yang memenuhi kriteria awal kemudian dievaluasi kualitasnya menggunakan instrumen *Critical Appraisal Skills Programme* (CASP) guna memastikan bahwa data yang diekstraksi berasal dari penelitian dengan metodologi yang valid.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebelum dilakukan pembahasan, maka perlu dilakukan ringkasan secara sistematis dari literatur terpilih yang menjadi fondasi teoretis dan empiris dalam tinjauan ini. Tabel 2 di bawah ini dirancang untuk memetakan hubungan antar variabel serta metodologi yang digunakan oleh peneliti sebelumnya, sehingga memberikan gambaran komprehensif mengenai *state-of-the-art* dari topik reintegrasi kinerja tim.

Tabel 2. Ringkasan Jurnal Relevan

Penulis & Tahun	Tujuan Penelitian	Metode	Hasil Utama
Pangemanan <i>et al.</i> (2021)	Menganalisis pengaruh komunikasi dan komitmen terhadap kinerja perawat di RS.	Kuantitatif (Survei)	Komunikasi yang efektif secara signifikan meningkatkan komitmen organisasi dan berdampak langsung pada peningkatan kinerja klinis.
Dwidienawati <i>et al.</i> (2021)	Meneliti peran kepercayaan (trust) dan komunikasi terhadap efektivitas tim selama pandemi.	Kuantitatif (SEM)	Kepercayaan merupakan mediator kunci antara komunikasi organisasi dan performa tim dalam lingkungan kerja yang penuh tekanan.
Aini & Al-Mansur (2020)	Meninjau faktor-faktor determinan sosial dalam manajemen rumah sakit publik.	<i>Literature Review</i>	Struktur sosial organisasi dan budaya komunikasi terbuka menentukan tingkat retensi dan komitmen staf medis di RSUD.
Borah <i>et al.</i> (2022)	Mengevaluasi hubungan antara kepemimpinan, komunikasi, dan kinerja tim medis.	Studi <i>Cross-sectional</i>	Komunikasi dua arah menurunkan ambiguitas peran dan memperkuat kepercayaan antar anggota tim multidisiplin.
Nurandini & Afridi (2020)	Menguji pengaruh komitmen afektif terhadap kinerja karyawan melalui kepercayaan.	Kuantitatif	Komitmen afektif yang tinggi (keinginan emosional untuk bertahan) dipicu oleh tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap manajemen.
Bahramzadeh & Jalali (2016)	Mengkaji korelasi antara epidemiologi manajerial dan efisiensi organisasi RS.	Deskriptif Analitik	Penerapan prinsip epidemiologi dalam manajemen membantu mengidentifikasi hambatan sosial yang mengganggu koordinasi tim.

Berdasarkan Tabel 2 di atas, terdapat benang merah yang kuat bahwa Komunikasi Organisasi bukan sekadar pertukaran informasi, melainkan prasyarat terbentuknya Kepercayaan (Dwidienawati *et al.*, 2021). Literatur tersebut menunjukkan bahwa dalam konteks rumah sakit, kegagalan kinerja tim seringkali bukan disebabkan oleh kurangnya kompetensi teknis, melainkan oleh rendahnya Komitmen yang berakar pada determinan sosial seperti kurangnya dukungan manajemen atau struktur komunikasi yang kaku. Pendekatan Epidemiologi Manajerial (Bahramzadeh & Jalali, 2016) memberikan kerangka untuk melihat masalah kinerja ini sebagai sebuah masalah organisasi yang dapat diintervensi melalui perbaikan sistem komunikasi dan penguatan kepercayaan internal.

Selanjutnya akan dilakukan pembahasan yang bertujuan untuk mengintegrasikan temuan dari berbagai literatur guna memahami bagaimana dinamika komunikasi, kepercayaan, dan komitmen dapat mereintegrasi kinerja tim di RSUD Provinsi NTB. Dengan menggunakan pendekatan epidemiologi manajerial, kita dapat melihat kinerja tim bukan sebagai variabel independen,

melainkan sebagai luaran (*outcome*) yang dipengaruhi oleh berbagai determinan lingkungan kerja dan sosial.

Reintegrasi kinerja tim di RSUD Provinsi NTB memerlukan pemahaman bahwa rumah sakit adalah sebuah ekosistem yang kompleks. Dalam lensa epidemiologi manajerial, penurunan kinerja tim dianggap sebagai “morbiditas organisasi” yang penyebarannya dipengaruhi oleh agen (kebijakan), penjamu/host (staf medis), dan lingkungan (budaya organisasi). Fos dan Fine (2005) menekankan bahwa manajer kesehatan harus mampu mendiagnosis faktor risiko lingkungan sebelum menentukan intervensi. Di NTB, faktor risiko ini seringkali muncul dalam bentuk silo-silo antar departemen yang menghambat aliran informasi krusial bagi keselamatan pasien.

Model komunikasi organisasi bertindak sebagai intervensi primer dalam proses reintegrasi ini. Komunikasi yang efektif di rumah sakit pemerintah sering kali terbentur oleh struktur birokrasi yang kaku. Namun, menurut Goldhaber (1993), komunikasi yang sehat dalam organisasi harus bersifat terbuka dan mendukung pertukaran pesan dua arah. Di RSUD Provinsi NTB, penerapan model komunikasi yang lebih kolaboratif, seperti *SBAR* (*Situation, Background, Assessment, Recommendation*), terbukti tidak hanya meningkatkan akurasi klinis tetapi juga memperlancar hubungan profesional antar unit kerja yang sebelumnya terfragmentasi.

Kepercayaan (*trust*) muncul sebagai determinan sosial yang memediasi hubungan antara komunikasi dan kinerja. Tanpa kepercayaan, pesan yang disampaikan melalui saluran organisasi sesempurna apa pun akan diterima dengan skeptisisme. Mayer *et al.* (1995) menggarisbawahi bahwa integritas dan kemampuan adalah fondasi kepercayaan. Dalam konteks RSUD, kepercayaan antar sejawat dan kepada pimpinan merupakan keterikatan sosial. Ketika staf merasa bahwa manajemen transparan dalam pembagian beban kerja dan insentif, kepercayaan akan meningkat, yang pada gilirannya memfasilitasi reintegrasi tim yang lebih solid pasca-konflik atau perubahan kebijakan.

Komitmen organisasi menjadi variabel penentu keberlanjutan kinerja tim. Meyer dan Allen (1991) membagi komitmen menjadi tiga komponen: afektif, kontinuans, dan normatif. Di RSUD Provinsi NTB, tantangan utamanya adalah membangun komitmen afektif, di mana staf bertahan karena mereka memang ingin berkontribusi pada kesehatan masyarakat NTB, bukan sekadar karena status kepegawaian. Tinjauan literatur menunjukkan bahwa komitmen afektif yang tinggi berkorelasi positif dengan perilaku kewargaan organisasi (*Organizational Citizenship Behavior*), yang sangat dibutuhkan dalam pelayanan kesehatan yang bersifat *high-touch*.

Determinan sosial dalam lingkungan RSUD Provinsi NTB juga mencakup aspek budaya lokal. Nilai-nilai kearifan lokal seperti gotong royong dapat menjadi katalis dalam reintegrasi kinerja tim. Pendekatan epidemiologi manajerial menyarankan bahwa determinan sosial seperti latar belakang pendidikan, beban kerja, dan dukungan sosial di tempat kerja memainkan peran besar dalam mendistribusikan tingkat stres di antara tenaga kesehatan. Jika determinan ini tidak dikelola, maka akan terjadi “epidemi” kelelahan kerja (*burnout*) yang secara sistematis merusak kinerja tim secara keseluruhan.

Sintesis dari berbagai penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan dan komitmen tidak dapat dipaksakan melalui regulasi semata, melainkan harus ditumbuhkan melalui iklim organisasi yang suportif. Borah *et al.* (2022) menegaskan bahwa kinerja tim yang unggul adalah hasil dari interaksi sinergis antara kepercayaan yang tinggi dan komunikasi yang transparan. Bagi RSUD Provinsi NTB, ini berarti perlu adanya reposisi peran manajerial dari sekadar pengawas administratif menjadi fasilitator dialog dan pembangun kepercayaan antar profesi.

Reintegrasi kinerja juga harus mempertimbangkan aspek teknologi sebagai bagian dari determinan komunikasi modern. Di era transformasi digital kesehatan, penggunaan sistem informasi rumah sakit (SIMRS) yang terintegrasi di RSUD Provinsi NTB bertindak sebagai infrastruktur komunikasi. Namun, teknologi ini hanya akan efektif jika didasari oleh komitmen pengguna. Literatur menunjukkan bahwa kegagalan adopsi teknologi sering kali bukan karena masalah teknis, melainkan karena rendahnya kepercayaan staf terhadap sistem baru tersebut dalam mendukung kerja tim mereka (Dwidienawati *et al.*, 2021).

Terakhir, pembahasan ini menyimpulkan bahwa reintegrasi kinerja tim di RSUD Provinsi NTB melalui lensa epidemiologi manajerial menuntut strategi multifaset. Manajemen harus memandang komunikasi, kepercayaan, dan komitmen sebagai satu kesatuan intervensi. Dengan memperbaiki “determinan sosial” kerja, seperti memperbaiki pola komunikasi, membangun budaya kepercayaan, dan memupuk komitmen, RSUD dapat mencapai level kinerja tim yang tidak hanya tinggi secara statistik, tetapi juga tangguh dalam menghadapi tantangan pelayanan kesehatan di masa depan.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Kesimpulan

Tinjauan literatur ini berhasil menjawab dua pertanyaan penelitian utama. *Pertama*, ditemukan bahwa model komunikasi organisasi, kepercayaan, dan komitmen bekerja secara simultan sebagai determinan kritis dalam reintegrasi kinerja tim. Melalui lensa epidemiologi manajerial, variabel-variabel ini bukan sekadar aspek perilaku, melainkan “faktor risiko” atau “faktor pelindung” yang menentukan kesehatan organisasi. Komunikasi yang transparan menjadi fondasi bagi terbentuknya kepercayaan, yang pada gilirannya memperkuat komitmen afektif staf untuk memberikan performa terbaik.

Kedua, determinan sosial yang paling dominan dalam mempengaruhi efektivitas kerja tim di lingkungan rumah sakit publik seperti RSUD Provinsi NTB adalah struktur birokrasi, budaya kolaborasi lintas profesi, dan dukungan sosial organisasi. Sintesis literatur menunjukkan bahwa kinerja tim yang terfragmentasi dapat dipulihkan melalui intervensi manajerial yang fokus pada perbaikan aliran informasi dan penguatan iklim kepercayaan antar tenaga kesehatan.

Implikasi Praktis dan Teoritis

Secara teoritis, studi ini memperluas penerapan epidemiologi manajerial dengan mengintegrasikan aspek psikologi organisasi (kepercayaan dan komitmen) sebagai variabel penjelas bagi distribusi kinerja di rumah sakit. Secara praktis, hasil ini memberikan panduan bagi manajemen RSUD Provinsi NTB untuk:

- Meningkatkan efektivitas koordinasi dengan mengadopsi model komunikasi yang lebih egaliter dan terstandarisasi.
- Membangun program penguatan tim (*team building*) yang berorientasi pada peningkatan kepercayaan antar profesi medis dan non-medis.
- Menjadikan data epidemiologi manajerial sebagai dasar pengambilan keputusan dalam manajemen sumber daya manusia untuk mencegah *burnout* tim.

Saran untuk Penelitian Selanjutnya

Penelitian di masa depan perlu mengeksplorasi lebih jauh mengenai:

- 1) Melakukan penelitian kuantitatif dengan teknik *Structural Equation Modeling* (SEM) untuk menguji secara langsung kekuatan hubungan antar variabel tersebut di lapangan (khususnya di RSUD Provinsi NTB).
- 2) Memasukkan variabel kearifan lokal (seperti nilai “Tahu Sama Tahu” atau budaya organisasi lokal NTB) sebagai moderator dalam hubungan antara komunikasi dan kepercayaan.
- 3) Meneliti bagaimana implementasi Rekam Medis Elektronik (RME) mempengaruhi pola komunikasi tatap muka dan tingkat kepercayaan antar anggota tim di era transformasi digital.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Aini, N., & Al-Mansur, S. C. (2020). Determinan kinerja perawat di rumah sakit: Systematic review. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 5(3), 162-171. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.55294>
- [2] Bahramzadeh, M., & Jalali, M. (2016). Managerial epidemiology and its role in hospital management. *Journal of Health Management and Informatics*, 3(4), 101-106.
- [3] Borah, P. S., Lin, Z., & Radicic, D. (2022). Organizational communication and team performance: The mediating role of trust. *Management Decision*, 60(8), 2150-2172. <https://doi.org/10.1108/MD-05-2021-0612>
- [4] Dwidienawati, D., Abdinagoro, H., Tjahjana, D., & Gandasari, D. (2021). Forced remote working: The impact of communication, trust, and information technology on team performance. *Journal of Physics: Conference Series*, 1869(1), 012053.
- [5] Fos, P. J., & Fine, D. J. (2005). *Managerial epidemiology for health care organizations* (2nd ed.). Jossey-Bass.
- [6] Goldhaber, G. M. (1993). *Organizational communication* (6th ed.). Brown & Benchmark.
- [7] Haddaway, N. R., Collins, A. M., Coughlin, D., & Kirk, S. (2015). The role of Google Scholar in evidence reviews and its applicability to whole-of-government decision making. *Evidence & Policy: A Journal of Research, Debate and Practice*, 11(3), 341–359. <https://doi.org/10.1332/174426415X14274345139751>
- [8] 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>
- [9] Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61–89. [https://doi.org/10.1016/1053-4822\(91\)90011-Z](https://doi.org/10.1016/1053-4822(91)90011-Z)
- [10] Moher, D., Liberati, A., Tetzlaff, J., Altman, D. G., & PRISMA Group. (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>
- [11] Nurandini, A., & Afridi, K. (2020). Organizational commitment and employee performance: The mediating role of organizational trust. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 11(1), 1-12. <https://doi.org/10.15294/jdm.v11i1.21855>
- [12] Pangemanan, A. L., Rumampuk, J. V., & Lolo, W. A. (2021). Hubungan komunikasi organisasi dengan komitmen organisasi perawat di RSUD. *Jurnal Keperawatan*, 9(2), 45-53.
- [13] Shortell, S. M., & Kaluzny, A. D. (2006). *Health care management: Organization design and behavior* (5th ed.). Delmar Cengage Learning.
- [14] 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>

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN