

[The Relationship of the Transformational Leadership Style of The Head Nurse with The Quality of Excellent Service of Nurses At Inpatient Room]

[M. Fahrin Azhari¹, Siti Fatimah²]

[^{1,2}Fakultas Keperawatan dan Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Banjarmasin]

Email: [musafirdunia@gmail.com]

ABSTRACT

[Treatment does not only restore the patient's physical health, but as much as possible strives to keep the patient's emotional and physical condition comfortable. Therefore, a simple service can be done for the patient, such as being polite, smiling and friendly to the patient. Responding to issues related to service excellence (service excellent), the role of a leader or head of the room is very important in improving the performance of nurses in providing excellent service (service excellent). Transformational leadership style is a leadership style that is not only limited to working relationships, but is more directed at providing motivation, attention to individual needs, and others that lead to respect for employees as human beings who have human rights. This study aims to determine the relationship between the transformational leadership style of the head nurse with the excellent service quality of nurses at inpatient room of Dr. H. Moch Ansari Saleh Hospital in Banjarmasin. This study used a quantitative research design with a cross sectional approach, with a total sampling technique of 41 nurses. The place of research is in the inpatient room of RSUD Dr. H. Moch. Ansari Saleh Banjarmasin. Data analysis used the Spearman Rank test and the instrument used was a questionnaire. The results of this study indicate that there is a positive and significant relationship between the transformational leadership style of the head of the room and the service excellent quality of nurses as indicated by the value ($p = 0.000 < 0.05$) and the correlation coefficient of 0.806.]

Keywords : [Excellent Service Quality, Head Nurse, Transformational Leadership]

PENDAHULUAN

[Rumah sakit sebagai sektor pelayanan bidang jasa sangat bergantung pada kinerja sumber daya manusia yang merupakan aset bagi perusahaan dan faktor penentu keberhasilan pelayanan yang utama. Semakin meningkatnya pengetahuan masyarakat saat ini turut mendorong peningkatan tuntutan masyarakat untuk mendapatkan haknya dalam berbagai bidang pelayanan kesehatan yang ada. Hal ini mencerminkan bahwa masyarakat menginginkan pelayanan kesehatan yang mudah, cepat dan nyaman (Perwita, 2020). Salah satu sumber daya manusia di Rumah Sakit yang menentukan penilaian terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan adalah tenaga keperawatan. Hal ini merupakan sesuatu yang wajar mengingat bahwa perawat adalah bagian dari tenaga medis yang memberikan perawatan kepada pasien secara langsung. Perawat memiliki tanggung jawab dan kewenangan untuk mengambil langkah- langkah keperawatan yang diperlukan guna kesembuhan pasien. Kotler mengatakan kepuasan merupakan perasaan seseorang berupa suka atau kecewa atas perbandingan kinerja yang dipikirkan dengan kinerja yang diharapkan. Artinya, tingkat kepuasan yang dirasakan pasien bergantung pada kesesuaian antara harapan pelayanan yang diinginkan pasien dengan hasil yang diterimanya (Perwita, 2020).

Menghindari rasa ketidakpuasan pasien, maka rumah sakit perlu menerapkan pelayanan secara prima. Pelayanan prima (service excellent) adalah pelayanan yang sangat baik atau yang terbaik yang di berikan kepada pasien berdasarkan standar mutu untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien sehingga pasien dapat memperoleh kepuasan (Daryanto & Setyobudi, 2014). Kualitas pelayanan kesehatan pada dasarnya dapat dilihat dari keramahan, kepedulian, komunikasi, kecepatan, ketepatan, ketrampilan, dan sikap perawat yang merupakan bagian dari praktik pemberian pelayanan prima (service excellent). Kehidupan organisasional

adalah sebuah kenyataan bahwa pimpinan memainkan peranan yang amat penting, bahkan dapat dikatakan amat menentukan, dalam usaha pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya (Artiningsih, 2016). Arifin (2012) menyatakan bahwa kepemimpinan adalah proses mengarahkan dan mempengaruhi aktivitas yang berkaitan dengan tugas dari para anggota kelompok.

Seorang pemimpin harus mampu memimpin bawahannya dengan segala ucapan, perbuatan, dan sikap yang mendorong dan mengantarkan pelayanan yang hendak di capai (Triwibowo 2013). Burns mengatakan bahwa gaya kepemimpinan merupakan suatu cara yang digunakan oleh seorang pemimpin dalam mempengaruhi perilaku orang lain. Salah satu gaya kepemimpinan yang menekankan pada pentingnya seorang pemimpin menciptakan lingkungan yang dapat memotivasi para bawahan untuk berprestasi melampaui harapannya adalah gaya kepemimpinan transformasional (Apriyanti, 2018). Purnomo dan Cholil berpendapat bahwa gaya kepemimpinan transformasional yang diterapkan oleh pimpinan yang disertai dengan adanya motivasi berprestasi pegawai dapat mempengaruhi kepuasan kerja pegawai (Gani, 2020).

Menurut Bass dan Avolio (dalam Apriyanti, 2018) mengistilahkan kepemimpinan transformasional terdiri dari empat aspek, yang meliputi (1) Pengaruh ideal (idealized influence), pemimpin berusaha mempengaruhi bawahan dengan menekankan pentingnya nilai – nilai dan keyakinan. (2) Motivasi inspirasi (inspirational motivation), pemimpin mampu menimbulkan inspirasi bawahannya. (3) Stimulasi intelektual (intellectual stimulation), pemimpin mendorong bawahannya untuk memikirkan kembali cara kerja mereka. (4) Pertimbangan individual (individualized consideration), pemimpin memperlakukan bawahannya sebagai seorang pribadi yang utuh dengan kecakapan, kebutuhan, dan keinginannya masing-masing.

Mengetahui sangat pentingnya perawat dalam memberikan pelayanan pada pasien, maka perawat dituntut untuk selalu mengembangkan kemampuan baik dari bidang ilmunya, menjaga penampilan, sikap, dan disiplin kerja, karena secara tidak langsung pasien akan menilai baik tidaknya pelayanan rumah sakit dari pelayanan yang diberikan oleh perawat. Jika pelayanan yang diberikan perawat baik maka pasien akan puas terhadap pelayanan yang diberikan. Dari uraian di atas peneliti tertarik mengangkat permasalahan ini ke dalam penelitian yang berjudul “Hubungan Gaya Kepemimpinan Transformasional Kepala Ruangan Dengan Kualitas Service Excellent Perawat” di Ruang Rawat Inap RSUD Dr. H. Moch. Ansari Saleh Banjarmasin.]

METODE

[Desain penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan cross sectional tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui apakah ada hubungan gaya kepemimpinan transformasional kepala ruangan dengan kualitas service excellent perawat. Penelitian cross-sectional adalah jenis penelitian yang menekankan waktu pengukuran/ observasi data variabel independen dan dependen hanya satu kali pada satu saat (Nursalam, 2014). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh perawat ruang rawat inap (Nilam 3 dan Emerald 2) di RSUD Dr. H. Moch Ansari Saleh Banjarmasin sejumlah 41 perawat. Teknik sampling dalam penelitian ini adalah teknik non probability sampling dengan menggunakan metode total sampling yang berarti semua anggota populasi dijadikan sebagai sampel (Siyoto & Sodik, 2015). Dengan jumlah populasi 41 perawat di ruang rawat inap di RSUD Dr. H. Moch. Ansari Saleh Banjarmasin. Penelitian ini dilaksanakan di wilayah kerja Ruang Rawat Inap (Nilam 3 dan Emerald 2) RSUD Dr. H. Moch. Ansari Saleh Banjarmasin dari bulan Mei- Juni 2021.]

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisa Univariat

Tabel.1 Distribusi kategori Gaya Kepemimpinan Transformasional Kepala Ruangan Ruang Rawat Inap RSUD Dr. H. Moch. Ansari Saleh Banjarmasin Tahun 2021

No	Kategori Kepemimpinan Transformasional Kepala Ruangan	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1.	TransformatifTinggi	39	95,1%
2.	TransformatifRendah	2	4,9%
	Total	41	100%

Tabel.1 diatas menunjukkan dari 41 responden sebagian besar memiliki gaya kepemimpinan Transformatif tinggi sebanyak 39 orang.

Tabel.2 Distribusi Kategori Kualitas Service Excellent Perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Dr. H. Moch. Ansari Saleh Banjarmasin Tahun 2021.

No	KualitasService Excellent	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1.	Baik	38	92,7%
2.	KurangBaik	3	7,3%
Total		41	100%

Tabel.2 diatas menunjukkan dari 41 responden sebagian besar responden berada pada kategori kualitas service excellent baik sebanyak 38 orang.

Analisa Bivariat

Penelitian ini mengukur tingkat atau eratnya hubungan antara dua variabel yang berskala ordinal, menggunakan uji korelasi Spearman Rank (Rho).

Apakah ada hubungan gaya kepemimpinan transformasional kepala ruangan dengan kualitas service excellent perawat seperti pada tabel berikut:

Tabel.3 Tabulasi silang Hubungan antara gaya kepemimpinan transformasional kepala ruangan dengan kualitas service excellent perawat di ruang rawat inap RSUD. Dr. H. Moch. Ansari Saleh Banjarmasin Tahun 2021

Variabel	Kualitas Service Excellent				Total	
	Baik		KurangBaik			
Kepemimpinan Transformasional	F	%	F	%	F	%
Transformatif Tinggi	38	92,7	1	2,4	39	95,1
Transformatir Rendah	0	0	2	4,9	2	4,9
Sig = 0,000						
Correlation Coefficient = 0, 806						

Dari tabel 3 di atas menunjukkan hasil penelitian tentang hubungan antara gaya kepemimpinan transformasional kepala ruangan dengan kualitas service excellent perawat di ruang rawat inap RSUD Dr. H. Moch. Ansari Saleh Banjarmasin dapat diketahui dari 41 responden yang menilai bahwa gaya kepemimpinan transformasional kepala ruangnya transformatif tinggi sebanyak 39 responden, dari 39 responden tersebut, 38 responden (92,7%) memiliki kualitas service excellent yang baik, 2 responden (4,9%) memiliki kualitas service excellent yang kurang baik. Responden yang menilai kepala ruangnya transformatif rendah sebanyak 2 responden (4,9%) dari kedua responden tersebut memiliki kualitas service kurang baik.

Berdasarkan hasil analisis uji Spearman Rank menunjukkan Asymp. Sig. (2-tailed) $p = 0,000$ dengan signifikan $0,05$ dapat ditemukan hasil ($0,000 < 0,05$) maka H_0 ditolak dan H_1 diterima sehingga dapat dikatakan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara gaya kepemimpinan transformasional kepala ruangan dengan kualitas service excellent perawat di ruang rawat inap RSUD Dr. H. Moch. Ansari Saleh Banjarmasin dengan koefisien korelasi sebesar $0,806$ yang artinya terdapat hubungan sangat kuat, jadi semakin tinggi kepemimpinan transformasional maka akan semakin baik kualitas service excellent pada unit yang di pimpin.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan transformasional kepala ruangan di Ruang Rawat Inap RSUD Dr. H. Moch. Ansari Saleh Banjarmasin mayoritas mengatakan bahwa kepemimpinan kepala ruangnya adalah transformatif tinggi yaitu sebanyak 39 orang (95,1%). Dari hasil penelitian kepemimpinan transformasional didapatkan yang memiliki nilai tertinggi terdapat pada indikator motivasi inspirasional

(Inspirational Motivation) dengan skor rata-rata 4,30 dari 5 pernyataan indikator tersebut. Dalam hal ini berarti kepala ruangan sudah mampu menciptakan gambaran yang jelas mengenai visi kepala ruangan yang mendorong para pengikutnya meningkatkan diri kepada visi tersebut. Sebagai seorang pemimpin yang menerapkan gaya kepemimpinan transformasional faktor motivasi yang memberikan inspirasi kepada bawahan adalah hal yang sangat esensial terutama bagaimana perilaku pemimpin tersebut dalam menterjemahkan tujuan organisasi kedalam kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh bawahan, semakin meningkat motivasi bawahan akibat dari perilaku pemimpin yang menginspirasi bawahan hal ini tentunya akan semakin meningkatkan motivasi bawahan untuk bekerja sesuai dengan visi, misi dan tujuan organisasi.

Seorang pemimpin atau kepala ruangan harus bisa menciptakan lingkungan kerja yang baik agar semua perawat dapat bekerja dengan baik sehingga pelayanan yang diterima oleh masyarakat juga yang terbaik. Hal ini didukung oleh teori pendekatan kepemimpinan situasional oleh Hersey dan Blanchard yang menyatakan bahwa pemimpin berperilaku sesuai kemampuan dan kesiapan pengikutnya, artinya di sini seorang pemimpin harus dapat memimpin dengan cara menyesuaikan diri tergantung pada kemampuan dan kesiapan pengikutnya agar dapat mempermudah pendekatan dalam hal ini yaitu antara kepala ruangan dan perawat (Apriyanti, 2018).

Hal ini didukung pula oleh teori Avolio (1990) yang menyatakan kepemimpinan transformasional yaitu pemimpin menjual visinya kepada bawahannya, dengan cara yang paling menarik dalam kepemimpinan dalam organisasi yang bersifat transformasional memotivasi bawahannya dalam bekerja untuk tugas yang diberikan dengan antusiasme yang besar.

Kualitas Service Excellent Perawat

Berdasarkan hasil penelitian tentang kualitas service excellent perawat yang dilakukan terhadap 41 responden, menunjukkan bahwa responden yang memiliki kualitas service excellent baik sebanyak 38 orang (92,7%). Dari hasil penelitian service excellent di dapatkan nilai tertinggi terdapat pada dimensi bukti fisik (Tangible) dengan skor rata-rata 3,28 dari tiga pernyataan dimensi tersebut. Ini berarti perawat sudah mengaplikasikan aktivitas kerjanya yang dapat dinilai dari bentuk pelayanan fisik yang ditunjukkan. Namun dari hasil penelitian masih ada aspek yang kurang diperhatikan yaitu pada aspek memberikan kepercayaan dan keyakinan kepada bawahan yang dilakukan oleh kepala ruangan yang mana memiliki kategori kurang baik (7,3%). Keberhasilan seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan (performance) memiliki konsekuensi hanya tuntutan masyarakat terhadap kebutuhan akan pelayanan prima (service excellent) namun juga dorongan dan kepercayaan yang diberikan oleh pimpinan kepada bawahan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Rosalia (2018) yang menyimpulkan bahwa dimensi kualitas pelayanan merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Kualitas pelayanan bertitik pusat pada bagaimana provider dapat berupaya memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen serta bagaimana lanjutan penyampaian untuk mengimbangi harapan dari konsumen yang menginginkan pelayanan yang sama secara berkala. Indikator kualitas pelayanan yang dimiliki responden dalam memberikan pelayanan kesehatan sejalan dengan teori Lewis & Booms yang mengatakan kualitas pelayanan adalah bagaimana ukuran tingkat layanan yang terbaik, yang mampu diberikan provider sebagai pemberi layanan sesuai dengan ekspektasi konsumen (Rosalia, 2018).

Hubungan Gaya Kepemimpinan Transformasional Kepala Ruangan Dengan Kualitas Service Excellent Perawat Di Ruang Rawat Inap RSUD Dr. H. Moch Ansari Saleh Banjarmasin Tahun 2021. Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan uji korelasi Spearman Rank nilai koefisien korelasi antara gaya kepemimpinan transformasional kepala ruangan dengan kualitas service excellent perawat yaitu 0,806 artinya terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara gaya kepemimpinan transformasional dengan kualitas service excellent perawat. Hal ini terbukti bahwa kepemimpinan transformasional yang dimiliki kepala ruang rawat inap memiliki hubungan signifikan dengan kualitas service excellent perawat.

Dilihat dari kecenderungan gaya kepemimpinan transformasional dan kualitas service excellent dari 41 responden, perawat yang menilai kepala ruangan dengan transformatif tinggi yang paling banyak yaitu 39 responden (95,1%) dengan nilai tertinggi terdapat pada aspek motivasi inspirasional (Inspirational Motivation), 38 responden (93,7%) memiliki kualitas service excellent baik, dengan nilai tertinggi terdapat pada bukti fisik (Tangible), 2 responden (2,4%) memiliki kualitas service excellent kurang baik. Sedangkan untuk perawat yang menilai kepala ruangan transformatif rendah sebanyak 2 responden (4,9%), 2 responden tersebut memiliki kualitas service excellent kurang baik. Terdapat hubungan antara kepemimpinan

transformasional kepala ruangan dengan kualitas service excellent perawat di ruang rawat inap. Berdasarkan hasil penelitian pengaruh paling besar dari variabel kepemimpinan transformasional kepala ruangan terdapat pada aspek motivasi inspirasional (Inspirational Motivation) dengan nilai rata-rata tertinggi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan transformasional berhubungan secara bermakna terhadap kualitas service excellent yang diberikan oleh perawat. Hasil penelitian ini sesuai dengan pendapat dari Podsakoff, ia mengemukakan bahwa gaya kepemimpinan transformasional merupakan faktor penentu yang mempengaruhi sikap, persepsi, dan perilaku bawahan dimana terjadi peningkatan kepercayaan kepada pemimpin, motivasi, kepuasan kerja dan mampu mengurangi sejumlah konflik yang sering terjadi dalam satu organisasi (Apriyanti, 2018).]

KESIMPULAN

[Gaya kepemimpinan transformasional kepala ruangan di ruang rawat inap RSUD Dr. H. Moch. Ansari Saleh Banjarmasin adalah transformatif tinggi, dengan hasil persentasi sebesar 95,1%, penguatan untuk gaya kepemimpinan transformasional yang telah dilakukan pemimpin adalah pada sisi mendengarkan masukan dan memberikan kepercayaan pada bawahan . Kualitas service excellent perawat di ruang rawat inap RSUD Dr. H. Moch Ansari Saleh Banjarmasin adalah baik, dengan hasil persentase sebesar 92,7% namun perlu dilakukan peningkatan kepercayaan pimpinan kepada bawahan. Pada penelitian ini Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara gaya kepemimpinan transformasional dengan kualitas service excellent perawat di ruang rawat inap RSUD Dr. H. Moch Ansari Saleh Banjarmasin.]

DAFTAR PUSTAKA

- [Abdullah, M. (2015). Metode Penelitian Kuantitatif. Yogyakarta: Aswaja Pressindi.
- Apriyanti, F. (2018). Hubungan Aspek Kepemimpinan Transformasional Kepala Ruangan Dengan Motivasi Kerja Perawat Pelaksana Di Ruang Rawat Inap RSUD Dr. H. Moch. Ansari Saleh Banjarmasin. Skripsi, Universitas Muhammadiyah Banjarmasin
- Ariyanto, S. (2018). Kinerja Dan Mutu Pelayanan Kesehatan Rsd Dr. H. Moch. Ansari Saleh Banjarmasin. Administras - Jurnal Ilmu Administrasi Dan Manajemen, 2(3) September, pp.39-50.
suryadiariyanto@akparnas.ac.id
- Azmi, M. F. (2018) Hubungan Gaya Kepemimpinan Transformasional Kepala Ruang Dengan Kinerja Perawat Di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Jurnal Skripsi,
- Delima, M. (2020). Hubungan Gaya Kepemimpinan Kepala Ruangan Dengan Kinerja Perawat Yang Dipersepsikan Oleh Perawat Pelaksana. Prosiding Seminar Kesehatan Perintis, 3(1), pp.19-24
- Ganni, A.A.(2020).Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. Jurnal Equilibrium Celebes, 1(2) April, pp.12-22.
<http://journal.ildikti9.id/Equilibrium>
- Gannika, L. & Buanasari, A. (2019). Hubungan Gaya Kepemimpinan Kepala Ruangan Dengan Kinerja Perawat Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Gmim Pancaran Kasih Manado. e- Journal Keperawatan, 7(1) April, pp.1-8.
- Hardani. (2020). Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif. Yogyakarta: Pustaka Ilmu.
- Haryati, I. D. (2017). Hubungan Pengetahuan Perawat Tentang Layanan Prima Dengan Perilaku Perawat Dalam Layanan Prima Di RSD Balung Jember, Skripsi, Universitas Jember.
- Haryono, S. (2015). Intisari Teori Kepemimpinan. Bekasi: Intermedia Personalis Utama.
- Masturoh, I. & Anggita, N. (2018). Bahan Ajar Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Mugianti, S. (2016). Modul Bahan Ajar Cetak Keperawatan Manajemen Dan Kepemimpinan Praktik Keperawatan. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Mustika, D. & Sari, K. (2019). Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Rawat Inap RSUD Jagakarsa Tahun 2017/2018. Jurnal ARSI, 5(3), pp.147-152.
- Nesti, A. & Kasmiruddin. (2018). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional Dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Perawat Pada RS Ibnu Sina Pekanbaru. JOM FISIP, 5(2), pp.1-12.
afrianesti831@gmail.com

- Nurhayati, T. (2012). Hubungan Kepemimpinan Transformasional Dan Motivasi Kerja. *Jurnal Edueksos*, 1(2) Desember, pp.77-92.
- Nurdin, I. & Hartati, S. (2019). *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Nursalam. (2014). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Pendekatan Praktis Edisi 4*. Jakarta: Salemba Medika
- Nursalam. (2014). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi 4*. Jakarta: Salemba Medika.
- Undang – undang RI Nomor 38 Tahun 2014 Tentang Keperawatan
- Patarru, F. (2020). Efektivitas Kepemimpinan Transformasional Terhadap Peningkatan Kinerja Perawat. *Jurnal Penelitian Kesehatan Suara Forikes*, 11(4) Oktober, pp.381- 384.
- Perwita, F.D., Sandra, C. & Hartatnti, R.S. (2020). Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Daerah Kalisat Kabupaten Jember. *Jurnal Ikesma*, 16(1) Maret, pp.27- 35.
- Purnomo, E & Saragih, H.J. (2016). *Teori Kepemimpinan Dalam Organisasi*. Jakarta: Yayasan Nusantara Bangun Jaya.
- Rahma, L. (2017). Hubungan Kepemimpinan Transformasional Terhadap Disiplin Kerja Pegawai Di Balai Pendidikan Dan Pelatihan Pupr Wilayah IV Bandung. *Skripsi, Universitas Pendidikan Indonesia*.
- Rosalia, K. J., (2018) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien RSUD Surya Husadha Di Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 7(5), pp.2442-2469.
- Rusyanti, W. (2019). Hubungan Antara Perilaku Caring Perawat Berdasarkan Clinical Caritas Processes (Ccp) Dengan Kepuasan Pasien Terhadap PelayananKeperawatan Di Ruang Rawat Inap RSUD H. Damanhuri Barabai. *Tesis, Universitas Muhammadiyah Banjarmasin*.
- Siyoto, S & Sodik, M.A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Suharnomo. (2004). *Trait Theory, Persepsi Kesempurnaan Manusia Dan Krisis Figur Pemimpin: Model Substitusi Kepemimpinan Sebagai Alternatif*. *Jurnal Studi Manajemen & Organisasi*, 1(1) Januari, pp.41-50.
- Surarti, M. A. L., Suryati, T. & Edwin, V. A. (2018). Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Pasien Rawat jalan Rumah Sakit di 7 Provinsi di Indonesia. *Buletin Penelitian Kesehatan*, 46(4) Desember, pp.239-246 <https://doi.org/10.22435/bpk.v46i4.33>
- Suweko, H & Dwiantoro, L. (2020). Kepemimpinan Transformasional Dalam Meningkatkan Kepuasan Kerja Perawat: Literature Review. *Jurnal Ilmu Keperawatan dan Kebidanan*, 11(1), pp.106-112.