



PENINGKATAN KINERJA KARYAWAN RUMAH SAKIT

DI BAWAH KEPEMIMPINAN TRANSAKSIONAL DAN EFEKTIVITAS KOMUNIKASI

Dr. Endri Mustofa, S.Kep., Ners., S.Psi., M.Kes., M.Psi

Tentang Penulis



Dr. Endri Mustofa, S.Kep., Ners., S.Psi., M.Kes., M.Psi.

Dr. Endri Mustofa, S.Kep., Ners., S.Psi., M.Kes., M.Psi. lahir di Banyuwangi, 12 Mei 1975. Saat ini Dinas di Rumah Sakit Tk.II Prof. dr. J.A. Latumeten Ambon. Tugas tambahan sebagai Dosen Tetap STIKes RS Prof. dr. J.A. Latumeten Ambon. Lulus dari S2 Magister Kesehatan pada peminatan MARS di IIK Strada Indonesia Kediri lulus 2019. S2 Magister Psikologi pada peminatan PIO (Psikologi Industri dan Organisasi) lulus tahun 2023. Kemudian lanjut studi S3 program studi Ekonomi pada peminatan MSDM di Universitas Merdeka Malang lulus tahun 2023. Aktif dalam penelitian dan journal Nasional maupun International. Pada pengabdian masyarakat penulis juga aktif dalam organisasi Muhammadiyah Maluku sebagai Ketua Majelis Kesehatan Umum (MPKU) di PWM Maluku dan (MPKU) PDM Kota Malang. Serta aktif di Corps Mubaliq Muhammadiyah Kota Malang. Saat ini juga sedang dalam proses mendirikan Klinik Pratama Rawat Jalan PKU MUHAMMADIYAH ABU SOFYAN di kota Ambon dan Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Maluku.



eureka
media aksara
Anggota IKAPI
No. 225/JTE/2021

☎ 0858 5343 1992
✉ eurekaediaaksara@gmail.com
📍 Jl. Banjaran RT.20 RW.10
Bojongsari - Purbalingga 53362

ISBN 978-623-120-338-0



9 786231 203380

**PENINGKATAN KINERJA KARYAWAN
RUMAH SAKIT DI BAWAH
KEPEMIMPINAN TRANSAKSIONAL DAN
EFEKTIVITAS KOMUNIKASI**

Dr. Endri Mustofa, S.Kep., Ners., S.Psi., M.Kes., M.Psi.



eureka
media aksara

PENERBIT CV.EUREKA MEDIA AKSARA

**PENINGKATAN KINERJA KARYAWAN RUMAH SAKIT DI
BAWAH KEPEMIMPINAN TRANSAKSIONAL DAN
EFEKTIVITAS KOMUNIKASI**

Penulis : Dr. Endri Mustofa, S.Kep., Ners., S.Psi., M.Kes.,
M.Psi.

Desain Sampul : Ardyan Arya Hayuwaskita

Tata Letak : Leli Agustin

ISBN : 978-623-120-338-0

Diterbitkan oleh : **EUREKA MEDIA AKSARA, FEBRUARI 2024**
ANGGOTA IKAPI JAWA TENGAH
NO. 225/JTE/2021

Redaksi:

Jalan Banjaran, Desa Banjaran RT 20 RW 10 Kecamatan Bojongsari
Kabupaten Purbalingga Telp. 0858-5343-1992

Surel : eurekamediaaksara@gmail.com

Cetakan Pertama : 2024

All right reserved

Hak Cipta dilindungi undang-undang

Dilarang memperbanyak atau memindahkan sebagian atau seluruh isi buku ini dalam bentuk apapun dan dengan cara apapun, termasuk memfotokopi, merekam, atau dengan teknik perekaman lainnya tanpa seizin tertulis dari penerbit.

KATA PENGANTAR

Puji serta syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan berkah dan rahmatNya sehingga buku dengan judul Peningkatan Kinerja Karyawan Rumah Sakit Di Bawah Kepemimpinan Transaksional dan Efektivitas Komunikasi dapat ditulis dengan harapan kedepannya dapat membantu dan bermanfaat bagi para pembaca. Diharapkan dengan adanya buku ini, pembaca dapat mengetahui dan memahami dengan benar tentang pentingnya kepemimpinan transaksional dan efektivitas komunikasi dalam meningkatkan kinerja karyawan rumah sakit melalui perilaku layanan.

Penting untuk memahami bahwa rumah sakit bukan sekadar institusi medis, melainkan suatu sistem kompleks di mana keberhasilan dan efisiensi berasal dari sinergi antara kepemimpinan yang efektif dan komunikasi yang terarah. Dalam buku ini, kita akan menjelajahi bagaimana pendekatan kepemimpinan transaksional dan praktik komunikasi yang efektif dapat membentuk budaya organisasi yang memberdayakan, memotivasi, dan meningkatkan kinerja setiap individu di dalamnya. Kami berharap pembaca akan mendapatkan wawasan mendalam tentang bagaimana dua komponen kunci ini dapat berinteraksi secara sinergis, membawa dampak positif bagi kinerja karyawan dan, pada gilirannya, memberikan manfaat langsung bagi pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit.

Penulis sangat mengharapkan saran dan masukan untuk memperbaiki buku ini karena penulis menyadari bahwa buku ini masih jauh dari kata sempurna. Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua orang yang telah membantu menyusun buku ini. Akhir kata, semoga pembaca dapat menggunakan buku ini untuk meningkatkan pelayanan dan citra institusi.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
BAB 2 KINERJA KARYAWAN.....	7
A. Pengertian Kinerja Karyawan	7
B. Mengapa Kinerja Karyawan Penting?.....	11
C. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja.....	13
D. Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan	16
E. Evaluasi Kinerja Karyawan	18
F. Implementasi Kinerja Karyawan Rumah Sakit.....	20
BAB 3 KEPEMIMPINAN TRANSAKSIONAL	23
A. Pengertian Kepemimpinan Transaksional	23
B. Sejarah Teori Kepemimpinan Transaksional	31
C. Karakteristik Kepemimpinan Transaksional	32
D. Dimensi Gaya Kepemimpinan Transaksional	34
E. Kualitas Kepemimpinan Transaksional	35
F. Keuntungan dan Kelemahan Kepemimpinan Transaksional.....	36
G. Peran Teknologi dalam Mendukung Kepemimpinan Transaksional.....	38
H. Implementasi Kepemimpinan Transaksional pada Prospektif Layanan Kesehatan (Rumah Sakit)	39
BAB 4 EFEKTIVITAS KOMUNIKASI	42
A. Komunikasi	42
B. Model Komunikasi Laswell.....	44
C. Efektivitas Komunikasi.....	46
D. Mengapa Efektivitas Komunikasi Penting?.....	48
E. Jenis Komunikasi di Tempat Kerja	49
F. Komunikasi yang Efektif	50
G. Manfaat Komunikasi Efektif.....	51
H. Tahapan Komunikasi yang Efektif	52
I. Meningkatkan Efektivitas Komunikasi yang Baik	53
J. Komunikasi Efektif untuk Profesional	54

K. Hambatan Komunikasi yang Efektif.....	56
L. Strategi Komunikasi Efektif di Tempat Kerja.....	57
BAB 5 PERILAKU LAYANAN	59
A. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Layanan	62
B. Ciri-Ciri Pelayanan yang Baik	63
C. Perilaku Layanan di Rumah Sakit.....	65
BAB 6 KAJIAN TERKINI (STUDI PADA RUMAH SAKIT)	68
A. Deskripsi Kepemimpinan Transaksional, Efektivitas Komunikasi, Perilaku Layanan, dan Kinerja Karyawan Rumah Sakit.....	68
B. Kepemimpinan Transaksional dan Efektivitas Komunikasi terhadap Perilaku Layanan di Rumah Sakit	71
C. Pengaruh Kepemimpinan Transaksional dan Efektivitas Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan di Rumah Sakit.....	72
D. Perilaku Layanan terhadap Kinerja Karyawan di Rumah Sakit	73
E. Kepemimpinan Transaksional dan Efektivitas Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan Dimediasi oleh Perilaku Layanan.....	74
DAFTAR PUSTAKA	80
TENTANG PENULIS	88

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Komplain Pelayanan Petugas Rumah Sakit Tentara	4
--	---

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Model Komunikasi Lasswell	44
--	----



**PENINGKATAN KINERJA KARYAWAN
RUMAH SAKIT DI BAWAH
KEPEMIMPINAN TRANSAKSIONAL DAN
EFEKTIVITAS KOMUNIKASI**

Endri Mustofa



BAB

1

PENDAHULUAN

Meningkatkan kinerja karyawan untuk menyetarakan tuntutan yang besar dalam persaingan bisnis, mengingat lingkungan bisnis yang tidak dapat diprediksi dan persaingan bisnis yang ketat, perusahaan dituntut untuk mencapai standar tertentu dengan meningkatkan kinerja karyawan untuk menyetarakan tuntutan, jika tidak maka banyak masalah akan muncul, termasuk risiko menutup bisnis (DeCenzo & Robbins, 2014).

DeConinck & Bachmann (2014) menunjukkan bahwa organisasi harus menyediakan kualitas kinerja karyawan untuk memperbaiki kondisi organisasi dan jika kualitas kinerja karyawan memiliki aspek positif lebih penting daripada yang negatif, maka dalam peran kinerja akan meningkat lebih tinggi yang diperoleh. Menurut Fletcher & Richard (2012) pentingnya peran pimpinan organisasi dapat mengklarifikasi tentang tugas seorang karyawan untuk menarik kepercayaan diri, sehingga karyawan akan menggerakkan perilaku dan melakukan pekerjaan dengan benar serta upaya maksimal dan menuju sukses. Pimpinan penting mempertimbangkan kenyamanan karyawan dan memberikan karyawan dalam situasi kerja yang baik sehingga masalah diselesaikan secara kreatif.

Kepemimpinan menurut kajian ilmiah, bertugas untuk mendengarkan karyawan, mendukung, mendorong lebih terampil menjadikan peningkatan kinerja. Menunjukkan bahwa, pentingnya pemimpin yang berkinerja tinggi, berkomitmen penuh untuk memiliki standar tinggi dan harapan yang jelas untuk

BAB

2

KINERJA KARYAWAN

A. Pengertian Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan adalah hasil yang dicapai oleh seorang karyawan menurut ukuran yang berlaku bagi karyawan berdasarkan kualitas dan kuantitas sesuai dengan tanggung jawab (Albach et al., 2016) dengan indikator kualitas administrasi rumah sakit, kuantitas BOR (*Bed Occupancy Rate*), dan produktivitas pengembangan rumah sakit. Perilaku organisasi yang berhubungan langsung dengan produksi barang atau penyediaan jasa dikenal sebagai kinerja. Menurut Albach et al. (2016). Sangat penting untuk mendapatkan informasi tentang kinerja organisasi untuk menilai apakah proses kinerja yang dilakukan oleh organisasi telah mencapai tujuan yang diharapkan atau tidak. Selain itu, menurut Albach et al. (2016), kinerja didefinisikan sebagai perbandingan hasil kerja karyawan dengan standar yang sudah ditetapkan.

Kinerja pegawai adalah proses sampai pekerjaan dilakukan untuk mencapai tujuan perusahaan. Karena karyawan merupakan salah satu sumber daya penggerak perusahaan, kinerja atau pelaksanaan kerja karyawan dapat menunjukkan keberhasilan perusahaan. Salah satu cara untuk mengetahui seberapa baik kinerja seorang pekerja adalah dengan membandingkan standar kerja saat ini, tujuan, atau kriteria yang telah ditetapkan oleh organisasi selama periode waktu tertentu. Karyawan adalah bagian terpenting dari kemajuan suatu perusahaan; untuk mencapai tujuan perusahaan, karyawan harus sesuai dengan kebutuhan

BAB 3

KEPEMIMPINAN TRANSAKSIONAL

A. Pengertian Kepemimpinan Transaksional

Menurut Asghar & Oino, 2019 kepemimpinan transaksional adalah kemampuan seorang dalam pemberian penghargaan bagi bawahan yang memenuhi persyaratan dan arahan jika melanggar, adapun indikator yang digunakan untuk menganalisis kepemimpinan transaksional, antara lain: menjadikan bawahan kreatif dan indikator adalah sebagai berikut kemampuan menjadikan karyawan kreatif, kemampuan memberikan penghargaan, dan kemampuan memberikan arahan.

Kepemimpinan transaksional sebagai fenomena universal telah mendapat perhatian besar dari para peneliti dan praktisi (Antonakis, 2017). Sejak puluhan tahun, pemimpin diagungkan dan dianggap sebagai kekuatan positif (Bligh et al., 2007). Kajian ilmiah kepemimpinan transaksional telah menjadi topik diskusi banyak peneliti sejak dulu (Howell & Avolio, 1993; Schriesheim et al., 1999). Pemimpin menyediakan lingkungan di mana pengikut menjadi pendukung untuk melakukan dan berupaya mencapai tujuan dan sasaran organisasi.

Alrowwad & Abualoush (2020) organisasi perlu memahami dan mengembangkan gaya atau perilaku kepemimpinan transaksional tersebut untuk mencapai hasil terkait pekerjaan/organisasi yang diinginkan. Kepemimpinan transaksional merupakan gaya kepemimpinan umum yang telah diterapkan dalam organisasi (Young et al., 2021),

BAB 4

EFEKTIVITAS KOMUNIKASI

A. Komunikasi

Komunikasi, menurut Robbins (2015), mengacu pada pengiriman dan pemahaman makna, di mana ide-ide dikomunikasikan sehingga orang yang menerimanya dapat memahaminya dengan pemahaman pikiran yang serupa dengan yang dimaksudkan oleh pengirim. Tentu saja, arti atau makna di sini bergantung pada bagaimana komunikan memahami dan melihat pesan, sehingga komunikasi dapat memberikan tanggapan setelah menerimanya. Selama ada pemahaman yang sama tentang apa yang dikatakan, komunikasi akan terjadi dan berlanjut. Memahami satu bahasa saja belum tentu memahami maknanya. Dengan kata lain, kesamaan bahasa dalam percakapan tidak selalu berarti makna yang sama.

Komunikasi menjalankan fungsi kontrol ketika karyawan mengomunikasikan keluhan terkait pekerjaan mereka, mengikuti deskripsi pekerjaan mereka, atau mematuhi kebijakan perusahaan. Komunikasi membantu pekerja memahami apa yang harus mereka lakukan, seberapa baik mereka melakukannya, dan cara meningkatkan kinerja mereka. Komunikasi diperlukan untuk menetapkan tujuan, mengevaluasi kemajuan, dan menghargai perilaku yang diinginkan.

Menurut definisi beberapa ahli, komunikasi adalah proses mengirimkan atau memahami informasi, ide, atau gagasan sehingga orang yang menerima dapat memahami

BAB

5

PERILAKU LAYANAN

Perilaku pelayanan sebagai perilaku untuk menciptakan kesenangan, sigap dan antusias, serta menerapkan peran kerja yang kondusif dalam grup, atau lembaga (Scott & Bruce, 1994; Janssen, 2000). Mereka termasuk konsep penciptaan atau penciptaan, konsep pemasaran or pemasaran, dan konsep pelaksanaan atau pelaksanaan. Janssen (2000) mengacu pada tahap inovasi yang dijelaskan oleh Scott & Bruce (1994) dan Kanter (1988) saat menjelaskan tahapan ini. Penulis memilih untuk menggunakan definisi yang diberikan oleh Janssen (2000), Scott & Bruce (1994), Kanter (1988), dan West & Farr (1989) untuk perilaku kerja inovatif yang ringkas dan jelas.

Perilaku kerja inovatif, seperti penciptaan ide, promosi ide, dan pelaksanaan ide, diperlukan untuk perilaku layanan yang baik. Selain itu, penulis menemukan empat tahapan perilaku kerja inovatif dalam kajian ilmiah De Jong & Hartog (2010). Empat tahapan tersebut adalah eksplorasi ide (eksplorasi ide), penciptaan ide (penciptaan ide), pendukung ide (mendukung ide), dan penerapan ide. Kajian ilmiah ini menggunakan fase perilaku kerja kreatif yang diusulkan oleh Scott dan Bruce (1994). Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa kajian ilmiah setelah itu – khususnya Janssen (2000) telah memperluas bagian yang ada dari kajian ilmiah sebelumnya dan juga telah menyediakan alat ukur yang luas untuk mengukur perilaku kerja inovatif.

Selanjutnya Garg & Dhar (2017) membahas tentang perilaku layanan karyawan yaitu layanan berbeda dari setiap produk dengan cara yang signifikan, CarlBORg et, al, (2014) menyoroti

BAB 6

KAJIAN TERKINI (STUDI PADA RUMAH SAKIT)

A. Deskripsi Kepemimpinan Transaksional, Efektivitas Komunikasi, Perilaku Layanan, dan Kinerja Karyawan Rumah Sakit

Kepemimpinan transaksional dikontribusikan oleh kemampuan menjadikan karyawan kreatif, kemampuan memberikan penghargaan, dan kemampuan memberikan arahan. Khususnya kemampuan memberikan penghargaan memberikan refleksi yang paling tinggi terutama tentang pemimpin yang memberikan sanjungan dengan baik terhadap karyawan dan selanjutnya memberikan hadiah di Rumah sakit tentara di Jawa Timur.

Rumah sakit tentara di Jawa Timur, senantiasa melakukan perbaikan pada faktor internal dan bertujuan untuk memperkuat diri dan meningkatkan ketahanan dalam menghadapi persaingan lokal dan global. Artinya manajemen berusaha meningkatkan kinerja rumah sakit melalui kinerja pegawai. Seperti halnya petugas rumah sakit seperti dokter, perawat dan unsur petugas kesehatan yang lain dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien dan keluarga yang datang ke rumah sakit dalam rangka berobat yang seharusnya mendapatkan pelayanan yang prima, karena rumah sakit tentara identik dengan disiplin, loyal, santun dan tetap waktu.

Kepemimpinan transaksional bentuk kemampuan seorang dalam pemberian penghargaan bagi bawahan yang memenuhi persyaratan dan arahan jika melanggar, untuk

DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, Q., & Yaqoob, S. (2009). Effect of leadership development on employee performance in Pakistan. *Pakistan Economic and Social Review*, 3(1), 269-292
- Adu-Oppong, A. A., & Agyin-Birikorang, E. (2014). Communication in the Workplace: Guidelines for Improving Effectiveness. *Global Journal of Commerce and Management Perspective*, 3(5), 1-6. <https://www.longdom.org/articles/communication-in-the-workplace-guidelines-for-improving-effectiveness.pdf>
- Ae Young Kim and In Ok Sim, 2020, Int. J. Environ. Res. Public Health 2020, 17, 6850; doi:10.3390/ijerph17186850. *Mediating Factors in Nursing Competency: A Structural Model Analysis for Nurses' Communication, Self-Leadership, Self-efficacy, and Nursing Performance*
- Afshan, S., Sobia, I., Kamran, A. & Nasir, M. 2012. Impact of training on employee performance: a study of the telecommunication sector in Pakistan. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business* 4, 6.
- Agnès Oude Engberink, Maryse Mailly, Valerie Marco, Daniele Bourrie, Jean - Pierr Benezech, Josyane Chevallier, Sandrine Vanderhoeven, Remy Crosnier, Gérard Bourrel, and Béatrice, 2020, Lognos Engberink et al. *BMC Palliative Care*.19:34. *A phenomenological study of nurses' experience about their palliative approach and their use of mobile palliative care teams in medical and surgical care units in France* <https://doi.org/10.1186/s12904-020-0536-0>.
- Akindele, R.I. (2007). *Fundamentals of Human Resources*. Ile-Ife, Cedar Productions.
- Albach, H., Meffert, H., Pinkwart, A., Reichwald, R., & von Eiff, W. (2016). Boundaryless hospital: Rethink and redefine health care management. *Boundaryless Hospital: Rethink and Redefine Health Care Management*, February, 1-360. <https://doi.org/10.1007/978-3-662-49012-9>

- Aryee, S., Kim, T.-Y., Zhou, Q., & Ryu, S. (2019). Customer service at altitude: effects of empowering leadership. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 31(9), 3722–3741. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-11-2018-0900>
- Asghar, S., & Oino, I. (2019). Leadership Styles and Job Satisfaction. MPRA Paper, 2(91137). <https://mpra.ub.uni-muenchen.de/91137/>
- Bass, B.M. and Avolio, B.J., (1994), *Improving Organizational Effectiveness through Transformational Leadership*, Sage, Thousand Oaks.
- Bosworth, P. (2021, 19 Mei). Kekuatan komunikasi yang baik di tempat kerja . Pilihan Kepemimpinan. Diakses pada 18 Mei 2022.
- Bin Ding, Wei Liu, Sang-Bing Tsai, Dongxiao Gu, Fang Bian and Xuefeng Shao, 2019, *Int. J. Environ. Res. Public Health*, 16, 1344, *Effect of Patient Participation on Nurse and Patient Outcomes in Inpatient Healthcare*
- Canadian Journal of Administrative Sciences / Revue Canadienne des sciences de l'administration. 15. 165 - 179. 10.11.11/j.1936-4490.1998.tb00160.x.
- Chege, C. N., & Ombui, K. (2014). The Role of Communication on Employee Performance in Non Government Organizations: A Case of Save the Children. 3(2), 223–229.
- Chelagat, 2015, *Pengaruh Motivasi Terhadap Produktivitas Dengan Organizational Citizenship Behaviour (OCB) Sebagai Faktor Mediator Pada Karyawan Koppas Cempaka Putih Syariah serta Tinjauannya dari Sudut Pandang Islam*. Diploma thesis, Universitas YARSI. S-1021-FE, <http://digilib.yarsi.ac.id/id/eprint/7343>
- DeCenzo, D. A., & Robbins, S. P. (2014). *Human resources management*. New York: John Wiley & Sons, Inc.

- DeConinck, J. B. & Bachmann, D. P. (2014). Organizational Commitment and Turnover Intentions of Marketing Managers. *Journal of Applied Business Research*, 10(3), 87.
- Fakhri, M., Pradana, M., Syarifuddin, S., & Suhendra, Y. (2020). Leadership Style and its Impact on Employee Performance at Indonesian National Electricity Company. *The Open Psychology Journal*, 13(1), 321-325. <https://doi.org/10.2174/1874350102013010321>
- Farrell, A., Souchon, A. L., & Durden, G. R. (2000). Enhancing Service Performance through Transformational and Transactional Leadership Styles. *European Marketing Academy Conference, May 2014*.
- Fletcher, C. & Richard, W. (2012). Performance Management, Job Satisfaction and Organizational Commitment. *British Academy of Management*, 7(2), 45-48
- Gilson et al. AR SAKIT, 2019, *Manajemen Sakit*, - academia.edu
- Garg, S., & Dhar, R. (2017). Employee service innovative behavior: The roles of leader-member exchange (LMX), work engagement, and job autonomy. *International Journal of Manpower*, 38(2), 242-258. <https://doi.org/10.1108/IJM-04-2015-0060>
- Guiyao Tang and Bingjie Yu, Fang Lee Cooke, Yang Chen, 2017 *Personnel Review* Vol. 46 No. 7, pp. 1318-1334 Emerald Publishing Limited 0048-3486 DOI 10.1108/PR-09-2016-0235. *High-performance work system and employee creativity The roles of perceived organizational support and devolved management*. The current issue and full text archive of this journal is available on Emerald Insight at: www.emeraldinsight.com/0048-3486.htm.
- Hurley, R.F. 1998. Customer service behavior in retail settings: A study of the effect of service provider personality. *J. of the Acad. Mark. Sci.* 26, 115-127 (1998). <https://doi.org/10.1177/0092070398262003>

- Hoang, G., Luu, T. T., Du, T., & Nguyen, T. T. (2022). Can both entrepreneurial and ethical leadership shape employees' service innovative behavior? *Journal of Services Marketing*, ahead-of-print(ahead-of-print).
<https://doi.org/10.1108/JSM-07-2021-0276>
- J. Beardwell, and T. Claydon, *Human Resource Management: A Contemporary Approach* (5th Ed.). Pearson Education Limited, London, 2007
- Ji Yun Kang, PhD; Minji K. Lee, PhD; Erin M. Fairchild, MHA; Suzanne L. Caubet, MS; Dawn E. Peters, MSW; Gregory R. Beliles, MHA; and Linda K. Matti, MS, RN.2019, Mayo Foundation for Medical Education and Research. *Relationships Among Organizational Values, Employee Engagement, and Patient Satisfaction in an Academic Medical Center.* (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>)
- Judge, T. A., & Piccolo, R. F. (2004). Transformational and transactional leadership: a meta analytic test of their relative validity. *Journal of Applied Psychology*, 89(5), 755-768
- Katja Upadyaya (Ph.D.) Matti Vartiainen (Ph.D.) (Professor) Katariina Salmela-Aro (Ph.D.) (Professor) 2016, *From job demands and resources to work engagement, burnout, life satisfaction, depressive symptoms, and occupational health.* journal homepage: www.elsevier.com/locate/burn. (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>)
- Kelley, H. H. (2005). *Attribution in Social Interaction. In Attribution: Perceiving the Causes of Behavior.* ed. E.E. Jones, et al. Morristown, MJ: General Learning Press.
- Kim, M. S., & Koo, D. W. (2017). Linking LMX, engagement, innovative behavior, and job performance in hotel employees. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 29(12), 3044-3062.
<https://doi.org/10.1108/IJCHM-06-2016-0319>

- Kratzer, J. (2001). Communication and performance: An empirical study in innovation teams.
- Krishnan, V. R. (2003). Power and moral leadership: role of self-other agreement. *Leadership & Organization Development Journal*, 24(6), 345-351.
<https://doi.org/10.1108/01437730310494310>
- Kumar, Raj. Basic Business Communication. Anurag Jain for Excel Book, A-45,
- Naraina, Phase -1, New Delhi : Africa Offices. 2010. Print.
- Lasswell, Harold. 1960. The Structure and Function of Communication in Society, Urbana: University of Illinois Press.
- Liao, C. W., Lu, C. Y., Huang, C. K., & Chiang, T. L. (2012). Work values, work attitude and job performance of green energy industry employees in Taiwan. *African Journal of Business Management*, 6(15), 5299-5318
- Lina Laurs and Jamesetta A. Newland, 2020, BMC Palliative Care 19:131 *Attitudes of registered nurses about the end - of - life care in multi-profile hospitals: a cross sectional survey*, <https://doi.org/10.1186/s12904-020-00637-7>.
- Lustono, & Hasnaeni, A. D. (2019). Pengaruh Komunikasi, Kompetensi, Dan Kedisiplinan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Badan Perencanaan Banjarnegara, Kajian ilmiah & Pengembangan (Baperlitbang). *JURNAL MEDIKONIS STIE TAMANSISWA BANJARNEGARA*, 19(29), 1-9.
<https://doi.org/.1037//0033-2909.I26.1.78>
- Malhotra, N., & Ackfeldt, A. L. (2016). Internal communication and prosocial service behaviors of front-line employees: Investigating mediating mechanisms. *Journal of Business Research*, 69(10), 4132-4139.
<https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2016.03.038>

- Malam Salihu Sabiu, Kabiru Jinjiri Ringim, Mohd Hasanur Raihan Joarder. 2019 PSU Research Review Vol. 3 No. 1, pp. 50-69 Emerald Publishing Limited 2399-1747 *Relationship between human resource management practices, ethical climates and organizational performance, the missing link An empirical analysis*. The current issue and full text archive of this journal is available on Emerald Insight at: www.emeraldinsight.com/2399-1747.htm.
- Moch. Rizky Indra Pratama, 2020. Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa Vol 13. No.1. 95-110. *The impact of double mediation On market performance using information communication technology and market orientation*. <http://dx.doi.org/10.25105/jmpj.v13i1.5626>.
- Mahajan, A., & Benson, P. (2013). Organizational justice climate, social capital and firm performance. *Journal of Management Development*, 32(7), 721-736
- Neves, M Asria, H Amali, 2018, *The Influence of Job Involvement, Perceptions Of Organizational Support, And Organizational Culture On Employee Performance At The Village Community*. *European Journal of Business and Management*, core.ac.uk.
- Naidu, J., & Van der Walt, M. (2005). An exploration of the relationship between leadership styles and the implementation of transformation interventions. *SA Journal of Human Resource Management*, 3(2), 1-10
- Oliveira Lucia Barbosa de, Fernanda Flôres Roitman Aguiar da Silva, (2015) 1023 – 1030 *Procedia Computer Science* 55, *The Effects of High Performance Work Systems and LeaderMember Exchange Quality on Employee Engagement: Evidence from A Brazilian Non-Profit Organization*. Available online at www.sciencedirect.com.
- Oluwatosin Olu-Abiodun, Olumide Abiodun, 2017, The Authors. Published by Elsevier Ltd. *Perception of transformational leadership behavior among general hospital nurses in Ogun State*,

Nigeria. <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>.

Paul, N. and Henry, B. (2013). Effective Communication. (Online) Accessed 20 April 2017 from <http://www.free-management-ebooks.com/dldebk/dlcm-effective.htm> .

Peurseem., KA Van, MJ Pratt, Andi, KP Lolo, H Habbe, MK Andi - Efektor, 2020, *Green Accounting and Its Implementation in Indonesia*, Vol.11, No. 2 , ojs.unpkediri.ac.id.

Prado-Roman, C., Diez-Martin, F., & Blanco-Gonzalez, A. (2020). The effect of communication on the legitimacy and performance of organizations. *Revista Brasileira de Gestao de Negocios*, 22(3), 565-581. <https://doi.org/10.7819/rbgn.v22i3.4071>

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2012). *Organizational Behavior* (14th ed.). (Translation Editor: Inci Erdem). Ankara: Nobel Publications.

Schramm, Wilbur; Schramm, Wilbur. (1961). *The process and effects of mass communication /edited by Wilbur Schramm*: University of Illinois Press.

Sugiyono, 2002, *Desain kajian ilmiah*, JW Creswell - Pendekatan Kualitatif & Kuantitatif, - repository.radenintan.ac.id

Tara A. Nazaretha,¹ Andrew R. Ravaa, Jackie L. Polyakova, Edward N. Banfea, Royce W. Waltrip Ila, Kristine B. Zerkowskib, Leslie B. Herbertc,¹ 2017 survey 2211-0348/ © 2018 *. *Relapse prevalence, symptoms, and health care engagement: patient insights from the Multiple Sclerosis in America* The Authors. Published by Elsevier B.V. This is an open access article under the CCBY-NC-NDlicense (<http://creativecommons.org/licenses/BY-NC-ND/4.0/>).

Teguh Achmalona, Sentot Imam, Indasah, 2019, *Journal for Quality in Public Health* ISSN: 2614-4913 (Print) Vol. 3, No. 1, pp: 51-56 DOI: 10.30994/jqph. v3i1.47, *Influencing Factors Nurse*

Behavior in Providing Service in Installation District General Hospital Praya Central Lombok

- Vesterinen, et al, A Ahsani, 2019, *Kajian Ilmiah Kode Etik Keperawatan Dalam Kepemimpinan Keperawatan*, osf.io.
- Waal, A. de. (2021). The high performance organization: proposed definition and measurement of its performance. *Measuring Business Excellence*, 25(3), 300–314. <https://doi.org/10.1108/MBE-04-2020-0064>
- Wanjiku, M. J., & Joyce, G. (2018). Effect of Leadership Commitment on Employee Performance in Country Government in Kenya: A Case of Nairobi City County. 2(1), 173–186.
- Zerbe, Wilfred & Dobni, Dawn & Harel, GE daliahu. (2009). Promoting Employee Service Behaviour: The Role of Perceptions of Human Resource Management Practices and Service Culture. *Canadian Journal of Administrative Sciences / Revue Canadienne des Sciences de l'Administration*. 15. 165 - 179. 10.1111/j.1936-44

TENTANG PENULIS



Dr. Endri Mustofa, S.Kep., Ners., S.Psi., M.Kes., M.Psi. lahir di Banyuwangi, 12 Mei 1975. Saat ini Dinas di Rumah Sakit Tk.II Prof. dr. J.A. Latumeten Ambon. Tugas tambahan sebagai Dosen Tetap STIKes RS Prof. dr. J.A. Latumeten Ambon. Lulus dari S2 Magister Kesehatan pada peminatan MARS di IIK Strada Indonesia Kediri lulus 2019. S2 Magister Psikologi pada peminatan PIO (Psikologi Industri dan Organisasi) lulus tahun 2023. Kemudian lanjut studi S3 program studi Ekonomi pada peminatan MSDM di Universitas Merdeka Malang lulus tahun 2023. Aktif dalam penelitian dan journal Nasional maupun International. Pada pengabdian masyarakat penulis juga aktif dalam organisasi Muhammadiyah Maluku sebagai Ketua Majelis Kesehatan Umum (MPKU) di PWM Maluku dan (MPKU) PDM Kota Malang. Serta aktif di Corps Mubaliq Muhammadiyah Kota Malang. Saat ini juga sedang dalam proses mendirikan Klinik Pratama Rawat Jalan PKU MUHAMMADIYAH ABU SOFYAN di kota Ambon dan Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Maluku.