

Pengaruh Empowerment Terhadap Pengambilan Keputusan Perawat: Kajian Literature Review

Imran Pashar¹ , Luky Dwiantoro¹

¹ Program Studi Magister Keperawatan, Universitas Diponegoro Semarang

 imranpashar7@gmail.com

 <https://doi.org/10.31603/nursing.v7i2.3097>

Article Info:

Submitted:

12/12/2019

Revised:

20/06/2020

Accepted:

03/07/2020

Abstract

The ability to make ethical problem decisions is a requirement for nurses to carry out the professional nursing practice. Decision making is a systematic approach to resolve a problem. World Health Institution in 2017 identified 98.000 patients died every year because of bad decision making. One strategy in the transformation of organizations in health services today is empowerment. Empowerment is a leadership design that can influence a nurse in decision making. The study aims to know the influence of empowerment leadership on the nurse's decision making. The method in this paper is a literature review. Search for research articles using a database of sciences from Google Scholar, Science Directs, Clinical Key and the final results found 10 articles to be reviewed. Results: 5 empowerment resources can be used by nurses in improving decision making. The empowerment that contains reward, coercive, expert, referent, and legitimate can be used by nurses in improving decision making. Result: 5 sources of empowerment can be used by nurses in improving decision making. The empowerment that contains reward, coercive, expert, referent, and legitimate can be used by nurses in improving decision making. Empowerment leadership style can be an alternative way to improve the quality of nurse decision making. Reward and coercive can influence experience, an expert can influence facts and rational, a referent can affect intuition, and legitimate can affect authority.

Keywords: Empowerment; decision making; nurse

Kemampuan membuat keputusan masalah etis menjadi salah satu persyaratan bagi perawat untuk menjalankan praktik keperawatan profesional. Pengambilan keputusan merupakan suatu pendekatan sistematis untuk menyelesaikan suatu masalah. Institusi Kesehatan dunia tahun 2017 mengidentifikasi 98.000 pasien meninggal setiap tahun akibat pengambilan keputusan yang buruk. Salah satu strategi dalam transformasi organisasi dalam pelayanan kesehatan saat ini adalah *empowerment*. *Empowerment* merupakan salah satu gaya kepemimpinan yang dapat mempengaruhi perawat dalam pengambilan keputusan. Tujuan dari penulisan ini adalah untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan *empowerment* terhadap pengambilan keputusan perawat. Metode: Metode dalam penulisan ini adalah *literature review*. Pencarian artikel penelitian menggunakan database sciences dari Google Scholar, Science Direct, ClinicalKey dan hasil akhir ditemukan 10 artikel yang di *review*. Hasil: 5 sumber *empowerment* dapat digunakan oleh perawat dalam meningkatkan pengambilan keputusan. *Empowerment* yang memuat dari *reward, coercive, expert, referent* dan *legitimate* dapat digunakan oleh perawat dalam meningkatkan pengambilan keputusan. Simpulan: Gaya

kepemimpinan *empowerment* dapat menjadi salah satu alternatif cara untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan perawat. *Reward* dan *coercive* dapat mempengaruhi pengalaman, *expert* dapat mempengaruhi fakta dan rasional, *referent* dapat mempengaruhi intuisi, dan *legitimate* dapat mempengaruhi wewenang.

Kata Kunci: Pemberdayaan; pengambilan keputusan; perawat

PENDAHULUAN

Di Indonesia, berlaku kode etik keperawatan yang telah disusun oleh Dewan Pimpinan Pusat Persatuan Perawat Nasional Indonesia (DPP PPNI) melalui munas PPNI pada 29 November 1989. Etika keperawatan menjadi pedoman bagi perawat agar tindakan yang dilakukan tetap memperhatikan kebaikan pasien. Menurut *International Council of Nurses* (ICN), kode etik keperawatan bersifat universal dan menjunjung tinggi hak asasi manusia (Utami, 2016). Pelayanan keperawatan diberikan berupa bantuan karena kelemahan fisik dan atau mental, keterbatasan pengetahuan serta kurangnya kemauan melaksanakan kegiatan sehari-hari secara mandiri. Bantuan juga diberikan agar setiap individu mencapai kemampuan hidup sehat dan produktif. Asuhan keperawatan merupakan suatu proses atau rangkaian kegiatan pada praktik keperawatan yang diberikan kepada pasien/klien dengan menggunakan proses keperawatan, berpedoman kepada standar keperawatan serta dilandasi oleh etik keperawatan dalam lingkup wewenang dan tanggung jawab keperawatan (Jaya, 2014).

Kode etik menjadi dasar yang sangat penting bagi perawat dalam membina hubungan yang baik dengan semua pihak pada saat memberikan pelayanan kesehatan. Jika hubungan perawat dengan pasien dan pihak lainnya terjalin dengan baik, maka kesembuhan dan kepuasan pasien menjadi lebih mudah dicapai. Perawat yang setiap saat berada di sisi pasien seharusnya memberikan asuhan keperawatan dengan baik dan menerapkan kode etik keperawatan selama melakukan pelayanan kesehatan. Namun kenyataannya masih banyak ditemukan kasus pelanggaran kode etik pada saat pelaksanaan pelayanan keperawatan. Pasien sering kali merasa tidak puas atas pelayanan kesehatan yang diberikan. Pasien juga merasa kebutuhannya tidak terpenuhi dengan baik oleh perawat (Nursalam, 2014).

Permasalahan etika yang terjadi telah menimbulkan konflik antara perawat dengan pasien sehingga upaya untuk mencapai kesembuhan pasien menjadi tidak maksimal. Adanya permasalahan etik yang dilakukan perawat menandakan bahwa perawat tersebut belum memahami tentang pentingnya nilai etik dan moral serta nilai profesionalisme dalam keperawatan. Oleh karena itu, sangat penting untuk menanamkan etik dan moral keperawatan serta nilai profesionalisme sejak masih dalam masa pendidikan. Perawat akan terbiasa menerapkan nilai-nilai tersebut ketika memberikan pelayanan keperawatan dan mencegah terjadinya permasalahan etik (Cristine W. Nibbelink, 2017; Nursalam, 2014).

Permasalahan etik yang terjadi dalam praktik keperawatan profesional menuntut perawat berkewajiban dan bertanggung jawab menerapkan prinsip/asas etik dan kode etik serta *mematuhi* aspek legal keperawatan yang diatur dalam Kep.Menkes 148/2010 dan UU Kes 36/2009 dalam melaksanakan tugas perawat harus memperhatikan dan menghindari yang disebut dengan *negligence* (kealpaan), *commision* dan *ommission*. Hal ini bisa dilakukan apabila perawat dalam setiap mengambil keputusan etik selalu didasarkan pada *ethical decision making* dan *clinical decision making* (Nursalam, 2014).

Institusi Kesehatan dunia tahun 2017 mengidentifikasi 98.000 pasien meninggal setiap tahun akibat pengambilan keputusan yang buruk dalam perawatan kesehatan. Pengambilan *keputusan* sangat penting dalam menentukan asuhan keperawatan kepada pasien. Perawat harus mempertimbangkan banyak faktor yang berpotensi mempengaruhi proses pengambilan keputusan dalam memenuhi kebutuhan pasien (Cristine W. Nibbelink, 2017). Perawat harus mempunyai kemampuan yang baik untuk pasien maupun dirinya didalam menghadapi masalah yang menyangkut etika. Seseorang harus berpikir secara rasional, bukan emosional dalam membuat keputusan etis. Keputusan tersebut membutuhkan keterampilan berpikir secara sadar yang diperlukan untuk menyelamatkan keputusan pasien dan memberikan asuhan. Kemampuan membuat keputusan masalah etis menjadi salah satu persyaratan bagi perawat untuk menjalankan praktik keperawatan professional (Haryono, 2012).

Pengambilan keputusan yang tepat menggunakan suatu pendekatan yang sistematis *terhadap* hakekat suatu masalah dengan pengumpulan fakta-fakta dan data. Dalam menentukan alternatif yang matang untuk mengambil suatu tindakan yang tepat didasarkan pada kriteria tertentu atas dua atau lebih alternatif yang sesuai (George R. Terry, 2019). Pengambilan keputusan dalam penyelesaian masalah membutuhkan kemampuan yang mendasar bagi praktisi kesehatan, khususnya dalam asuhan keperawatan (Dolan, 2017). Pengambilan keputusan tidak hanya berpengaruh pada proses pengelolaan asuhan keperawatan, tetapi penting untuk meningkatkan kemampuan merencanakan perubahan. Perawat pada semua tingkatan posisi klinis harus memiliki kemampuan menyelesaikan masalah dan mengambil keputusan yang efektif, baik sebagai pelaksana/staf maupun sebagai pemimpin (Dolan, 2017; Nursalam, 2014).

Salah satu strategi dalam transformasi organisasi dalam pelayanan kesehatan saat ini adalah empowerment terhadap staf. Pembagian kekuasaan (power) dengan staf dijadikan sebagai suatu strategi dalam transformasi organisasi pelayanan kesehatann (Akpotor, 2018). *Manajer* memberdayakan pekerjaan karyawan, mempelajari cara mengambil tanggung jawab untuk pekerjaan dan membuat keputusan yang tepat. Empowerment merupakan pemberdayaan dalam lingkungan kerja terhadap anggota organisasi. Lingkungan kerja yang menyediakan akses informasi, sumber, dukungan, dan kesempatan untuk belajar serta berkembang merupakan suatu pemberdayaan (empowerment) (Murray, 2017).

Teori empowerment dipakai dalam upaya merumuskan strategi manajemen untuk peningkatan lingkungan kerja yang positif di bidang keperawatan. Teori tersebut sudah banyak *dipakai* dalam penelitian di bidang perilaku organisasi karena berguna untuk membentuk berbagai intervensi organisasi untuk meningkatkan kondisi kerja dalam lingkungan keperawatan (Mabbott, 2006). Perawat dengan akses lingkungan empowerment memberikan dampak positif pada organisasi. Perawat yang mendapatkan lingkungan dengan pemberdayaan (*empowerment*) memberikan dampak pada penyelenggaraan pelayanan kepada pasien, ketegangan kerja, kepuasan kerja dan retensi perawat ditempat kerja. Praktik dari manajemen ini tidak hanya meningkatkan kontribusi atau produktifitas perawat dengan efektif tetapi juga memungkinkan perawat untuk melatih otonomi, merasakan, dan mengerti akan nilai-nilai terhadap kerja dan kepuasan (Burkoski et al., 2019).

Strategi empowerment memicu partisipasi aktif perawat dalam membuat keputusan. *Implementasi* empowerment pada perawat membawa peningkatan otonomi profesional serta partisipasi aktif dalam membuat keputusan pada isu-isu praktik keperawatan dan lingkungan kerja (Seow, Page, Hooke, & Leong, 2017).

Mempertimbangkan pentingnya pengambilan keputusan perawat dalam menghadapi masalah dan manfaat dari empowerment. Tujuan dari disusunnya studi ini adalah *untuk* menganalisis pengaruh empowerment terhadap pengambilan keputusan perawat.

METODE

Metode yang digunakan adalah *literature review*. Kajian literature meninjau literatur ilmiah tentang sebuah topik dan secara kritis menganalisis, mengevaluasi, dan mensintesis temuan penelitian, teori, dan praktik. Pencarian artikel penelitian menggunakan database sciences dari Google Scholar, Science Direct dan ClinicalKey dengan menggunakan kata kunci yaitu *Empowerment*, pengambilan keputusan, perawat. Kriteria inklusi yaitu artikel *full text* yang berbahasa Inggris atau berbahasa Indonesia dipublikasikan tahun 2010-2020. Jumlah keseluruhan artikel yang didapatkan dilakukan penyaringan sesuai dengan kriteria inklusi sehingga hasil akhir ditemukan 10 artikel yang di *review*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Lingkungan yang mengayomi, memberi dukungan, dan mengharapkan pengembangan kepemimpinan dapat disebut sebagai lingkungan yang *empowered*. *Empowerment* merupakan proses saat individu merasa dikuatkan, dalam pengontrolan, dan memiliki kekuasaan (*power*). Sumber power diklasifikasikan menjadi lima oleh French dan Raven's (*French and Raven's Five Sources of Power*) sebagai berikut : (Monje Amor, Abeal Vázquez, & Faíña, 2019).

1. *Reward power* (Penghargaan)

Reward merupakan salah sumber power yang memberikan suatu nilai. *Reward* dapat mempengaruhi dasar pengambilan keputusan dalam komponen pengalaman. Kekuasaan ini timbul pada diri seseorang karena ia memiliki kemampuan untuk mengendalikan sumber-daya yang dapat mempengaruhi orang lain, misalnya: ia dapat menaikkan jabatan, memberikan bonus, menaikkan gaji, atau hal-hal positif lainnya (El-demerdash & Obied, 2016). Kekuasaan jenis ini adalah kekuasaan yang menggunakan Balas Jasa atau Reward untuk memengaruhi seseorang untuk bersedia melakukan sesuatu sesuai keinginannya. Balas jasa atau Reward dapat berupa Gaji, Upah, Bonus, Promosi, Pujian, Pengakuan ataupun penempatan tugas yang lebih menarik. Namun melalui Kekuasaan Balas jasa ini, seorang pemimpin/manajer juga dapat menunda pemberian Reward (balas jasa) tersebut sebagai hukumannya jika bawahannya tidak melakukan apa yang telah diperintahkan. Kekuasaan Balas Jasa (reward) ini timbul karena Posisi atau Jabatan seseorang yang memungkinkan dirinya memberikan penghargaan atau imbalan terhadap pekerjaan ataupun tugas yang dilakukan oleh orang lain (Marianti, 2011). Salah satu penelitian menyebutkan bahwa pemberian *reward* berbentuk pelatihan pada perawat dapat mempengaruhi kinerja perawat rawat inap (Yurista, Bakar, & Mirza, 2018). Penelitian lain menyebutkan bahwa pentingnya *reward* untuk memotivasi karyawan agar bekerja dengan baik sehingga dapat meningkatkan produktivitas dalam kinerjanya yang berdampak pada mutu pelayanan (Sri Wahyuni Yunus Kanang, 2018).

2. Coercive power (Hukuman)

Coercive power merupakan salah satu sumber *empowerment* yang dapat mempengaruhi pengambilan keputusan dalam komponen pengalaman. *Coercive power* dapat berupa tindakan disiplin atau konsekuensi negatif (*punishment*). Kekuasaan ini timbul pada diri seseorang karena ia memiliki kemampuan untuk memberikan hukuman (akibat negatif) atau meniadakan kejadian yang positif terhadap orang lain. Pada suatu organisasi, biasanya seseorang tunduk pada atasannya karena takut dipecat, atau diturunkan dari jabatannya. Kekuasaan ini juga dapat dimiliki seseorang karena ia mempunyai informasi yang sangat penting mengenai orang lain, yang mempunyai pengaruh sangat besar terhadap orang tersebut (El-demerdash & Obied, 2016). Berdasarkan penelitian sebelumnya pemberian *punishment* berpengaruh dengan kinerja dengan nilai *p value* 0.022 (Dhiahghoniyyah, Yuliana setyaningsih, 2013).

3. Expert power (Ahli)

Empowerment dalam keperawatan dapat mempengaruhi perilaku perawat dalam mengambil keputusan. Salah satu sumber *empowerment* yaitu *expert power* yang merupakan pengetahuan, kompetensi, komunikasi dan power personal yang dikombinasikan dari suatu pengalaman dapat mempengaruhi dasar pengambilan keputusan dari komponen fakta dan rasional, dimana ilmu pengetahuan merupakan sesuatu yang bersumber dari fakta dan bersifat rasional. Kekuasaan Keahlian atau Expert Power ini muncul karena adanya keahlian ataupun keterampilan yang dimiliki oleh seseorang. Seringkali seseorang yang memiliki pengalaman dan keahlian tertentu memiliki kekuasaan ahli dalam suatu organisasi meskipun orang tersebut bukanlah Manajer ataupun Pemimpin. Individu-individu yang memiliki keterampilan/keahlian tersebut biasanya dipercayai oleh Manajernya untuk membimbing karyawan lainnya dengan benar (El-demerdash & Obied, 2016). Kekuasaan ini timbul pada diri seseorang karena ia memiliki keahlian, ketrampilan atau pengetahuan khusus dalam bidangnya. Misalnya seorang ahli komputer yang bekerja pada sebuah perusahaan, atau seorang karyawan yang memiliki kemampuan menggunakan 2 atau 3 bahasa internasional, akan memiliki expert power karena sangat dibutuhkan oleh perusahaannya (Marianti, 2011). Berdasarkan penelitian sebelumnya ditemukan bahwa faktor yang paling dominan mempengaruhi ketepatan pengambilan keputusan perawat adalah pengetahuan yang dimiliki oleh seorang perawat dengan nilai *p value* 0.012 (Khairina, Malini, Huriani, Dominan, & Pasien, 2018).

4. Referent power (Kharisma)

Salah satu sumber *empowerment* yang dapat mempengaruhi dasar pengambilan keputusan intuisi adalah *referent* yang merupakan penggunaan kharisma untuk mempengaruhi pengambilan keputusan orang lain yang melibatkan emosional individu, salah satunya adalah dengan *cognitif behavioral therapy* (CBT). CBT merupakan salah satu intervensi yang dapat mempengaruhi seseorang dalam melatih cara berpikir atau fungsi kognitif dan cara bertindak untuk menyelesaikan masalah. Kekuasaan ini timbul pada diri seseorang karena ia memiliki sumberdaya, kepribadian yang menarik, atau karisma tertentu. Kekuasaan ini dapat menimbulkan kekaguman pada orang tersebut, dan membuat orang yang mengaguminya ingin menjadi seperti orang tersebut. Misalnya seorang dengan kepribadian menarik, sering dijadikan contoh atau model oleh orang lain dalam

berperilaku (Marianti, 2011). Berdasarkan hasil penelitian menyebutkan bahwa *cognitif behavioral therapy* menimbulkan efek yang positif dimana meningkatkan maturitas perilaku kerja dalam pengambilan keputusan dan harga diri perawat (Monje Amor et al., 2019). Penelitian yang lain menyebutkan bahwa kecerdasan emosi perawat dapat mempengaruhi rendahnya stress kerja yang dihadapi perawat (Yurista et al., 2018).

5. Legitimate power (Struktur Organisasi)

Legitimate power adalah sumber *empowerment* yang datang dari karakteristik atau posisi berdasarkan pada struktur organisasi. *Legitimate power* dapat mempengaruhi wewenang sebagai komponen dari dasar pengambilan keputusan. *Legitimate Power* ini berasal dari posisi resmi yang dijabat oleh seseorang, baik itu dalam suatu organisasi, birokrasi ataupun pemerintahan. Kekuasaan Sah adalah Kekuasaan yang diperoleh dari konsekuensi hirarki dalam organisasi (El-demerdash & Obied, 2016). Seseorang yang menduduki posisi tertentu dalam organisasi memiliki hak dan wewenang untuk memberikan perintah dan instruksi dan mereka sebagai bawahan ataupun anggota tim berkewajiban untuk mengikuti instruksi atau perintah tersebut. Kekuasaan ini timbul pada diri seseorang karena ia memiliki posisi sebagai pejabat pada struktur organisasi formal. Orang ini memiliki kekuasaan resmi untuk mengendalikan dan menggunakan sumber-daya yang ada dalam organisasi. Kekuasaannya meliputi kekuatan untuk memaksa dan memberi imbalan. Anggota organisasi biasanya akan mendengarkan dan melaksanakan apa yang dikatakan oleh pemimpinnya, karena ia memiliki kekuasaan formal dalam organisasi yang dipimpinnya (Marianti, 2011). Berdasarkan penelitian menyebutkan bahwa budaya organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap motivasi kerja. Dengan adanya budaya organisasi yang positif maka motivasi berperilaku dapat dikendalikan pada arah yang positif juga (Dhia ghoniyyah, Yuliana setyaningsih, 2013).

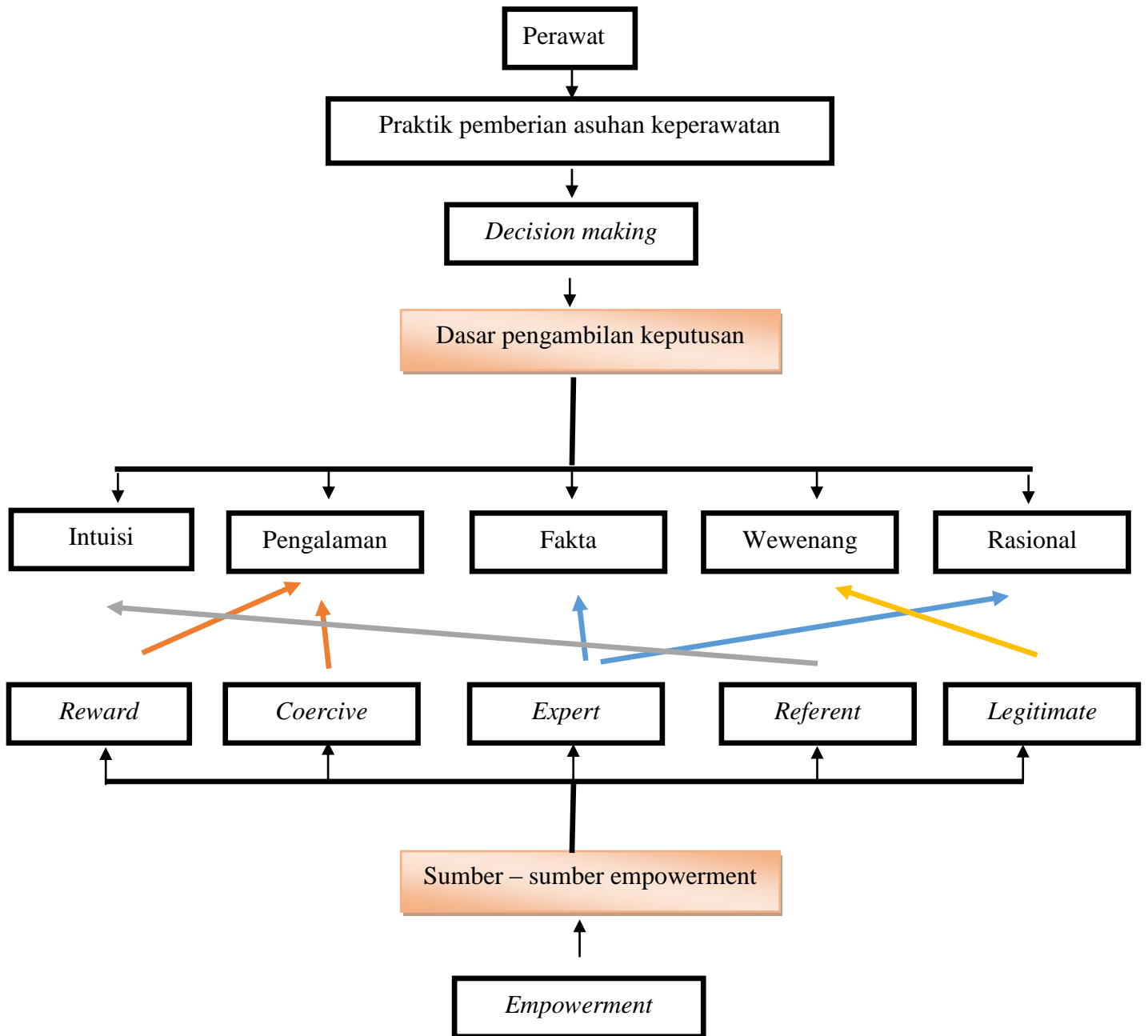


Figure 1. Hubungan *Empowerment* dengan Pengambilan keputusan perawat

KESIMPULAN

Hasil telaah artikel yang berjudul pengaruh empowerment terhadap pengambilan keputusan perawat didapatkan hasil bahwa pengambilan keputusan (*decision making*) merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan oleh perawat berkaitan dengan kualitas pemberian asuhan keperawatan. Gaya kepemimpinan *empowerment* dapat menjadi salah satu alternatif cara untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan perawat. Terdapat 5 sumber *empowerment* yang dapat mempengaruhi secara positif dasar-dasar pengambilan keputusan. Kelima sumber *empowerment* ini sangat berkaitan satu sama lain terhadap proses pengambilan keputusan yakni *Reward* dan *coercive* dapat mempengaruhi pengalaman, *expert* dapat mempengaruhi fakta dan rasional, *referent* dapat mempengaruhi intuisi, dan *legitimate* dapat mempengaruhi wewenang.

DAFTAR PUSTAKA

- Akpotor, M. E. (2018). Client Empowerment : A concept Analysis • Initial search result • after timeline was reduced to 2010-2015 • after articles that refers to empowerment passivley were removed. *International Journal of Caring Sciences*, 11(2), 743-751.
- Burkoski, V., Yoon, J., Hall, T. N. T., Solomon, S., Gelmi, S., Fernandes, K., & Collins, B. E. (2019). Patient Empowerment and Nursing Clinical Workflows Enhanced by Integrated Bedside Terminals. *Nursing Leadership (Toronto, Ont.)*, 32(SP), 42-57. <https://doi.org/10.12927/cjnl.2019.25815>
- Cristine W. Nibbelink, B. B. B. (2017). Decision making in nursing practice: An integrative literature review. *Physiology & Behavior*, 176(3), 139-148. <https://doi.org/10.1016/j.physbeh.2017.03.040>
- Dhia ghoniyyah, Yuliana setyaningsih, I. wahyuni. (2013). Analisis hubungan karakteristik individu, safety leadship, motivasi, reward dan punishment terhadap kinerja karyawan CV. Eterna Garment. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 5(3), 249-259. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Dolan, C. (2017). Moral, Ethical, and Legal Decision-making in Controversial NP Practice Situations. *Journal for Nurse Practitioners*, 13(2), e57-e65. <https://doi.org/10.1016/j.nurpra.2016.10.017>
- El-demerdash, S. M., & Obied, H. K. (2016). Influence of Empowerment on Nurses ' Participation in Decision Making. *Journal of Nursing and Health Science*, 5(5), 66-72. <https://doi.org/10.9790/1959-0505076672>
- George R. Terry, L. W. R. (2019). *Dasar-dasar manajemen* (Edisi revi; B. sari Fatmawati, ed.). Jakarta: Bumi Aksara.
- Haryono, R. (2012). *Etika keperawatan dengan pendekatan praktis* (Edisi 1). Jakarta: EGC.
- Jaya, A. (2014). *Etika dan hukum kesehatan* (Cetakan 1). Sulawesi selatan: Pustaka As Salam.
- Khairina, I., Malini, H., Huriani, E., Dominan, F., & Pasien, K. (2018). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pengambilan keputusan Perawat dalam Ketepatan Triase di Kota Padang. *Indonesian Journal for Health Sciences*, 02(01), 1-6.
- Mabbott, I. (2006). Public Health - Power, Empowerment and Professional Practice. *Nursing Standard*, 20(32), 27-36. <https://doi.org/10.7748/ns2006.04.20.32.36.b455>
- Marianti, M. (2011). Kekuasaan Dan Taktik Mempengaruhi Orang Lain Dalam Organisasi. *Jurnal Administrasi Bisnis Unpar*, 7(1), 49-62.

- Monje Amor, A., Abeal Vázquez, J. P., & Faíña, J. A. (2019). Transformational leadership and work engagement: Exploring the mediating role of structural empowerment. *European Management Journal*. <https://doi.org/10.1016/j.emj.2019.06.007>
- Murray, E. (2017). Nursing leadership and management for patient safety and quality care. In *F.A.Davis Company. Philadelphia*. United States of America: F.A.Davis Company. Philadelphia.
- Nursalam. (2014). *Manajemen Keperawatan Aplikasi Keperawatan Profesional Edisi 4* (4th ed.). Jakarta selatan: Salemba Medika.
- Seow, L. L. Y., Page, A. C., Hooke, G. R., & Leong, J. Y. S. (2017). Relationships between Quality of Care, Empowerment, and Outcomes in Psychiatric Inpatients. *Behaviour Change*, 34(4), 267–278. <https://doi.org/10.1017/bec.2018.2>
- Sri Wahyuni Yunus Kanang, S. (2018). Dampak pemberian reward perawat terhadap pelayanan di Rumah Sakit: Literature Review. *Jurnal Ilmu Keperawatan Dan Kebidanan*, 9(2), 90–100.
- Utami, N. W. (2016). *Etika keperawatan dan keperawatan profesional* (Cetakan 1). Jakarta Selatan: Pusdik SDM Kesehatan.
- Yurista, D., Bakar, A., & Mirza, M. (2018). Hubungan Antara Kecerdasan Emosi Dengan Stres Kerja Pada Perawat. *Journal Psikogenesis*, 5(1), 42–46. <https://doi.org/10.24854/jps.v5i1.495>