

ARTIKEL
PENGARUH KEPEMIMPINAN DAN KOMUNIKASI TERHADAP
PENGAMBILAN KEPUTUSAN DAN DAMPAKNYA PADA
KINERJA KARYAWAN
RUMAH SAKIT AMC KABUPATEN BANDUNG

ANNISA AZIS
NPM: 188020150



PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS PASCASARJANA MANAJEMEN
UNIVERSITAS PASUNDAN
2022

ABSTRAK

Penelitian dilatarbelakangi dengan masalah belum optimalnya kinerja perawat RS AMC Bandung, terutama pada bagian gizi yang mendapatkan skor terendah. Efisiensi dalam pembuatan keputusan masih menjadi kendala di RS. AMC. Kurangnya koordinasi dapat dikurangi dengan peran kepemimpinan dan komunikasi yang baik dalam hal pembagian tugas yang adil, kejelasan dalam penyampaian komunikasi dan motivasi *career calling* dalam bekerja. Tujuan penelitian ini adalah menguji pengaruh kepemimpinan dan komunikasi terhadap pengambilan keputusan dan dampaknya terhadap kinerja karyawan RS. AMC. Pengumpulan data dilakukan dengan cara membagikan kuesioner kepada 237 karyawan RS AMC dengan menggunakan *stratified random sampling*. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis jalur. Hasil pada penelitian ini menyebutkan bahwa kepemimpinan dan komunikasi berpengaruh signifikan baik secara parsial maupun simultan terhadap proses pengambilan keputusan, dan proses pengambilan keputusan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Pengaruh langsung kepemimpinan dan komunikasi terhadap proses pengambilan keputusan lebih kuat dibandingkan dengan pengaruh tidak langsung sehingga dapat dikatakan baik kepemimpinan maupun komunikasi bersifat variabel mandiri yang mempunyai kontruksinya masing-masing.

Kata Kunci: kepemimpinan, kinerja karyawan, komunikasi, dan proses pengambilan keputusan.

ABSTRACT

The background of this research is caused by not optimally the nurse's performance of RS AMC Bandung yet, notably in gizi department which get the lowest score among. The efficiency in decision making is main problem faced by RS AMC. The lack of coordination can be reduced by utilize fine leadership and communication within fair job distribution, clarity of communication, and calling career motivation in working. This research is aim to testing the influence of leadership and communication on decision making process and its impact on employee's performance of RS. AMC. The data conducted by distributing questionnaire to 237 of RS AMC employees with stratified random sampling as sampling technique. Analysis method uses in this research are descriptive and structural equation modelling. This research showed that there are influence of leadership and communication on decision-making process and the influence of decision-making process on employee's performance. Direct influence by leadership and communication on making decision process is stronger than indirect influence so that is concluded both leadership and communication as mutually exclusive variable which has its construction respectively.

Keywords: communication, employee performance, decision making process, and leadership.

I. PENDAHULUAN

Dalam sebuah organisasi, terutama organisasi bisnis, terdapat sebuah proses yang dinamakan pengambilan keputusan. Pengambilan keputusan dianggap sebagai proses kognitif yang menghasilkan pilihan keyakinan atau tindakan diantara beberapa kemungkinan pilihan alternatif (Frensch and Funke 1995). Dalam pendefinisian lain, pengambilan keputusan adalah proses mengidentifikasi dan memilih alternatif berdasarkan nilai, preferensi dan kepercayaan dari pembuat keputusan (Brockmann and Anthony 2016). Proses pengambilan keputusan seringkali tertukar dengan proses analisis masalah. Keduanya tampak sama, namun memiliki karakteristik dan tujuan yang berbeda.

Penting untuk membedakan antara pemecahan masalah, atau analisis masalah, dan pengambilan keputusan. Pemecahan masalah adalah proses menyelidiki informasi yang diberikan dan menemukan semua solusi yang mungkin melalui penemuan atau penemuan. Secara tradisional, dikatakan bahwa pemecahan masalah adalah langkah menuju pengambilan keputusan, sehingga informasi yang dikumpulkan dalam proses tersebut dapat digunakan untuk pengambilan keputusan (Chu and MacGregor 2011).

Pengambilan keputusan manajerial yang kritis adalah kunci untuk kinerja yang unggul di tempat kerja. Keterampilan pengambilan keputusan dari manajer mungkin dipengaruhi oleh berbagai faktor, beberapa diantaranya adalah faktor pribadi (misal: pengalaman), organisasi (misal: jabatan/hierarki), lingkungan (misal: keadaan geografis), sosial (misal: norma), dan tata kelakuan (misal: karakteristik) (Rathirane 2011). Penelitian ini akan berfokus pada faktor tata kelakuan, yaitu kepemimpinan dan komunikasi.

Kepemimpinan dan gayanya memiliki pengaruh yang signifikan dalam organisasi, baik ukuran kecil maupun besar. Gaya ini memengaruhi semua orang dari senior hingga manajer terbaru. Terlebih lagi, gaya kepemimpinan dapat mempengaruhi pengambilan keputusan dan keterampilan manajer sebuah organisasi (Abood and Thabet 2017). Kepemimpinan adalah proses kemampuan pemimpin untuk mempengaruhi bawahan secara individu atau kelompok untuk mencapai tujuan melalui keputusannya. Kualitas keputusan memiliki kemampuan untuk menentukan profesi, penghargaan, dan kepuasan kerja (Denis 2006).

Komunikasi memainkan peran sentral dalam pengambilan keputusan kelompok. Keputusan kelompok terutama dihasilkan dari pendapat anggota kelompok tentang suatu masalah atau tindakan. Pendapat individu dapat dan memang berubah sebagai hasil dari komunikasi kelompok. Komunikasi mempengaruhi pengambilan keputusan kelompok setidaknya dalam dua cara penting (Greenwald 2013). Pertama, anggota kelompok saling mempengaruhi melalui pesan yang mereka tukarkan. Kedua, komunikasi kelompok biasanya berpola, dan pola ini mempengaruhi jalannya pengambilan keputusan. Misalnya, beberapa kelompok mengembangkan pola komunikasi yang sangat sopan dan formal. Kebiasaan ini dapat mempersulit untuk memunculkan perbedaan pendapat dan pembicara sering kali harus "melunakkan"

ketidaksepatannya sampai pada tingkat di mana oposisi tersebut tampaknya tidak ada gunanya.

Proses pengambilan keputusan akan selalu ada dalam seluruh organisasi. Salah satu organisasi yang melayani masyarakat untuk pelayanan kesehatan adalah rumah sakit. Rumah sakit adalah institusi perawatan kesehatan yang menyediakan perawatan pasien dengan staf medis dan perawat khusus serta peralatan medis (Hall 2008). Konsep manajemen kesehatan melibatkan peran, fungsi, kompetensi serta tanggung jawab seorang manajer kesehatan (James and Reblando 2018). Dengan adanya sebuah manajemen, tentu terdapat sebuah organisasi dalam sebuah rumah sakit. Adanya organisasi tersebut membutuhkan sebuah pengambilan keputusan yang efektif agar manajemen rumah sakit dapat berjalan dengan baik.

Dari papadan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh Kepemimpinan Dan Komunikasi Terhadap Pengambilan Keputusan Serta Dampaknya Kepada Kinerja Karyawan Rumah Sakit AMC Kabupaten Bandung**”.

Identifikasi dan Rumusan Masalah

Identifikasi masalah merupakan proses merumuskan permasalahan yang akan diteliti, sedangkan rumusan masalah menggambarkan permasalahan yang tercakup dalam penelitian.

Identifikasi Masalah

Berikut adalah identifikasi masalah yang didapatkan oleh peneliti:

1. Figur pemimpin kurang kuat diantara Direktur dan Komite Medik sehingga banyak keputusan medik seharusnya dapat diselesaikan oleh Komite Medik tanpa menunggu persetujuan dari Direktur.
2. Proses pengambilan keputusan menjadi tidak efektif dan efisien ditengarai oleh kemampuan SDM berkomunikasi secara lisan dan tertulis.
3. Kuantitas kerja, efisiensi dan kreativitas kerja yang belum terlalu optimal menghasilkan tingkat okupansi yang rendah dan *turnover* pasien yang rendah.
4. Terdapat kesenjangan antara pimpinan dan bawahan pada manajerial RS AMC soal pengambilan keputusan.
5. Ketidakselarasan jalur komunikasi antar jabatan pada struktur organisasi dan praktek lapangan.
6. Terdapat celah dalam jalur berkomunikasi antar manajerial RS AMC.
7. Ambiguitas pengambilan keputusan manajerial karena ketidakselarasan jalur kepemimpinan dan jalur komunikasi.
8. Kinerja karyawan dipengaruhi oleh pengambilan keputusan pada manajerial RS AMC.

Rumusan Masalah

Untuk memfokuskan identifikasi masalah di atas, peneliti telah membuat beberapa pertanyaan untuk merumuskan permasalahan penelitian ini, Pertanyaan-pertanyaan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kepemimpinan dalam manajemen RS AMC.
2. Bagaimana komunikasi dalam manajemen RS AMC.
3. Bagaimana proses pengambilan keputusan dalam manajemen RS AMC.
4. Apakah terdapat pengaruh kepemimpinan dan komunikasi terhadap proses pengambilan keputusan.
5. Apakah proses pengambilan keputusan berdampak terhadap kinerja karyawan RS AMC.

Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian di atas, yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengidentifikasi kepemimpinan dalam manajemen RS AMC.
2. Untuk mengidentifikasi komunikasi dalam manajemen RS AMC.
3. Untuk mengidentifikasi proses pengambilan keputusan dalam manajemen RS AMC.
4. Untuk menganalisis pengaruh kepemimpinan, dan komunikasi terhadap proses pengambilan keputusan dalam manajemen RS AMC.
5. Untuk menganalisis dampak proses pengambilan keputusan terhadap kinerja karyawan RS AMC.

Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan, seperti uraian berikut ini:

Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan berguna untuk pengembangan ilmu manajemen khususnya dan aplikasinya dalam manajemen rumah sakit dalam hal:

1. Mengukur efektivitas pengambilan keputusan manajerial oleh manajemen rumah sakit.
2. Mempertegas hubungan antara kepemimpinan dan pengambilan keputusan.
3. Mempertegas hubungan antara komunikasi dan pengambilan keputusan.

Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi saran dan masukan bagi RS AMC untuk menyelenggarakan kepemimpinan dan komunikasi yang terjaga dengan baik sehingga dapat menciptakan pengambilan keputusan yang efektif dan tepat untuk pihak manajemen sendiri. Keputusan yang tepat akan memiliki dampak terhadap seluruh elemen pada organisasi, maupun pada pihak eksternal, seperti pasien, pemerintah, dan lain sebagainya.

II. KERANGKA PEMIKIRAN, HIPOTESIS

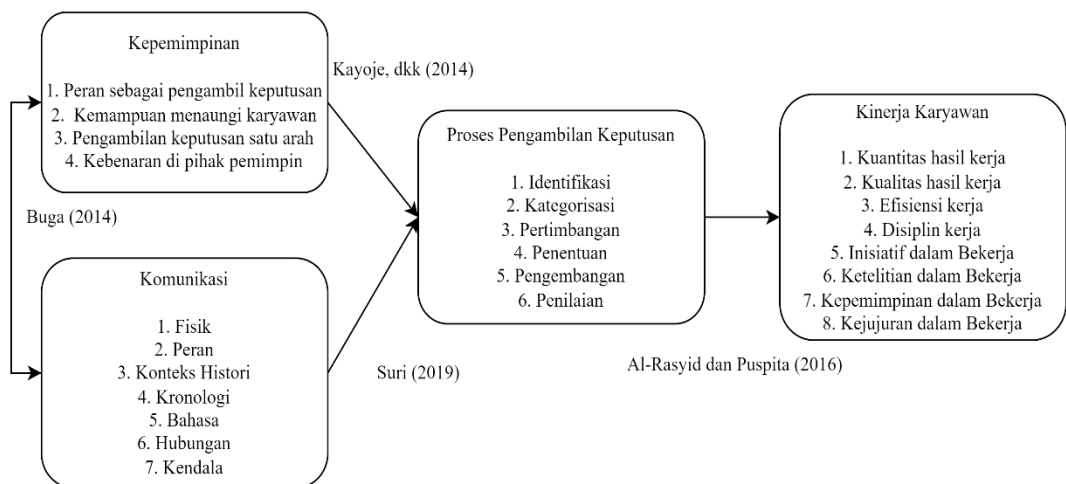
Kerangka Pemikiran

Pentingnya hubungan komunikasi dan kepemimpinan dalam organisasi adalah untuk memperbaiki organisasi itu sendiri. Serta kemajuan organisasi, dimana suatu organisasi biasa dikatakan sukses apabila hubungan komunikasi antar anggota berjalan harmonis (Rivai 2012). Begitu pula kepemimpinan sangat diperlukan bila organisasi ingin sukses. Karena kepemimpinan mempengaruhi aktifitas-aktifitas sebuah kelompok kearah pencapaian tujuan bersama (Buga 2014).

Komunikasi penting dalam pengambilan keputusan, karena komunikasi dapat meningkatkan koordinasi, kecepatan dan kualitas pengambilan keputusan. Oleh karena itu, komunikasi dapat dikatakan berpengaruh terhadap proses pengambilan keputusan.

Penelitian Al-Rasyid & Puspita (2016) menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari proses pengambilan keputusan terhadap kinerja. Artinya, *outcome* berupa kinerja karyawan didasarkan oleh ragam proses pengambilan keputusan yang terdapat dalam organisasi.

Dengan hubungan-hubungan di atas, dapat diduga terdapat pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y dan variabel Y terhadap variabel Z. Berikut adalah gambar paradigma penelitian untuk memvisualisasikan hubungan-hubungan tersebut.



Gambar 1
Paradigma Penelitian

Hipotesis Penelitian

Berdasarkan uraian kerangka pemikiran diatas, maka berikut adalah hipotesa yang telah dibuat oleh peneliti:

- 1 Kepemimpinan berpengaruh pada proses Pengambilan Keputusan.
- 2 Komunikasi berpengaruh pada proses Pengambilan Keputusan.
- 3 Kepemimpinan dan Komunikasi berpengaruh pada Proses Pengambilan Keputusan.
- 4 Proses Pengambilan Keputusan berpengaruh pada Kinerja Karyawan.

III. METODOLOGI PENELITIAN

Untuk melakukan penelitian ini, peneliti telah merancang langkah-langkah yang harus ditempuh agar penelitian ini dapat diselesaikan sesuai dengan tujuan penelitian yang tertera pada Bab I. Secara keseluruhan, terdapat 8 langkah utama dalam penelitian ini. Hal ini dimulai dari identifikasi masalah sampai pada akhirnya di langkah rencana implementasi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dan verifikatif dengan pendekatan kuantitatif.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL PENELITIAN

Analisis Deskriptif

Persepsi responden terhadap variabel kepemimpinan dapat diketahui bahwa nilai rata-rata atau tanggapan responden terhadap kepemimpinan di RS. AMC adalah sebesar 4,30 atau 86%. Mayoritas responden menyatakan kesetujuan bahwa budaya kepemimpinan di RS AMC sudah baik dimana pemimpin mempunyai peran vital dalam pengambilan keputusan, pembagian tugas yang adil, patuh terhadap tugas, dan kemauan pimpinan dalam mendengar ide dan saran dari bawahannya. Namun, patut juga diwaspadai jawaban responden yang menyatakan cukup setuju. Jawaban ini menggambarkan responden sudah cukup puas, namun belum terlalu yakin bahwa budaya kepemimpinan di RS. AMC sudah benar-benar bagus.

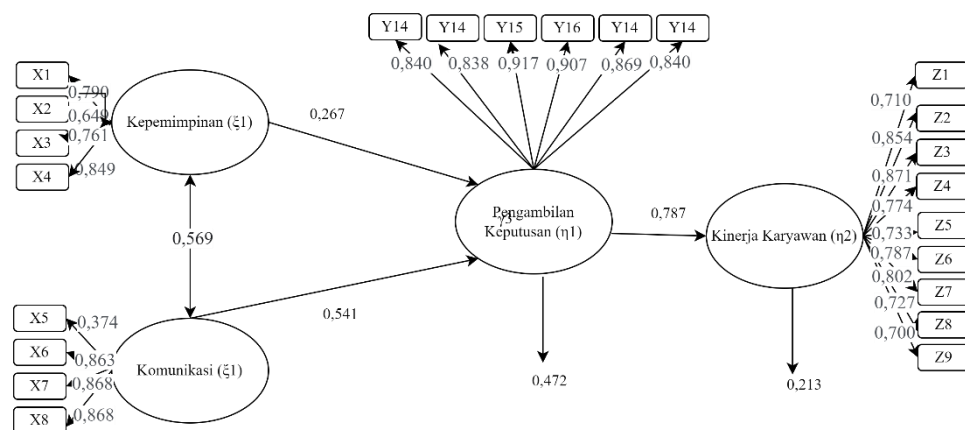
Persepsi responden terhadap variabel komunikasi dapat diketahui bahwa nilai rata-rata atau tanggapan responden terhadap komunikasi di RS. AMC adalah sebesar 4,18 atau 84%. Sebagian responden menilai komunikasi di RS AMC sudah baik dengan pertimbangan faktor toleransi.

Persepsi responden terhadap proses pengambilan keputusan di RS AMC mendapatkan skor sebesar 4,14 atau 83%. Nilai ini sedikit lebih kecil dibandingkan dengan penilaian responden terhadap komunikasi dan kepemimpinan di RS AMC. Butir pernyataan yang mendapatkan penilaian terendah pada variabel pengambilan keputusan adalah evaluasi atas penerapan solusi selalu dilakukan oleh manajemen rumah sakit dengan melibatkan karyawan rumah sakit.

Persepsi responden terhadap kinerja karyawan RS. AMC adalah sebesar 3,95 atau 79%. Jika dibandingkan dengan variabel komunikasi, kepemimpinan, dan pengambilan keputusan, maka penilaian terhadap kinerja karyawan adalah yang terendah. Rendahnya penilaian terhadap kinerja karyawan dapat diakumulasikan oleh sebagian responden yang menyatakan ketidaksetujuan terhadap kepemimpinan, komunikasi dan proses pengambilan keputusan. Ditambah dengan sebagian responden yang menyatakan cukup setuju, yang artinya masih ada sedikit masalah, walaupun masih dapat ditoleransi oleh karyawan.

Analisis Verifikatif

Analisis verifikatif menunjukkan tingkat hubungan antar variabel dalam penelitian. Berikut adalah hasil analisis verifikatif dalam penelitian ini:



Gambar 1. Model Struktural Penelitian

Berdasarkan gambar di atas dapat diketahui bahwa seluruh indikator dalam setiap variabel sudah valid karena mempunyai nilai r-hitung $> 0,3$. Korelasi variabel kepemimpinan dengan komunikasi adalah sebesar 0,569 atau 56,9%, sedangkan masing-masing variabel tersebut (kepemimpinan dengan kepemimpinan dan komunikasi dengan komunikasi) berkorelasi sebesar 1 atau 100% dengan dirinya sendiri.

Pada model jalur pertama, besaran koefisien jalur kepemimpinan terhadap pengambilan keputusan adalah sebesar 0,267 atau 26,7%, sedangkan koefisien jalur komunikasi terhadap proses pengambilan keputusan adalah sebesar 0,561 atau 56,1%. Besaran koefisien jalur lain terhadap variabel pengambilan keputusan adalah 47,2%.

Hasil pengujian hipotesis pada model jalur pertama menyebutkan bahwa kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap pengambilan keputusan secara parsial. Hal tersebut dapat terlihat dari nilai signifikansinya sebesar $0,000 < 0,05$. Begitu juga, komunikasi berpengaruh signifikan terhadap pengambilan keputusan. Hal tersebut dapat terlihat dari nilai signifikansinya sebesar $0,000 < 0,05$. Baik, kepemimpinan dan komunikasi mempunyai korelasi yang positif dengan pengambilan keputusan. Hal ini

menunjukkan arah yang berbanding lurus dimana jika nilai pada kepemimpinan dan komunikasi semakin meningkat, maka kemampuan menghasilkan keputusan yang baik akan meningkat. Sebaliknya, jika kepemimpinan semakin tidak baik dan komunikasi semakin buruk, akan berdampak terhadap hasil pengambilan keputusan yang semakin buruk juga. Secara simultan, kepemimpinan dan komunikasi berpengaruh signifikan terhadap proses pengambilan keputusan. Hal tersebut dapat terlihat dari nilai signifikansinya sebesar $0,000 < 0,05$.

Pada model jalur yang kedua, koefisien jalur pengambilan keputusan terhadap kinerja karyawan adalah sebesar 78,7%, sedangkan koefisien jalur dari variabel lain adalah sebesar 21,3%. Hasil pengujian hipotesis pada model jalur kedua menyatakan proses pengambilan keputusan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Pengaruh langsung kepemimpinan dan komunikasi terhadap pengambilan keputusan adalah sebesar 36,4%. Dari kedua variabel tersebut, komunikasi memiliki efek yang lebih kuat dibandingkan dengan kepemimpinan. Pengaruh tidak langsung kepemimpinan dan komunikasi terhadap pengambilan keputusan adalah sebesar 16,4%.

Pembahasan

Berdasarkan hasil pengolahan yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa tiga hipotesis mampu terjawab atau dengan kata lain seluruh H_0 ditolak. Artinya, kepemimpinan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap proses pengambilan keputusan. Komunikasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap proses pengambilan keputusan. Kepemimpinan dan komunikasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap proses pengambilan keputusan. Jika dibandingkan antar kedua variabel bebas ini, variabel komunikasi mempunyai peran yang lebih kuat dalam menghasilkan proses pengambilan keputusan dibandingkan dengan kepemimpinan.

Kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap proses pengambilan keputusan mendukung penelitian yang dilakukan oleh Angiza, *et. al*, 2017. Selain itu, Kayoje, *et. al* (2014) mengatakan kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap proses pengambilan keputusan. Sementara mengenai komunikasi, penelitian ini sejalan dengan riset yang dilakukan oleh Suri (2019) yang menyatakan komunikasi berpengaruh signifikan terhadap proses pengambilan keputusan. Pengaruh langsung kepemimpinan terhadap proses pengambilan keputusan dan komunikasi terhadap proses pengambilan keputusan lebih kuat dibandingkan dengan pengaruh tidak langsung karena variabel komunikasi dan kepemimpinan tidak mempunyai korelasi yang terlalu kuat sehingga dapat dilihat perannya secara sendiri-sendiri terhadap pengambilan keputusan, walaupun komunikasi dan kepemimpinan pasti akan saling terkait.

Proses pengambilan keputusan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan RS AMC yang artinya H_a diterima dan H_0 ditolak. Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan yang didapatkan oleh Al-Rasyid &

Puspita (2016), yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari proses pengambilan keputusan terhadap kinerja. Artinya, *outcome* berupa kinerja karyawan didasarkan oleh ragam proses pengambilan keputusan yang terdapat dalam organisasi.

V. SIMPULAN DAN REKOMENDASI

Simpulan

1. Opini mayoritas mengatakan kepemimpinan di RS AMC sudah baik, namun sebagian kecil menyatakan kepemimpinan di RS. AMC cukup baik karena didukung oleh toleransi terhadap permasalahan kepemimpinan di RS. AMC.
2. Komunikasi di RS AMC secara umum sudah dapat dikatakan baik, namun masih ditemukan sejumlah masalah. Tingkat toleransi terhadap komunikasi lebih rendah dibandingkan dengan kepemimpinan dikarenakan masih adanya sejumlah permasalahan yang harus diperbaiki seperti kemampuan karyawan menyampaikan pesan dengan jelas dan *career calling* setiap karyawan.
3. Proses pengambilan keputusan secara umum sudah baik, namun masih terdapat sejumlah masalah terutama terkait dengan pelibatan karyawan untuk mengambil keputusan.
4. Kepemimpinan dan komunikasi berpengaruh signifikan terhadap proses pengambilan keputusan baik secara parsial maupun simultan. Pengaruh terbesar dikonstruisikan oleh komunikasi dan pengaruh langsung lebih tinggi dibandingkan dengan pengaruh tidak langsung sehingga dapat dikatakan antara kepemimpinan dengan komunikasi bersifat *mutually exclusive*.
5. Proses pengambilan keputusan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan karena pengambilan keputusan terkait dengan penentuan arah organisasi di masa depan.

Rekomendasi

1. Pada aspek kepemimpinan, hal yang perlu diperbaiki adalah pembagian tugas dengan adil dimana yang seharusnya dilakukan oleh pemimpin adalah tegas terhadap setiap karyawan agar melakukan tugasnya dengan baik.
2. Pada aspek komunikasi, hal yang perlu diperbaiki adalah *career calling* dan penyampaian pesan dengan jelas sehingga sebaiknya yang dapat dilakukan oleh manajemen atau pimpinan adalah berkomunikasi dengan lebih baik kepada setiap karyawan dan mencari formulasi pemberian motivasi eksternal yang dapat meningkatkan motivasi eksternal karyawan yang dapat secara efektif menghasilkan peningkatan kinerja yang signifikan.
3. Pada aspek proses pengambilan keputusan, sebaiknya mempertimbangkan pendapat Komite Medik mengenai beberapa keputusan yang seharusnya dapat diputuskan secara langsung tanpa menunggu persetujuan direktur.

DAFTAR PUSTAKA

- Abood, Sahar Ahmed, and Mona Thabet. 2017. "Impact of Leadership Styles on Decision Making Styles among Nurses' Managerial Levels." *Journal of Nursing and Health Science* 6 (5): 71-78.
- Al-Rasyid, H. O. S, and A. F. Puspita. 2016. "pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Pengambilan Keputusan terhadap Kinerja Karyawan." *Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Narotama Surabaya*.
- Brockmann, Erich N., and William P. Anthony. 2016. "Tacit knowledge and strategic decision making." *Group & Organization Management* 27 (4): 436-455.
- Buga, Kresensia Egi. 2014. *Hubungan Kepemimpinan dan Komunikasi Dalam Organisasi*. 4 15.
https://www.kompasiana.com/www.kresensia_01.com/54f7a3ffa333112a1f8b464e/hubungan-kepemimpinan-dan-komunikasi-dalam-organisasi.
- Chu, Yun, and James N. MacGregor. 2011. "Human Performance on Insight Problem Solving: A Review." *The Journal of Problem Solving* (Princeton Research Press) 3 (2).
- Denis, M. E. 2006. "The relationship between coping with stress, life satisfaction, decision making styles and decision self-esteem: An investigation with Turkish university students." *Social Behavior and Personality* 34 (9): 1161-1170.
- Frensch, Peter A., and Joachim, Funke. 1995. *Complex problem solving: the European perspective*. Hillsdale: Lawrence Erlbaum Associates.
- Greenwald, Howard P. 2013. *Organizations: Management without Control*. London: SAGE.
- Hall, Daniel. 2008. "Altar and Table: A phenomenology of the surgeon-priest." *Yale Journal of Biology and Medicine* 81 (4): 193-198.
- James, Ryan P., and James Ryan Reblando. 2018. "Healthcare Management." *International Journal of Novel Research in Healthcare and Nursing* (5): 306-307.
- Rathirane, Yogendrarajah. 2011. "Factors Influencing on Decision Making Skill of Executives of Government Sector Service Organization in Jaffna District." *Jaffna District in the International Symposium at SaiRam Institute*. Jaffna. 1-13.
- Al-Rasyid, H. O. S, and A. F. Puspita. 2016. "pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Pengambilan Keputusan terhadap Kinerja Karyawan." *Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Narotama Surabaya*.
- Suri, Bhawna. 2019. "Impact of Communication Styles and Social Influence on Major Decisions and Emotional Well-being: A Review Article." *Texila International Journal of Academic Research*.
- Kayode, Bakare Kazeem, A. Quadri Mojeed, and Ismail Abdul Fatai. 2014. "Leadership and Decision-making: A Study on Reflexive Relationship Between Leadership Style and Decision-making Approach." *British Journal of Education, Society & Behavioural Science* 4 (4): 473-484.

