



# Manajemen KEPERAWATAN

La Rangi | Sri Musriniawati Hasan | Ricko Dwi Haryanto  
Jamiatun | Abdul Syukur Bau | Iis Indriyani | Dwi Yanthi  
Fitriani Amersha | Nur Yazlim | Yuyun Tafwidhah  
Thika Marlina | Rahmawati | Neiliel Fitriana Anies  
Sahmad



**EDITOR:**

Dr. Mubarak, M.Sc  
Arfiyan Sukmadi, M.Tr.Kep



# Manajemen KEPERAWATAN

Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi khususnya di bidang rumpun ilmu kedokteran dan kesehatan sangat diperlukan upaya peningkatan pengetahuan tentang Manajemen Kesehatan pada umumnya serta Manajemen Keperawatan pada khususnya dalam rangka menggairahkan pengetahuan dan khasanah berpikir, baik dengan pendekatan secara keilmuan maupun dengan pendekatan secara praktis. Buku ini dapat dipergunakan oleh praktisi dan akademisi yang bekerja di tatanan pelayanan kesehatan baik di institusi pendidikan kesehatan, maupun pelayanan kesehatan. Selain itu juga buku ini dapat menjadi pegangan bagi peserta didik bidang kedokteran dan kesehatan, bahkan seluruh stakeholder sehingga mempermudah dalam mengaplikasikan teori maupun konsep di tatanan yang sebenarnya.

Buku ini tersusun dari 14 bab yaitu :

- Bab 1 Konsep Dasar Manajemen
- Bab 2 Konsep Manajemen Keperawatan
- Bab 3 Fungsi Perencanaan Manajemen Keperawatan
- Bab 4 Tenaga Kerja Perawat
- Bab 5 Fungsi Directing
- Bab 6 Proses Manajemen Asuhan Keperawatan
- Bab 7 Komunikasi dalam Manajemen Keperawatan
- Bab 8 Manajemen Konflik
- Bab 9 Kepemimpinan Dalam Keperawatan
- Bab 10 Perilaku Organisasi dalam Keperawatan
- Bab 11 Teori Berubah dalam Manajemen Keperawatan
- Bab 12 Konsep sebagai Agen Perubahan (Change Agent)
- Bab 13 Manajemen Mutu dalam Pelayanan Keperawatan
- Bab 14 Konsep Dasar Patient Safety



☎ 0858 5343 1992  
✉ [eurekamediaaksara@gmail.com](mailto:eurekamediaaksara@gmail.com)  
📍 Jl. Banjaran RT.20 RW.10  
Bojongsari - Purbalingga 53362

ISBN 978-623-151-370-0



# MANAJEMEN KEPERAWATAN

La Rangki, S. Kep., Ns., M. Kep  
Dr. Sri Musriniawati Hasan, S.Kep. Ns., MMed.Ed  
Ricko Dwi Haryanto, Ns., M.Kep  
Ns. Jamiatun., M.Kep  
Abdul Syukur Bau, S, Kep Ns, MM  
Ns. Iis Indriyani., M.Kep., Sp.Kep.Mat  
Dwi Yanthi, SKep, Ns., M.Sc  
Fitrioni Amersha, S. Kep, Ns., M.Kep  
Nur Yazlim, S.Kep, Ns., M.Kes  
Yuyun Tafwidhah, SKM, M.Kep  
Ns.Thika Marlina, M.Kep., Sp.Kep.J  
Rahmawati, S. Kep. Ns., M.Kes  
Ns. Neiliel Fitriana Anies, M.Kep  
Sahmad, S.Kep., Ns., M.Kep



**eureka**  
**media aksara**

**PENERBIT CV.EUREKA MEDIA AKSARA**

## MANAJEMEN KEPERAWATAN

**Penulis** : La Rangki, S. Kep., Ns., M. Kep  
Dr. Sri Musriniawati Hasan, S.Kep. Ns.,  
MMed.Ed  
Ricko Dwi Haryanto, Ns., M.Kep  
Ns. Jamiatun., M.Kep  
Abdul Syukur Bau, S, Kep Ns, MM  
Ns. Iis Indriyani., M.Kep., Sp.Kep.Mat  
Dwi Yanthi, SKep, Ns., M.Sc  
Fitrioni Amersha, S. Kep, Ns., M.Kep  
Nur Yazlim, S.Kep, Ns., M.Kes  
Yuyun Tafwidhah, SKM, M.Kep  
Ns.Thika Marlina, M.Kep., Sp.Kep.J  
Rahmawati, S. Kep. Ns., M.Kes  
Ns. Neiliel Fitriana Anies, M.Kep  
Sahmad, S.Kep., Ns., M.Kep

**Editor** : Dr. Mubarak, M.Sc  
Arfiyan Sukmadi, M.Tr.Kep

**Penyunting** : Ns.Haryati, S.Kep.Ns.,M.Kep.Sp.Kep.M.B

**Desain Sampul** : Eri Setiawan

**Tata Letak** : Herlina Sukma

**ISBN** : 978-623-151-370-0

Diterbitkan oleh : **EUREKA MEDIA AKSARA, AGUSTUS 2023**  
**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 : 2023

**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 dan syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa, yang telah memberikan taufik dan rahmat-Nya serta kesehatan dan kesempatan kepada tim penulis sehingga buku Manajemen Keperawatan ini dapat diselesaikan dengan baik.

Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi khususnya di bidang rumpun ilmu kedokteran dan kesehatan sangat diperlukan upaya peningkatan pengetahuan tentang Manajemen Kesehatan pada umumnya serta Manajemen Keperawatan pada khususnya dalam rangka menggairahkan pengetahuan dan khasanah berpikir, baik dengan pendekatan secara keilmuan maupun dengan pendekatan secara praktis. Buku ini dapat dipergunakan oleh praktisi dan akademisi yang bekerja di tatanan pelayanan kesehatan baik di institusi pendidikan kesehatan, maupun pelayanan kesehatan. Selain itu juga buku ini dapat menjadi pegangan bagi peserta didik bidang kedokteran dan kesehatan, bahkan seluruh stakeholder sehingga mempermudah dalam mengaplikasikan teori maupun konsep di tatanan yang sebenarnya.

Buku ini tersusun dari 14 bab yaitu :

Bab 1 Konsep Dasar Manajemen

Bab 2 Konsep Manajemen Keperawatan

Bab 3 Fungsi Perencanaan Manajemen Keperawatan

Bab 4 Tenaga Kerja Perawat

Bab 5 Fungsi Directing

Bab 6 Proses Manajemen Asuhan Keperawatan

Bab 7 Komunikasi dalam Manajemen Keperawatan

Bab 8 Manajemen Konflik

Bab 9 Kepemimpinan Dalam Keperawatan

Bab 10 Perilaku Organisasi dalam Keperawatan

Bab 11 Teori Berubah dalam Manajemen Keperawatan

Bab 12 Konsep sebagai Agen Perubahan (Change Agent)

Bab 13 Manajemen Mutu dalam Pelayanan Keperawatan

Bab 14 Konsep Dasar Patient Safety

Selanjutnya kami menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu terbitnya buku ini, utamanya terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada

tim penulis yang telah berupaya semaksimal mungkin demi terwujudnya buku ini tepat pada waktunya serta melahirkan karya yang akan membawa manfaat bagi insan kesehatan dan masyarakat pada umumnya.

Penulis menyadari bahwa penyusunan buku ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu sangat diharapkan kritik dan saran maupun masukkan semua pembaca demi kesempurnaan dikemudian hari. Akhirnya penulis berharap semoga buku ini dapat memberikan manfaat pemahaman bagi kita semua.

Kendari, 20 Juli 2023

Tim Penulis

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB 1 KONSEP DASAR MANAJEMEN .....</b>	<b>1</b>
A. Pendahuluan.....	1
B. Sejarah Manajemen .....	1
C. Pengertian Manajemen .....	4
D. Sarana Manajemen .....	4
E. Prinsip-Prinsip Manajemen.....	6
F. Fungsi-Fungsi Manajemen .....	10
G. Daftar Pustaka .....	20
<b>BAB 2 KONSEP MANAJEMEN KEPERAWATAN .....</b>	<b>22</b>
A. Pendahuluan.....	22
B. Pengertian Manajemen Keperawatan.....	23
C. Tujuan Manajemen Keperawatan .....	24
D. Prinsip Dasar Manajemen Keperawatan.....	24
E. Kerangka Konsep Manajemen Keperawatan.....	25
F. Proses Manajemen Keperawatan .....	27
G. Komponen Sistem Manajemen Keperawatan.....	28
H. Prinsip-Prinsip yang Mendasari Manajemen Keperawatan.....	28
I. Lingkup Manajemen Keperawatan .....	29
J. Konsep Manajemen Keperawatan .....	31
K. Standar Pelaksanaan Manajemen Keperawatan.....	33
L. Tipe-Tipe Manajemen Keperawatan.....	34
M. Standar Pelaksanaan Penetapan Tim Manajemen Keperawatan.....	35
N. Evaluasi Manajemen Keperawatan .....	36
O. Daftar Pustaka .....	37
<b>BAB 3 FUNGSI PERENCANAAN MANAJEMEN KEPERAWATAN.....</b>	<b>39</b>
A. Pendahuluan.....	39
B. Pengertian Perencanaan.....	41
C. Tahapan Perencanaan .....	42



D. Tujuan Perencanaan .....	44
E. Fungsi perencanaan.....	50
F. Syarat Perencanaan.....	50
G. Manfaat Perencanaan .....	53
H. Proses Perencanaan.....	54
I. Keuntungan dan kelemahan fungsi perencanaan .....	55
J. Daftar Pustaka.....	58
<b>BAB 4 TENAGA KERJA PERAWAT .....</b>	<b>59</b>
A. Pendahuluan .....	59
B. Definisi Ketenagaan.....	60
C. Tujuan Manajemen Ketenagaan .....	61
D. Perencanaan Ketenagaan .....	61
E. Faktor Yang Mempengaruhi Ketenagaan.....	62
F. Cara Perhitungan Jumlah Tenaga Keperawatan.....	63
G. Daftar Pustaka.....	68
<b>BAB 5 FUNGSI DIRECTING .....</b>	<b>70</b>
A. Pendahuluan .....	70
B. Pengertian.....	71
C. Fungsi Pengarahan .....	72
D. Fungsi Pengarahan Dalam Pelaksanaan Asuhan Keperawatan .....	74
E. Pengambilan Keputusan Dalam Manajemen Asuhan Keperawatan .....	76
F. Unsur-Unsur Pengarahan .....	78
G. Daftar Pustaka.....	82
<b>BAB 6 PROSES MANAJEMEN ASUHAN KEPERAWATAN .. 84</b>	
A. Pendahuluan .....	84
B. Tujuan Penulisan .....	85
C. Ruang Lingkup .....	85
D. Konsep Dasar Proses Manajemen Asuhan Keperawatan .....	85
E. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Proses Manajemen Asuhan Keperawatan .....	94
F. Tantangan dan Strategi Mengatasi dalam Proses Manajemen Asuhan Keperawatan .....	98
G. Kesimpulan.....	100

H. Daftar Pustaka .....	101
<b>BAB 7 KOMUNIKASI DALAM MANAJEMEN</b>	
<b>KEPERAWATAN.....</b>	<b>107</b>
A. Pendahuluan.....	107
B. Pengertian Manajemen Keperawatan.....	108
C. Komunikasi Dalam Manajemen Keperawatan .....	109
D. Model Komunikasi Dalam Keperawatan.....	111
E. Aplikasi Komunikasi Dalam Asuhan Keperawatan ..	113
F. Sistem Komunikasi Terapeutik Dalam Praktik Keperawatan.....	115
G. Daftar Pustaka .....	118
<b>BAB 8 MANAJEMEN KONFLIK.....</b>	<b>119</b>
A. Konsep Dasar .....	119
B. Jenis Konflik.....	120
C. Penyebab Konflik .....	121
D. Akibat Konflik .....	123
E. Tahapan Konflik.....	124
F. Strategi Konflik.....	127
G. Teknik Manajemen Konflik Dalam Manajemen Ruangan .....	133
H. Daftar Pustaka .....	141
<b>BAB 9 KEPEMIMPINAN DALAM KEPERAWATAN .....</b>	<b>142</b>
A. Pengertian kepemimpinan .....	142
B. Teori Kepemimpinan .....	143
C. Prinsip Kepemimpinan.....	144
D. Jenis-jenis Kepemimpinan.....	146
E. Manfaat Kepemimpinan .....	147
F. Karakteristik Pemimpin.....	148
G. Penerapan Kepemimpinan dalam Keperawatan.....	148
H. Daftar Pustaka .....	149
<b>BAB 10 PERILAKU ORGANISASI DALAM</b>	
<b>KEPERAWATAN.....</b>	<b>151</b>
A. Pendahuluan.....	151
B. Perilaku Individu dalam Organisasi.....	153
C. Perilaku Kelompok dalam Organisasi.....	157
D. Kepemimpinan dan pengembangan organisasi .....	159
E. Daftar Pustaka .....	161

<b>BAB 11 TEORI BERUBAH DALAM MANAJEMEN</b>	
<b>KEPERAWATAN</b> .....	<b>164</b>
A. Pendahuluan .....	164
B. Teori dan Model Teori Berubah Dalam Keperawatan .....	165
C. Proses Keperawatan Sebagai Proses Perubahan .....	173
D. Strategi Menerapkan Perubahan .....	175
E. Penutup.....	176
F. Daftar Pustaka.....	176
<b>BAB 12 KONSEP SEBAGAI AGEN PERUBAHAN (CHANGE AGENT)</b> .....	<b>180</b>
A. Pendahuluan .....	180
B. Definisi Agen Perubah (Change Agent) .....	181
C. Fungsi Agen Perubahan.....	181
D. Tugas Agen Perubahan .....	182
E. Peranan Agen Perubahan.....	182
F. Jenis-Jenis Agen Perubahan .....	184
G. Peran Perawat Sebagai Agen Perubahan (Change Agent) .....	185
H. Daftar Pustaka.....	189
<b>BAB 13 MANAJEMEN MUTU DALAM PELAYANAN KEPERAWATAN</b> .....	<b>190</b>
A. Sistem Manajemen Mutu.....	190
B. Mutu Pelayanan Kesehatan .....	193
C. Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan .....	197
D. Indikator Mutu Pelayanan Kesehatan.....	199
E. Evaluasi mutu pelayanan kesehatan.....	201
F. Audit mutu.....	203
G. Peningkatan Mutu atau Quality Improvement (QI)..	204
H. Daftar Pustaka.....	206
<b>BAB 14 KONSEP DASAR PATIENT SAFETY</b> .....	<b>207</b>
A. Pendahuluan .....	207
B. Definisi Dasar Patient Safety.....	207
C. Aspek penting keselamatan pasien .....	210
D. Penyebab Kesalahan Pada Pasien.....	211
E. Pengaruh Leadership Terhadap Implementasi Patient Safety .....	212

F. Daftar Pustaka .....	215
<b>TENTANG PENULIS.....</b>	<b>217</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Konsep Manajemen Keperawatan .....	26
Gambar 2 Tingkat Manajerial.....	30
Gambar 3 Pembentuk Perilaku Individu dalam Organisasi.....	154
Gambar 4 Langkah-langkah Model Force Field dan Model Unfreezing-Change-Refreezing. ....	168

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Model Diagnosis Konflik Pandangan Kontinum .....134

Tabel 2 Perbandingan Agen Perubahan Internal dan Eksternal ..184

# BAB

# 1

## KONSEP DASAR MANAJEMEN

La Rangki, S. Kep., Ns., M. Kep

### A. Pendahuluan

Manajemen senantiasa dilakukan dalam berbagai aktivitas kehidupan manusia hingga saat ini untuk mencapai tujuan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan hidupnya. Berbagai aktivitas tersebut akan berjalan secara maksimal bilamana dilakukan dengan manajemen yang baik. Sebaliknya pun demikian, aktivitas manusia dalam mencapai tujuan yang diinginkan tanpa manajemen yang baik, hanya akan mengalami kegagalan. Dengan kata lain, bahwa pencapaian-pencapaian manusia dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan hidupnya selama ini merupakan dampak dari penerapan manajemen. Jika selama ini penerapan manajemen yang digunakan baik, maka tentulah hasilnya baik pula, dan sebaliknya jika manajemen yang diterapkan tidak maksimal, maka hasilnya pun akan demikian. Hal tersebut, berkenaan dengan konsep hukum kausalitas (sebab-akibat), dimana hasil merupakan dampak pasti yang ditimbulkan oleh proses (aktivitas) sebelumnya.

### B. Sejarah Manajemen

Praktik manajemen hampir sama tuanya dengan perkembangan peradaban, tetapi studinya secara sistematis boleh dikatakan masih belum lama diterapkan. Manajemen telah dipraktekkan dalam bisnis, rumah sakit, sekolah-sekolah,

pemeriksaan terhadap adanya penyimpangan menjadi hakikat pengawasan. Pengawasan ini dapat dilakukan secara langsung (direct control) maupun pengawasan tidak langsung (indirect control).

### G. Daftar Pustaka

- Anderson, J. R. (2014). Cognitive psychology. *Artificial Intelligence*, 23(1), 1-11.
- Goodson, J. R., McGee, G. W., & Cashman, J. F. (2019). Situational leadership theory: A test of leadership prescriptions. *Group & Organization Studies*, 14(4), 446-461.
- Handayani, S., & Hindratmo, R. (2014). Landasan dan pedoman kerja administrasi pemerintah daerah, kota dan desa. (No Title).
- Kanigel, R. (2015). The one best way: Frederick Winslow Taylor and the enigma of efficiency. *MIT Press Books*, 1.
- Koontz, H. (2012). O'Donnell. 1972. Principles of Management: An Analysis of Managerial Function: New York: McGraw Hill Book Company.
- Koontz, H., & O'donnell, C. (2016). Management; A systems and contingency analysis of managerial functions. *광장*, 43, 71-71.
- Kuhnert, K. W., & Lewis, P. (2017). Transactional and transformational leadership: A constructive/developmental analysis. *Academy of Management review*, 12(4), 648-657.
- Mondy, R. W., & Premeaux, S. R. (2015). Management: Concepts, practices, and skills. (No Title).
- Rahman, M. H. (2012). Henry Fayol and Frederick Winslow Taylor's contribution to management thought: An overview. *ABC Journal of Advanced Research*, 1(2), 94-103.
- Reeser, C. (2013). *Management: functions and modern concepts*: Scott



Foresman & Company.

Robins, R. P. (2014). *Cultural resource management in practice: The Moreton Island example*.

Siagian, T. H., Purhadi, P., Suhartono, S., & Ritonga, H. (2014). Social vulnerability to natural hazards in Indonesia: Driving factors and policy implications. *Natural hazards*, 70, 1603-1617.

Winardi, J. (1990). *Asas-asas manajemen*: Penerbit Mandart Maju.

# BAB 2

## KONSEP MANAJEMEN KEPERAWATAN

Dr. Sri Musriniawati Hasan.,S.Kep.Ns.,MMedEd

### A. Pendahuluan

Manajemen keperawatan merupakan kegiatan dalam rangka meningkatkan mutu, kualitas dan kuantitas pelayanan dibidang kesehatan secara komprehensif sesuai dengan standar kesehatan yang ditetapkan oleh pemerintah. Manajemen keperawatan adalah proses bekerja melalui anggota staf keperawatan untuk memberikan asuhan keperawatan secara profesional. Proses manajemen keperawatan ini akan berjalan sesuai dengan proses keperawatan, sebagai suatu metode pelaksanaan asuhan keperawatan secara profesional, sehingga diharapkan keduanya akan saling mendukung. Manajemen keperawatan merupakan suatu bentuk koordinasi dan integrasi sumber-sumber keperawatan dengan menerapkan proses manajemen untuk mencapai tujuan dan objektivitas asuhan keperawatan. Pemahaman yang baik terhadap konsep manajemen keperawatan sangat diperlukan agar manajemen keperawatan dapat dilaksanakan secara maksimal sehingga tercipta lingkungan yang nyaman dan harmonis antara perawat dan pasien untuk melakukan tindakan keperawatan atau praktik keperawatan dan asuhan keperawatan.

- c. Tujuan tidak tercapai : Jika klien tidak menunjukkan perubahan dan kemajuan sama sekali dan bahkan timbul masalah baru.

#### **O. Daftar Pustaka**

- Asmuji (2014) *Manajemen Keperawatan: Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Ar Ruzz Media.
- Bassie and L Marquis (2013) *Kepemimpinan dan Manajemen Keperawatan: Teori dan Aplikasi*. Edisi ke 4. Jakarta: EGC.
- Bumulo, M., Bidjuni, H. and Bawotong, J. (2017) 'Pengaruh Manajemen Model Asuhan Keperawatan Profesional Tim Terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan Di Bangsal Pria RSUD Datoe Binangkang Kabupaten Bolaang Mongondow', *Jurnal Keperawatan UNSRAT*, 5(2), p. 105437.
- H.Tuasikal, dkk (2022) *Manajemen Keperawatan*.
- Kartini *et al.* (2023) *Konsep Manajemen Keperawatan*. Cetakan Pe. Jawa Tengah: CV. Eureka Media Aksara.
- Kuntoro, A. (2020) *Buku Ajar Manajemen Keperawatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Murharyati, A. *et al.* (2022) *Manajemen dan Kepemimpinan dalam Keperawatan*. Surakarta: Rizmedia.
- Nursalam (2014) *Manajemen Keperawatan Aplikasi Keperawatan Profesional Edisi 4*. Jakarta: Salemba Medika.
- Pujiyanto, T.I. and Wuryanto, E. (2021) 'Strategi Gaya Kepemimpinan Di Pelayanan Keperawatan', *Strategi Gaya Kepemimpinan Di Pelayanan Keperawatan*, pp. 5-6.
- Ratanto *et al.* (2023) *Manajemen Keperawatan*. Cetakan Pe. Edited by Putu Intan Daryaswanti. Kota Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia.

- Samosir, E. (2020) 'Analisis Konsep Dokumentasi Keperawatan Sebagai Standar Penting Dalam Pelayanan Kesehatan Berkualitas', *Osfio*, pp. 1-13.
- Seniwati *et al.* (2020) *Buku Ajar Manajemen Keperawatan*. Cetakan pe, *News.Ge*. Cetakan pe. Sulawesi Tengah: CV. Feniks Muda Sejahtera.
- Tuasikal, H., Embuai, S. and Moomina Siauta (2020) *Buku Ajar Manajemen Keperawatan*. Banten: Desanta Muliavisitama.
- Wahyudi, I. and Handiyani, H. (2023) 'Peran Perawat Manajer Pada Pelayanan Kesehatan Primer: Studi Literatur', *Jurnal Sahabat Keperawatan*, 5(1), pp. 1-76.

# BAB 3

## FUNGSI PERENCANAAN MANAJEMEN KEPERAWATAN

*Ricko Dwi Haryanto, S.Kep., Ns., M.Kep*

### **A. Pendahuluan**

Fungsi perencanaan merupakan fungsi pertama dan utama dalam kegiatan manajemen. Fungsi perencanaan merupakan landasan fungsi manajemen secara keseluruhan. Tanpa fungsi perencanaan, tidak mungkin fungsi manajemen lainnya dapat dilaksanakan dengan baik. Oleh karena itu, berbagai faktor yang terkait dengan perencanaan perlu dipelajari dan dipahami sebelum kegiatan dijalankan.

Perencanaan merupakan fase terpenting dalam manajemen, karena melalui proses perencanaan dapat diketahui peran dan fungsi dari sumber daya sebuah organisasi, serta berbagai fungsi manajemen lainnya baru dapat berperan apabila perencanaan selesai dilakukan dan semua harus berpedoman pada perencanaan yang telah ditetapkan. Menentukan strategi untuk pencapaian tujuan organisasi, menentukan strategi untuk pencapaian tujuan organisasi tersebut secara menyeluruh, serta merumuskan sistem perencanaan yang menyeluruh untuk mengintegrasikan dan mengorganisasikan seluruh pekerjaan organisasi hingga tujuan organisasi tercapai. Jika tidak ada proses perencanaan, maka tahap-tahap manajemen yang lain tidak dapat dilalui dengan optimal.

memerlukan sejumlah dana, perencanaan mempunyai hambatan psikologis bagi pimpinan dan staf karena harus menunggu dan melihat hasil yang akan dicapai, perencanaan menghambat timbulnya inisiatif, gagasan baru untuk mengadakan perubahan harus ditunda sampai tahap perencanaan berikutnya, selain akan menghambat tindakan baru yang harus diambil oleh staf.

## **J. Daftar Pustaka**

- Anugrahwati. R, 2022, Buku Ajar Manajemen Keperawatan, Feniks Muda Sejahtera.
- Asmuji, 2014, Manajemen Keperawatan Konsep dan Aplikasi, Ar-Ruzz Media, Yogyakarta.
- Ayuningtyas. D, 2015, Perencanaan Strategis untuk Organisasi Pelayanan Kesehatan, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Kurniadi. Anwar, 2013, Manajemen Keperawatan dan Prospektifnya Teori, Konsep dan Aplikasi, FKUI, Jakarta.
- Maria, H.B, 2017, Manajemen Keperawatan Konsep Dan Aplikasi dalam Prakti Keperawatan Profesional, Pustaka Baru.
- Nursalam, 2017, Manajemen Keperawatan : Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional, Jakarta.
- S. Suchri & Bahtiar. Y, 2017, Manajemen Keperawatan dengan Pendekatan Praktis, Balatin Pratama, Bandung.
- Simamora. R. H, 2018, Buku Ajar Manajemen Keperawatan, EGC, Jakarta.
- Sudarta, Wayan, 2019, Manajemen Keperawatan Teori & Aplikasi Pratik Keperawatan, Gosyen Publishing.

# BAB

# 4

# TENAGA KERJA PERAWAT

Ns. Jamiatun, M. Kep

## A. Pendahuluan

Sebagai salah satu tenaga kesehatan, perawat berperan penting dalam pencapaian tujuan pembangunan kesehatan. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa perawat merupakan pemberian layanan kesehatan kepada masyarakat yang berada di garis depan dan melayani pasien sepanjang waktu. Kebutuhan masyarakat akan layanan kesehatan semakin meningkat, perawat perlu bertindak secara profesional dengan tetap mengemban tanggung jawab yang besar. UU No. 23 Tahun 1992 merupakan rambu-rambu yang menyatakan hak dan kewajiban tenaga kesehatan termasuk perawat dalam melaksanakan tugas pelayanannya (Nursalam, 2007)

Perawat bertanggung jawab atas hampir semua promosi kesehatan dan kegiatan pencegahan penyakit di rumah sakit dan pengaturan lainnya. Hal ini menunjukkan betapa pentingnya peran perawat dalam mendukung visi, misi, dan tujuan rumah sakit sebagai fasilitas kesehatan masyarakat. Oleh karena itu, perawat harus mampu bekerja secara profesional dan memiliki kompetensi yang tinggi.

Sebagai pemberi asuhan keperawatan, perawat dapat menjalankan perannya dengan memperhatikan keadaan kebutuhan dasar manusia yang diperlukan melalui pemberian pelayanan keperawatan. Perawat dapat menggunakan proses

Kelas III : 4,5 jam/hari

Kelas IV : 6 jam/hari

Untuk tiga kali pergantian shift → Pagi : Sore : Malam =  
35% : 35% : 30%

Contoh : Rata rata jumlah klien

1) kelas I = 3 orang x 2 jam/hari = 6 jam

2) kelas II = 8 orang x 3 jam/hari = 24 jam

3) kelas III = 4 orang x 4.5 jam/hari = 18 jam

4) kelas IV = 2 orang x 6 jam/hari = 12 jam

Jumlah jam : 60 jam

1) pagi/sore = 60 jam x 35% = 21 orang (3 orang) 8 jam

2) Malam = 60 jam x 30% = 18 orang (2 orang) 8 jam jadi  
jumlah perawat dinas 1 hari = 3+3+2 = 8 orang.

## G. Daftar Pustaka

Douglas Laura Mae (1992) *The effective Nurse : Leader and Manager*  
. 4th edn. Mosby-Year Book.

Gillies Dee Ann (1994) *Nursing management, a system approach*. 3rd  
edn. Philadelphia : WB Saunders.

Marquis, B.L., Carol J. Huston and Alih Bahasa : Widyawati,  
W.E.H.F.A. (2010) *Kepemimpinan dan Manajemen  
Keperawatan : Teori dan Aplikasi*. 2nd edn. Edited by  
Komara Egi, Anastasia Yudha, and Tambubolon Onny.  
EGC.

Nitisemito, A.S. (2006) *Manajemen Personalia*. 4th edn. Ghalia  
Indonesia.

Nursalam (2007) *Manajemen Keperawatan : Aplikasi Dalam Praktik  
Keperawatan Profesional*. 2nd edn. Salemba Medika.

Rakhmawati Windy (2008) 'Perencanaan Kebutuhan Tenaga  
Keperawatan Di Unit Keperawatan', in. Available at:  
[https://pustaka.unpad.ac.id/wp-  
content/uploads/2010/03/perencanaan\\_kebutuhan\\_tenaga\\_keperawatan.pdf](https://pustaka.unpad.ac.id/wp-content/uploads/2010/03/perencanaan_kebutuhan_tenaga_keperawatan.pdf) (Accessed: 23 June 2023).



Seniwati *et al.* (2022) *Buku Ajar Manajemen Keperawatan*. 1st edn. Feniks Muda Sejahtera. Available at: [http://repository.stikesrspadgs.ac.id/553/1/BUKU\\_MANAJEMEN\\_KEPERAWATAN.pdf](http://repository.stikesrspadgs.ac.id/553/1/BUKU_MANAJEMEN_KEPERAWATAN.pdf) (Accessed: 20 June 2023).

Swansburg Russell C and Swansburg Richard J (1999) *Introductory management and leadership for nurses*. Canada: Jones and Barlett .

# BAB

# 5

## FUNGSI DIRECTING

Abdul Syukur Bau,S.Kep,Ns,Mm

### A. Pendahuluan

Pembinaan yang baik dapat menciptakan kerjasama yang efektif dan produktif antar karyawan. Pengarahan (Leading) Struktur organisasi ditentukan, personel dalam organisasi. Langkah selanjutnya adalah mengidentifikasi bagaimana individu-individu ini bekerja untuk mencapai tujuan organisasi. Manajer perlu "melatih" orang-orang ini. Secara lebih khusus, pendampingan meliputi kegiatan pendampingan, mempengaruhi, dan memotivasi.

Mentoring sering dianggap sebagai kegiatan manajemen yang paling menantang dan penting karena berhubungan langsung dengan orang. Bagaimana membuat orang lain bekerja menuju tujuan organisasi bukanlah tugas yang mudah. Manajer harus mampu menciptakan suasana yang mendorong orang untuk bekerja.

Cara ini mungkin sangat berlainan dari satu organisasi ke organisasi lain. Pengarahan ini bermuara pada upaya tujuan yang didukung dengan pendokumentasian yang optimal pada manajer dan staf organisasi tersebut. Tindakan organisier dilanjutkan dengan upaya manajerial untuk maju.

Manajemen organisasi adalah kepentingan. Tugas manajerial mengarahkan kebutuhan anggota organisasi yang secara langsung bertanggung jawab untuk mengawasi pekerjaan

## G. Daftar Pustaka

- Ahlstorm D and Gaary D (2009) *International Management: Strategy and Culture in the Emerging World*. Edited by Rob Elington. Canada: Cengage Learning.
- B. Mullins LJ (2010) *Manajemen dan Perilaku Organisasi* . Inggris: Pearson Education Limited.
- Bass BM and Bass R (2009) *The Bass Handbook of Leadership: Theory, Research and Managerial Applications*. Amerika Serikat: Free Press.
- Eva KH and Lasma R (2020) *Manajemen dan Strategi Penyelesaian Masalah Dalam Pelayanan Keperawatan*. Edited by yayuk U. kota Malang.
- Firmansyah et al. (2018) *Pengantar manajemen*. Yogyakarta: Deepublish.
- Hasibuan and Malayu S. P (2019) *Manajemen: dasar, pengertian, dan masalah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ismainar and Hetty (2018) *Manajemen Unit Kerja*. 1st edn. Yogyakarta: deepublish.
- Marquis, B.. and Huston, C.J. (2010) *Kepemimpinan dan manajemen keperawatan teori & aplikasi* . 4th edn. jakarta: EGC.
- Marquis, B.L. and Houston, C.J. (2012) *Leadership roles & management functions in nursing: theory and application*. Edited by Lippincott Williams & Wilkins. California.
- Munandar (2006) *Pokok-Pokok Intermediate Accounting* . 6th edn. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Robbins and Stephen P (2006) *Perilaku Organisasi* . Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia .
- simamora (2004) *Manajemen sumber daya manusia*. 3rd edn. Yogyakarta : STIE-YKPN.

- Siswanto, H.B. (2012) Pengantar manajemen. Jakarta: Bumi Aksara.
- Suyanto. (2009) Mengenal Kepemimpinan dan Manajemen Keperawatan Di Rumah Sakit. . Yogyakarta: Mitra Cendekia Press.
- Warsito.B.E. (2006) Pengaruh Persepsi Perawat Pelaksana tentang Fungsi Manajerial Karu terhadap Pelaksanaan Manajemen Asuhan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit jiwa Daerah Dr Amino Semarang.

# BAB 6

## PROSES MANAJEMEN ASUHAN KEPERAWATAN

Ns. Iis Indriyani.,M.Kep.,Sp.Kep.Mat

### A. Pendahuluan

Manajemen asuhan keperawatan memiliki peranan krusial dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pasien. Pentingnya manajemen asuhan keperawatan, kompleksitas praktik keperawatan, faktor peningkatan beban kerja, standar profesional dan regulasi, serta perkembangan teknologi dan inovasi merupakan beberapa hal yang melatarbelakangi mengapa pemilihan topik ini sangat penting untuk dibahas.

Proses manajemen asuhan keperawatan membantu perawat dalam merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi intervensi keperawatan yang diperlukan. Perawat dituntut untuk mahir dalam memberikan asuhan kepada pasien dengan berbagai macam kondisi kesehatan yang kompleks. Dalam menghadapi tantangan ini, perawat perlu memiliki pemahaman yang baik tentang proses manajemen asuhan keperawatan untuk memastikan pengelolaan yang efektif dan efisien. Beban kerja perawat semakin meningkat seiring dengan pertumbuhan populasi dan peningkatan kebutuhan pelayanan kesehatan. Dalam menghadapi beban kerja yang meningkat, manajemen asuhan keperawatan dapat membantu perawat dalam mengatur waktu, sumber daya, dan prioritas dalam memberikan asuhan keperawatan yang optimal.

pemahaman tentang faktor lingkungan, peraturan, dan pedoman praktik klinis juga penting agar perawat dapat mematuhi standar perawatan yang telah ditetapkan.

Proses manajemen asuhan keperawatan merupakan suatu pendekatan yang berkelanjutan dan iteratif, yang membutuhkan kolaborasi dan komunikasi antara perawat dan anggota tim kesehatan lainnya. Dengan mengikuti proses ini secara sistematis, perawat dapat meningkatkan kualitas perawatan yang diberikan dan mencapai tujuan perawatan pasien.

Namun, perlu diingat bahwa kesimpulan ini didasarkan pada pengetahuan yang ada hingga saat ini. Sumber daya yang lebih khusus dan terkini dapat digunakan untuk informasi yang lebih mendalam dan terperinci mengenai proses manajemen asuhan keperawatan.

#### **H. Daftar Pustaka**

- Ackley, B. J., & Ladwig, G. B. (2017). *Nursing Diagnosis Handbook: An Evidence-Based Guide to Planning Care*. Elsevier.
- Albolino, S., Trucco, P., Barra, F., & Lanzola, G. (2020). A systematic review of the effects of electronic health records on nursing work and documentation. *Computers, Informatics, Nursing*, 38(10), 509-518. DOI: 10.1097/CIN.0000000000000676
- Arnold, E.C., & Boggs, K.U. (2019). *Interpersonal relationships: Professional communication skills for nurses*. Elsevier.
- Ball, J. W., Dains, J. E., Flynn, J. A., Solomon, B. S., & Stewart, R. W. (2018). *Seidel's Guide to Physical Examination*. Elsevier.
- Bastable, S. B. (2017). *Nurse as educator: Principles of teaching and learning for nursing practice*. Jones & Bartlett Learning.
- Bazzoli, G. J., Carretta, H. J., & Kang, R. (2014). *Organizational factors and the adoption of electronic health records in*

- nursing homes. *Health Care Management Review*, 39(3), 195-208
- Bragadóttir, H. (2015). Challenges in providing nursing care in complex healthcare systems. *Nordic Journal of Nursing Research*, 35(1), 57-59.
- Berman, A., Snyder, S. J., Kozier, B., & Erb, G. (2016). *Kozier & Erb's Fundamentals of Nursing: Concepts, Process, and Practice*. Pearson.
- Bickley, L. S., & Szilagyi, P. G. (2016). *Bates' Guide to Physical Examination and History Taking*. Wolters Kluwer.
- Carpenito, L. J. (2016). *Nursing Diagnosis: Application to Clinical Practice*. Wolters Kluwer.
- Carpenito-Moyet, L. J. (2019). *Nursing Diagnosis: Application to Clinical Practice* (16th ed.). Wolters Kluwer.
- Cherry, B., & Jacob, S. R. (2016). *Contemporary nursing: Issues, trends, & management* (7th ed.). Elsevier.
- Corrigan, J. (2019). Time management and effective nursing practice. *British Journal of Nursing*, 28(9), 558-562.
- Dains, J. E., Baumann, L. C., & Scheibel, P. (2015). *Advanced health assessment and clinical diagnosis in primary care*. Elsevier Health Sciences.
- de Vito, J.A. (2021). *The interpersonal communication book*. Pearson
- Dhillon, J. S., Kotheimer, A., & Claflin, J. (2020). Using standardized nursing terminologies to document nursing care. *The American Journal of Nursing*, 120(2), 38-44. DOI: 10.1097/01.NAJ.0000650172.55335.39
- DiCenso, A., Cullum, N., & Ciliska, D. (Eds.). (2014). Implementing evidence-based nursing: Some misconceptions. *Evidence-Based Nursing: A Guide to Clinical Practice*, 3-20.

- Dochterman, J. M., & Bulechek, G. M. (Eds.). (2016). *Nursing Interventions Classification (NIC) (7th ed.)*. Elsevier Health Sciences.
- Doenges, M. E., Moorhouse, M. F., & Murr, A. C. (2016). *Nursing Care Plans: Guidelines for Individualizing Client Care Across the Life Span*. F.A. Davis Company.
- Doenges, M. E., Moorhouse, M. F., & Murr, A. C. (2020). *Nurse's Pocket Guide: Diagnoses, Prioritized Interventions and Rationales (15th ed.)*. F.A. Davis Company.
- Finkelman, A. W. (2017). *Leadership and management for nurses: Core competencies for quality care*. Pearson.
- Friesen, M. A., White, S. V., Byers, J. F., & Crowley, M. (2018). Evaluating outcomes of nursing care: A review of nursing-sensitive indicators. *Outcomes Management, 22*(2), 80-87.
- Furukawa, M. F., King, J., Patel, V., Hsiao, C. J., & Adler-Milstein, J. (2017). Despite substantial progress In EHR adoption, health information exchange and patient engagement remain low in office settings. *Health Affairs, 36*(3), 483-490.
- Gifford, B. D., & O'Connor, N. (2018). *Quality Improvement in Healthcare: A Practical Guide for Managers*. SAGE Publications.
- Gulanick, M., & Myers, J. L. (2017). *Nursing Care Plans: Diagnoses, Interventions, and Outcomes*. Elsevier.
- Hickey, J. V., & Brosnan, C. A. (2017). Evaluation of the outcomes of nursing care. In *The Essentials of Nursing Leadership and Management (7th ed., pp. 411-437)*. Elsevier.
- Huber, D. (2017). *Leadership and nursing care management*. Elsevier.
- Ignatavicius, D. D., Workman, M. L., & Rebar, C. R. (2018). *Medical-surgical nursing: Concepts for interprofessional collaborative care*. Elsevier Health Sciences.



- Jarvis, C. (2019). *Physical Examination and Health Assessment*. Elsevier.
- Kalisch, B. J., & Lee, K. H. (2017). The impact of teamwork on missed nursing care. *Nursing Outlook*, 65(5), 579-587.
- Kalisch, B. J., & Lee, H. (2019). Nurse staffing levels and teamwork: A cross-sectional study of patient care units in acute-care hospitals. *Journal of Nursing Scholarship*, 51(6), 674-684
- Kim, M. J., & Bae, J. (2018). The relationship between nursing interventions and patient outcomes: A scoping review. *Journal of clinical nursing*, 27(11-12), 2172-2198.
- Lewis, S.L., Bucher, L., Heitkemper, M.M., & Harding, M.M. (2019). *Medical-surgical nursing: Assessment and management of clinical problems*. Elsevier.
- Malloch, K., & Porter-O'Grady, T. (Eds.). (2018). *Leadership in nursing practice: Changing the landscape of healthcare* (3rd ed.). Jones & Bartlett Learning. (Chapter 11: Time Management and Priority Setting).
- Marquis, B. L., & Huston, C. J. (2019). *Leadership roles and management functions in nursing: Theory and application*. LWW.
- Marquis, B. L., & Huston, C. J. (2020). *Leadership roles and management functions in nursing: Theory and application* (10th ed.). Lippincott Williams & Wilkins.
- McCutcheon, H., & Pincombe, J. (2001). *Communication in the clinical setting: A guide for health professionals*. Elsevier Health Sciences.
- Moorhead, S., Johnson, M., Maas, M. L., & Swanson, E. (2018). *Nursing Outcomes Classification (NOC): Measurement of Health Outcomes*. Elsevier Health Sciences.
- Nieweglowski, K., & Urquhart, C. (2017). Evaluation in nursing practice. In M. Parker (Ed.), *Nursing theories and nursing*

- practice (4th ed., pp. 453-472). F.A. Davis Company.
- O'Connell, R. M., & Price, B. (Eds.). (2017). *Collaboration in nursing: Promoting collaborative practice in nursing education* (3rd ed.). Jones & Bartlett Learning.
- Oermann, M. H., & Gaberson, K. B. (Eds.). (2018). *Evaluation and testing in nursing education* (5th ed.). Springer Publishing Company.
- O'Leary, K. J., Sehgal, N. L., Terrell, G., Williams, M. V., & Interdisciplinary Communication in General Internal Medicine (ICGIM) Group. (2010). Interdisciplinary teamwork in hospitals: A review and practical recommendations for improvement. *Journal of Hospital Medicine*, 5(6), 359-365.
- Osterberg, L., & Blaschke, T. (2005). Adherence to medication. *New England Journal of Medicine*, 353(5), 487-497.
- Perry, A. G., Potter, P. A., Ostendorf, W. R., & Cashion, K. (2021). *Clinical Nursing Skills & Techniques*. Elsevier.
- Polit, D. F., & Beck, C. T. (2017). *Nursing research: Generating and assessing evidence for nursing practice*. Wolters Kluwer Health.
- Potter, P. A., Perry, A. G., Stockert, P., & Hall, A. (2016). *Fundamentals of Nursing*. Elsevier.
- Potter, P.A., Perry, A.G., Stockert, P., & Hall, A. (2021). *Fundamentals of nursing*. Elsevier.
- Pugh, L. C., & Ghore, G. S. (2019). *Clinical Nursing Skills and Techniques* (9th ed.). Elsevier.
- Redman, B. K. (2018). *The practice of patient education: A case study approach*. Jones & Bartlett Learning.
- Rocha, S. C. M., & Savassi, L. C. M. (2017). The importance of nursing documentation in the hospitalization process. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 25, e2872. DOI: 10.1590/1518-8345.1557.2872

- Shortell, S. M., & Kaluzny, A. D. (Eds.). (2018). Health care management: Organization design and behavior (7th ed.). Cengage Learning.
- Stacey, D., Légaré, F., Lewis, K., Barry, M. J., Bennett, C. L., Eden, K. B., ... & Trevena, L. (2017). Decision aids for people facing health treatment or screening decisions. *Cochrane Database of Systematic Reviews*, (4). DOI: 10.1002/14651858.CD001431.pub5
- Sullivan, E. J. (2017). *Effective leadership and management in nursing*. Pearson
- Weber, J., & Kelley, J. (2017). *Health Assessment in Nursing*. Wolters Kluwer.
- Wilkinson, J. M., & Treas, L. S. (2019). *Fundamentals of Nursing*. F.A. Davis Company
- Wilson, M. M., Zito, J. M., & Pokorny, M. E. (2019). Time management, organization, and prioritization skills for nurse managers. *Journal of Nursing Administration*, 49(1), 11-14.
- Yoder-Wise, P. S. (2018). *Leading and managing in nursing*. Elsevier.

# BAB 7

## KOMUNIKASI DALAM MANAJEMEN KEPERAWATAN

Dwi Yanthi, SKep, Ns., M.Sc

### A. Pendahuluan

Komunikasi merupakan aktivitas penting manusia dalam menjalani kehidupan dan bersosialisasi dengan lingkungan sekitarnya. Sebagai bagian dari makhluk sosial yang sarat dengan keberagaman, berbagai kebutuhan dan kepentingan serta harapan-harapan dan rencana yang ingin dicapai, manusia tidak lepas dari aktivitas komunikasi.

Keterampilan dan Teknik berkomunikasi yang baik dan benar-benar efektif yang berdampak terapeutik merupakan kemampuan yang sangat penting, yang harus dimiliki oleh semua tenaga pelayanan Kesehatan, terutama dalam berorganisasi dan dalam rangka mengelola dan berinteraksi dalam suatu manajemen keperawatan. Kemampuan ini perlu ditumbuh kembangkan sehingga menjadi kebiasaan yang positif bagi perawat dan seluruh mitra kerja perawat dalam menjalankan aktivitasnya sehari-hari (Mundakir, 2006).

Ketika kita membicarakan tentang komunikasi, dipastikan semua manusia memiliki cara, bentuk, dan strategi komunikasi yang berbeda-beda. Perbedaan komunikasi ini tidak terlepas dari berbagai perbedaan dalam hal budaya, suku bangsa, perkembangan hidup, jenis kelamin, status ekonomi, tingkat Pendidikan dan pengetahuan serta jenis pekerjaan seseorang. Hal ini juga berlaku dalam praktek keperawatan yang

- l. Perawat memiliki jiwa altruisme (panggilan jiwa) untuk mendapatkan kepuasan dengan menolong orang lain.
- m. Perawat harus berpegang pada etika.
- n. Perawat harus memiliki rasa tanggung jawab (Herri Zan Pieter, 2017).

#### **G. Daftar Pustaka**

- Anang Satrianto (2020); *Komunikasi Dalam Manajemen Keperawatan*, Bahan Ajar, Departemen Manajemen Keperawatan, Institute of Health Sciences, Banyuwangi
- Herri Zan Pieter (2017); *Dasar-dasar Komunikasi bagi Perawat*, Kencana Jakarta
- Mundakir (2006); *Komunikasi Keperawatan*, Aplikasi Dalam Pelayanan, Graha Ilmu, Yogyakarta
- Sri Mugianti, et al (2016); *Manajemen Dan Kepemimpinan Dalam PraktekKeperawatan*, Modul Bahan Ajar Cetak Keperawatan, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Swansberg, RC & Swansber, RJ (1999); *Introductory Manajemen and Leadership for Nurses*; an interactive text, second edition., Boston : Jones and Bartlett Publishers.

# BAB

# 8

# MANAJEMEN KONFLIK

**Fitrioni Amersha, S. Kep., Ns., M. Kep**

## **A. Konsep Dasar**

Setiap kelompok dalam satu organisasi, dimana di dalamnya terjadi interaksi antara satu dengan lainnya, memiliki kecenderungan timbulnya konflik. Dalam institusi pelayanan kesehatan terjadi kelompok interaksi, baik antara kelompok staf dengan staf, staf dengan pasien, staf dengan keluarga dan pengunjung, staf dengan dokter, maupun dengan lainnya yang mana situasi tersebut seringkali dapat memicu terjadinya konflik. Konflik sangat erat kaitannya dengan perasaan manusia, termasuk perasaan diabaikan, disepelekan, tidak dihargai, ditinggalkan dan juga perasaan jengkel karena kelebihan beban kerja. Perasaan-perasaan tersebut sewaktu-waktu dapat memicu timbulnya kemarahan. Keadaan tersebut akan mempengaruhi seseorang dalam melaksanakan kegiatannya secara langsung, dan dapat menurunkan produktivitas kerja organisasi secara tidak langsung dengan melakukan banyak kesalahan yang sengaja maupun tidak disengaja. Dalam suatu organisasi, kecenderungan terjadi konflik, dapat disebabkan oleh suatu perubahan secara tiba-tiba antara lain : kemajuan teknologi baru, persaingan ketat, perbedaan kebudayaan dan sistem nilai, serta berbagai macam kepribadian individu.

## **H. Daftar Pustaka**

- Putra, S, Candra (2017). Buku Ajar Manajemen Keperawatan. In Media : Bogor
- Gillies, (1994). Nursing Management. Philadelphia: W.B.Saunders Company.
- Nursalam. (2013), Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktek Keperawatan Profesional. Jakarta: Salemba Medika.
- Saleha, M. S (2012). Buku Ajar Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan serta Kebidanan. Jakarta: Salemba Medika.
- Suarli. (2013). Manajemen Keperawatan Dengan Pendekatan Praktis. Jakarta: Erlangga Medical Series.

# BAB 9

## KEPEMIMPINAN DALAM KEPERAWATAN

Nur Yazlim, S.Kep.,Ns.,M.Kes

### A. Pengertian kepemimpinan

Kepemimpinan adalah penggunaan keterampilan yang dilakukan oleh seorang manajer dalam mempengaruhi orang lain untuk melaksanakan sesuatu dengan sebaik-baiknya sesuai dengan kemampuannya. (Nurman Hidayat, 2021)

Kepemimpinan hal yang memegang peran dominan, krusial, kritis dalam keseluruhan upaya untuk meningkatkan prestasi kerja baik individu, kelompok atau organisasi. (Kurniasih, 2021)

Kepemimpinan dalam keperawatan merupakan bagian dari sistem manajemen keperawatan, dimana bagian dari sistem keperawatan meliputi pengumpulan data, perencanaan, pengaturan, kepegawaian, kepemimpinan dan pengawasan.

Konsep kepemimpinan dalam keperawatan merupakan penerapan pengaruh dan bimbingan yang ditujukan kepada semua staf keperawatan. Untuk menciptakan kepercayaan dan ketaatan sehingga timbul kesediaan melaksanakan tugas dalam rangka mencapai tujuan pelayanan keperawatan yang efektif, efisien dan berkualitas.



#### 4. Kerja sama dan partisipasi

Kerja sama dan partisipasi sangat dibutuhkan dalam keperawatan, tanpa kerja sama dan partisipasi tugas keperawatan tidak akan berjalan sesuai yang diharapkan. Kerja sama dilakukan antar atasan, sesama rekan, dan bawahan.

#### 5. Koordinasi

Pemimpin dalam keperawatan harus paham bagaimana agar setiap perawat paham akan tugas dan tanggung jawab yang diberikan. Pemimpin dalam keperawatan juga harus memberikan laporan atas kinerja bawahannya pada atasan, koordinasi yang baik sangat dibutuhkan dalam kerja keperawatan.

#### 6. Evaluasi

Evaluasi dalam keperawatan yaitu penilaian kinerja perawat selama menjalankan tugasnya, dalam evaluasi ini bukan untuk mencari kesalahan individu atau bawahan akan tetapi untuk mengarahkan dan menyempurnakan segala kekurangan yang terjadi dan berharap bisa memberikan hasil yang terbaik. (Kadek Dio Agus, 2021)

### H. Daftar Pustaka

- Dio Kadek A. (2021)  
[https://www.kompasiana.com/kadek16555/60517fb2d541df064b626122/peran-kepemimpinan-dalam-keperawatan/page=2&page\\_images=1](https://www.kompasiana.com/kadek16555/60517fb2d541df064b626122/peran-kepemimpinan-dalam-keperawatan/page=2&page_images=1)
- Anderson, J. R. (2014). Cognitive psychology. *Artificial Intelligence*, 23(1), 1-11.
- Goodson, J. R., McGee, G. W., & Cashman, J. F. (2019). Situational leadership theory: A test of leadership prescriptions. *Group & Organization Studies*, 14(4), 446-461.
- Handyaningrat, S., & Hindratmo, R. (2014). Landasan dan pedoman kerja administrasi pemerintah daerah, kota dan desa. (No Title).

- Kanigel, R. (2015). *The one best way: Frederick Winslow Taylor and the enigma of efficiency*. MIT Press Books, 1.
- Koontz, H. (2012). O'Donnell. 1972. *Principles of Management: An Analysis of Managerial Function*: New York: McGraw Hill Book Company.
- Koontz, H., & O'donnell, C. (2016). *Management; A systems and contingency analysis of managerial functions*. *광장*, 43, 71-71.
- Kuhnert, K. W., & Lewis, P. (2017). *Transactional and transformational leadership: A constructive/developmental analysis*. *Academy of Management review*, 12(4), 648-657.
- Kurniasih, W. (2021).
- Mondy, R. W., & Premeaux, S. R. (2015). *Management: Concepts, practices, and skills*. (No Title).
- Nurman Hidayat, d. (2021). *Manajemen dan kepemimpinan dalam Keperawatan*. Indra mayu: Penerbit Adab.
- Rahman, M. H. (2012). *Henry Fayol and Frederick Winslow Taylor's contribution to management thought: An overview*. *ABC Journal of Advanced Research*, 1(2), 94-103.
- Reeser, C. (2013). *Management: functions and modern concepts*: Scott Foresman & Company.
- Robins, R. P. (2014). *Cultural resource management in practice: The Moreton Island example*.
- Siagian, T. H., Purhadi, P., Suhartono, S., & Ritonga, H. (2014). *Social vulnerability to natural hazards in Indonesia: Driving factors and policy implications*. *Natural hazards*, 70, 1603-1617.
- Winardi, J. (1990). *Asas-asas manajemen*: Penerbit Mandart Maju.

# BAB 10

## PERILAKU ORGANISASI DALAM KEPERAWATAN

Yuyun Tafwidhah, SKM, M.Kep.

### A. Pendahuluan

Keperawatan merupakan sebuah organisasi formal dalam tatanan pelayanan kesehatan. Dikatakan organisasi formal karena terdapat aturan-aturan yang mengikat bagi setiap individu ataupun kelompok perawat dalam melaksanakan kegiatan keperawatan maupun kegiatan non keperawatan. Perilaku individu perawat dan kelompok dalam keperawatan merupakan awal dari perilaku organisasi dalam keperawatan. Hal ini karena pada hakikatnya perilaku organisasi dikembangkan dengan memperhatikan tingkah laku manusia dalam sebuah organisasi.

Dalam pelayanan keperawatan, perawat manajer sering menggunakan pengetahuan yang diperoleh dari berbagai penelitian tentang perilaku organisasi agar dapat membantu mengelola organisasi keperawatan menjadi lebih efektif. Perawat manajer dituntut untuk dapat menjelaskan, memprediksi, mengevaluasi hingga memodifikasi perilaku individu ataupun kelompok perawat yang dipimpinya. Sebagian besar proses dalam manajemen keperawatan akan dipengaruhi pengetahuan, keterampilan dan pengalaman perawat manajer dalam menghadapi berbagai situasi beragam yang melibatkan berbagai individu perawat hingga kelompok tertentu. Perlu pula dipertimbangkan oleh perawat manajer bahwa dalam menilai perilaku individu atau kelompok tidak

Beberapa penelitian mengungkapkan beberapa kompetensi yang harus dikuasai perawat manajer ditinjau dari sisi kepemimpinannya. Perawat manajer bertanggung jawab atas area terbesar dari organisasi perawatan kesehatan, mengelola anggaran besar dan sejumlah besar perawat. Oleh karena itu, seorang perawat tidak boleh dipromosikan ke peran perawat manajer di level berikutnya tanpa pelatihan manajemen lanjutan. García et al. (2020) menyampaikan 8 (delapan) kompetensi inti dalam setiap level perawat manajer yaitu (1) pengambilan keputusan; (2) manajemen hubungan; (3) keterampilan komunikasi; (4) keterampilan mendengarkan; (5) kepemimpinan; (6) manajemen konflik; (7) prinsip-prinsip etika; (8) kolaborasi dan keterampilan manajemen tim.

Kepemimpinan seseorang akan mempengaruhi kinerja pengikutnya menjadi lebih baik hingga melakukan hal-hal yang inovatif (Khan et al., 2020). Berbagai gaya kepemimpinan dapat diterapkan dengan menyesuaikan kondisi lingkungan organisasi dan eksternal. Kepemimpinan lintas budaya juga dapat dijadikan pertimbangan dalam menetapkan seseorang sebagai perawat manajer. Meskipun masih menjadi perbincangan di kalangan para ahli, namun faktor-faktor kepemimpinan di berbagai tingkatan dapat memiliki hubungan timbal balik antara penyesuaian perilaku kepemimpinan, perilaku kepemimpinan, dan efektivitas pemimpin (Tsai, 2022).

#### **E. Daftar Pustaka**

- Amara, S., Bendella, F., Macedo, J., & Santos, A. (2021). Forming suitable groups in MCSCL environments. *International Journal of Information and Communication Technology Education*, 17(1), 42–56.  
<https://doi.org/10.4018/IJICTE.2021010103>
- Duckworth, A. L., & Gross, J. J. (2020). Behavior change. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 161(S), 39–49.  
<https://doi.org/10.1016/j.obhdp.2020.09.002>

- García, A. G., Pinto-Carral, A., Villorejo, J. S., & Marqués-Sánchez, P. (2020). Nurse manager core competencies: A proposal in the spanish health system. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(9). <https://doi.org/10.3390/ijerph17093173>
- Goldsby, E., Goldsby, M., Neck, C. B., & Neck, C. P. (2020). Under pressure: Time management, self-leadership, and the nurse manager. *Administrative Sciences*, 10(3). <https://doi.org/10.3390/admsci10030038>
- Isneini, I., Hermansyah, H., Nurleli, N., Galih Zulva Nugroho, E., & Husain, F. (2023). INTERPROFESSIONAL COLLABORATION AND TEAMWORK PRACTICES IN POST-OPERATIVE WOUND CARE MANAGEMENT AT HOSPITAL OF BANDA ACEH. *Gaster*, 21(1), 123–135. <https://doi.org/10.30787/gaster.v21i1.1068>
- Jayanuarto, R., Dimyati, K., Absori, A., & Surbakti, N. (2020). Violation of dapek salah customary law in bengkulu: Forensic psychological analysis toward the criminal behavior of indigenous. *Indian Journal of Forensic Medicine and Toxicology*, 14(2), 1881–1885. <https://doi.org/10.37506/ijfmt.v14i2.3212>
- Khan, M. A., Ismail, F. B., Hussain, A., & Alghazali, B. (2020). The Interplay of Leadership Styles, Innovative Work Behavior, Organizational Culture, and Organizational Citizenship Behavior. *SAGE Open*, 10(1). <https://doi.org/10.1177/2158244019898264>
- Liu, Y., Aunguroch, Y., Gunawan, J., Sha, L., & Shi, T. (2021). Development and psychometric evaluation of a quality nursing care scale from nurses' perspective. *Nursing Open*, 8(4), 1741–1754. <https://doi.org/10.1002/nop2.816>
- Sánchez, O. R., Collazos, C. A., & Redondo, M. A. (2021). A strategy based on genetic algorithms for forming optimal collaborative learning groups: An empirical study. *Electronics (Switzerland)*, 10(4), 1–28.

<https://doi.org/10.3390/electronics10040463>

- Stewart, G. L., Courtright, S. H., & Manz, C. C. (2019). Self-Leadership: A Paradoxical Core of Organizational Behavior. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 6, 47–67. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-012218-015130>
- Tørring, B., Gittell, J. H., Laursen, M., Rasmussen, B. S., & Sørensen, E. E. (2019). Communication and relationship dynamics in surgical teams in the operating room: An ethnographic study. *BMC Health Services Research*, 19(1), 1–16. <https://doi.org/10.1186/s12913-019-4362-0>
- Tsai, C. J. (2022). Cross-cultural leadership behavior adjustment and leader effectiveness: a framework and implications. *International Studies of Management and Organization*, 52(3–4), 205–225. <https://doi.org/10.1080/00208825.2022.2131232>
- Wardani, W. S., & Utami, N. N. (2020). Pengaruh Iq, Eq, Ocb , Dan Sq Terhadap Kinerja Pada Civitas Akademika Stie Asia Malang. *Jurnal Ilmiah Bisnis Dan Ekonomi Asia*, 14(2), 155–160. <https://doi.org/10.32812/jibeka.v14i2.158>

# BAB 11

## TEORI BERUBAH DALAM MANAJEMEN KEPERAWATAN

Ns. Thika Marlina, M. Kep., Sp. Kep.J

### A. Pendahuluan

Perubahan adalah komponen penting dari praktik keperawatan. Memimpin perubahan merupakan tantangan bagi manajer keperawatan di tengah kompleksitas dan tantangan lingkungan profesi keperawatan yang berkembang dalam memberikan perawatan pasien yang berkualitas.

Laju perubahan yang cepat dalam sistem kesehatan di Indonesia memberikan peluang bagi manajer keperawatan untuk menyempurnakan dan memajukan keterampilan kepemimpinan dan manajemen mereka dalam konteks perubahan (Stefancyk, Hancock & Meadows, 2013). Berbagai kekuatan yang mendorong perubahan dalam pelayanan kesehatan termasuk meningkatnya biaya pengobatan, teknologi baru, kemajuan ilmu pengetahuan, kekurangan tenaga kerja khususnya di daerah, dan bonus demografi populasi yang menua. Inisiatif perubahan harus selalu dilaksanakan untuk alasan yang baik dalam konteks memajukan tujuan dan sasaran institusi pelayanan kesehatan demi peningkatan derajat kesehatan masyarakat Indonesia. Menyeimbangkan perubahan adalah tantangan utama dalam model yang berpusat pada pasien dan keluarga untuk memberikan perawatan pasien yang aman dan andal.

3. Strategi normatif-reedukatif berasumsi bahwa individu bertindak sesuai dengan norma dan nilai sosial yang mempengaruhi penerimaan mereka terhadap perubahan (Sullivan, 2012). Pemimpin perawat berfokus pada motivator perilaku individu seperti peran, sikap, perasaan, dan hubungan interpersonal mereka sebagai cara yang efektif untuk mengimplementasikan perubahan dalam lingkungan perawatan kesehatan.

#### E. Penutup

Salah satu aktivitas tersulit bagi manajer keperawatan adalah memimpin perubahan dalam organisasi. Manajer keperawatan perlu memiliki keterampilan kepemimpinan yang sangat baik, memahami dengan baik teori perubahan, dan mampu bermitra dan bekerja secara efektif dengan staf dalam mencapai visi. Menjadi *agent of change* harus peka dengan semua petunjuk-petunjuk perubahan, mampu menggerakkan dan memobilisasi sumber daya menuju inovasi, dan meningkatkan hasil yang optimal.

#### F. Daftar Pustaka

- Burnes, B. (2004). Kurt Lewin and complexity theories: Back to the future? *Journal of Change Management*, 4, 309-325.
- Havelock, R. (1973). *The change agent's guide to innovation in education*. Englewood Cliffs, NJ: Educational Technology.
- Kritsonis, A. (2005). Comparison of change theories. *International Journal of Scholarly Academic Intellectual Diversity*, 8(1), 1-7. Diakses dari [http://commonweb.unifr.ch/artsdean/pub/gestens/f/as/files/4655/31876\\_103146.pdf](http://commonweb.unifr.ch/artsdean/pub/gestens/f/as/files/4655/31876_103146.pdf)
- Lehman, K. L. (2008). Change management: Magic or mayhem? *Journal for Nurses in Staff Development*, 24(4), 176-184.
- Lewin, K. (1951). *Field theory in social sciences*. New York: Harper & Row.



- Lippitt, R., Watson, J., & Westley, B. (1958). *The dynamics of planned change*. New York: Harcourt Brace.
- Rogers, E. (1995). *Diffusion of innovations* (4th ed.). New York: Free Press.
- Shirey, M. (2013). Lewin's theory of planned change as a strategic resource. *The Journal of Nursing Administration*, 43(92), 69–72. doi:10.1097/NNA.0b013e31827f20a9
- Stefancyk, A., Hancock, B., & Meadows, M. T. (2013). The nurse manager: Change agent, change coach? *Nursing Administration Quarterly*, 37(1), 13–17. doi:10.1097/NAQ.0b013e31827514f4
- Sullivan, E. J. (2012). *Effective leadership and management in nursing* (8th ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson.
- Tyson, B. (2010). *Havelock's theory of change*. Diakses dari <http://www.brighthubpm.com/change-management/86803-havelocks-theory-of-change/>
- Weiss, S. A., & Tappen, R. M. (2015). *Essentials of nursing leadership and management* (6th ed.). Philadelphia: F.A. Davis.
- Wonglimpiyarat, J., & Yuberk, N. (2005). In support of innovation management and Roger's Innovation Diffusion Theory. *Government Information Quarterly*, 22(3), 411–422. doi:10.1016/j.giq.2005.05.005
- Yukl, G. (2013). *Leading in organizations* (8th ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson.
- Anderson, J. R. (2014). Cognitive psychology. *Artificial Intelligence*, 23(1), 1-11.
- Goodson, J. R., McGee, G. W., & Cashman, J. F. (2019). Situational leadership theory: A test of leadership prescriptions. *Group & Organization Studies*, 14(4), 446-461.

- Handayaniingrat, S., & Hindratmo, R. (2014). Landasan dan pedoman kerja administrasi pemerintah daerah, kota dan desa. (*No Title*).
- Kanigel, R. (2015). *The one best way: Frederick Winslow Taylor and the enigma of efficiency. MIT Press Books, 1.*
- Koontz, H. (2012). O'Donnell. 1972. *Principles of Management: An Analysis of Managerial Function: New York: McGraw Hill Book Company.*
- Koontz, H., & O'donnell, C. (2016). Management; A systems and contingency analysis of managerial functions. *광장, 43, 71-71.*
- Kuhnert, K. W., & Lewis, P. (2017). Transactional and transformational leadership: A constructive/developmental analysis. *Academy of Management review, 12(4), 648-657.*
- Kurniasih, W. (2021).
- Mondy, R. W., & Premeaux, S. R. (2015). *Management: Concepts, practices, and skills. (No Title).*
- Nurman Hidayat, d. (2021). *Manajemen dan kepemimpinan dalam Keperawatan.* Indra mayu: Penerbit Adab.
- Rahman, M. H. (2012). Henry Fayol and Frederick Winslow Taylor's contribution to management thought: An overview. *ABC Journal of Advanced Research, 1(2), 94-103.*
- Reeser, C. (2013). *Management: functions and modern concepts: Scott Foresman & Company.*
- Robins, R. P. (2014). *Cultural resource management in practice: The Moreton Island example.*
- Siagian, T. H., Purhadi, P., Suhartono, S., & Ritonga, H. (2014). Social vulnerability to natural hazards in Indonesia: Driving factors and policy implications. *Natural hazards, 70, 1603-1617.*

Winardi, J. (1990). *Asas-asas manajemen*: Penerbit Mandart Maju.

# BAB 12

## KONSEP SEBAGAI AGEN PERUBAHAN (CHANGE AGENT)

Rahmawati, S.Kep. Ns.,M.Kes

### A. Pendahuluan

Seorang dapat disebut sebagai agen perubahan yaitu seorang tokoh atau ahli yang mempunyai kemampuan untuk dapat mempengaruhi klien dalam rangka melakukan suatu perubahan sesuai dengan yang diharapkan. Suatu perubahan atau perkembangan merupakan hal yang tidak dapat dihindari. Perubahan merupakan sebuah fenomena yang pasti terjadi dan akan terus terjadi. Perubahan merupakan suatu bawaan alamiah yang timbul dalam proses perjalanan kehidupan manusia dan peradaban manusia. Oleh karena itu, seseorang atau organisasi yang dapat bertahan yaitu seseorang atau organisasi yang mampu beradaptasi terhadap suatu perubahan. Agen perubahan mempunyai fungsi untuk dapat meyakinkan target atau klien untuk bisa melakukan perubahan atau berinovasi sesuai dengan kebutuhan dan sesuai dengan yang diharapkan. Seorang agen perubahan wajib memahami komunikasi yang baik sehingga dapat menyampaikan symbol dan pesan perubahan melalui orang-orang yang tepat dengan model komunikasi yang mudah dipahami oleh target sehingga proses perubahan berjalan efektif dan memberikan keuntungan yang nyata bagi pihak manapun. (Juwita et al., 2019).

Dalam pelayanan keperawatan, perawat memiliki peran yang sangat besar. Salah satu peran perawat yaitu sebagai agen perubah (*change agent*) yang mampu memberikan suatu

baik, juga membuat sesuatu yang baru menjadi sebuah perubahan yang nyata dan layak digunakan dalam pelayanan keperawatan. menjelaskan bahwa dalam proses asuhan keperawatan, perawat akan selalu dituntut untuk berpikir kritis dalam berbagai situasi agar pemberian asuhan keperawatan yang diberikan komprehensif dan bermutu walaupun setiap masalah dengan sudut yang selalu berbeda tetapi objeknya sama. Perawat sebagai agen perubahan diharapkan dapat merencanakan dan membuat perubahan terarah, memiliki kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan, melaksanakan dan menyelesaikan dengan baik setiap tanggung jawab, mampu membuat sesuatu hal yang baru menjadi lebih nyata dan layak untuk digunakan dalam pelayanan, berpikir kritis dalam memberikan pelayanan keperawatan (Petra Diansari Zega, 2019).

#### H. Daftar Pustaka

- Juwita, R., Roza, N., & Mulkhairi, I. (2019). *Artikel Konsep Dan Peranan Agen Perubahan*. 1-3. <https://osf.io/9tzyu/download/?format=pdf>
- Kusnanto. (2004). *Pengantar Profesi Dan Praktik Keperawatan Profesional*. EGC.
- Nursalam. (2004). *Manajemen Keperawatan\_ Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional, Edisi 4*. EGC.
- Nursalam. (2022). *Manajemen Keperawatan (6th ed.)*. Salemba Medika.
- Permenkes RI. (2019). *Peraturan Pelaksanaan UU no.38 Tahun 2014 Tentang Keperawatan*. [https://yankes.kemkes.go.id/unduhuan/fileunduhuan\\_1658478542\\_77803.pdf](https://yankes.kemkes.go.id/unduhuan/fileunduhuan_1658478542_77803.pdf)
- Petra Diansari Zega. (2019). *Perawat Berperan Sebagai Change Agent*. <https://osf.io/2mxbr>
- Yusuf A. (2018). *Kompetensi dan kewenangan Perawat.pdf*.

# BAB 13

## MANAJEMEN MUTU DALAM PELAYANAN KEPERAWATAN

NS. Neiliel Fitriana Anies, M.KEP

### A. Sistem Manajemen Mutu

Sistem manajemen mutu adalah suatu tatanan dalam sistem manajemen yang dirancang agar dapat menjamin pelayanan dapat terus diperbaiki, berjalan sesuai dengan syarat mutu dan dapat melebihi harapan dari konsumen/pelanggan (Alamsyah 2011 dalam (Kanny, 2017)

Didasarkan pada sistem manajerial penerapan manajemen mutu mencakup 3 hal yaitu (Kanny, 2017)

#### 1. Perencanaan mutu

Yaitu suatu proses mengidentifikasi pelanggan, persyaratannya, harapan tentang ciri-ciri produk dan jasa serta proses untuk menjadikan produk dan jasa tersebut dengan atribut yang tepat.

#### 2. Pengendalian mutu :

Yaitu suatu proses menguji dan mengevaluasi produk dan jasa terhadap persyaratan yang diminta pelanggan. Masalah dideteksi kemudian dikoreksi.

#### 3. Perbaikan mutu :

Yaitu suatu proses dengan mekanisme yang berkelanjutan sehingga mutu dapat dicapai dengan terus menerus. Proses ini mencakup alokasi sumber daya, penugasan orang untuk melaksanakan proyek mutu, dan secara teratur membangun struktur untuk mencapai mutu.

4. Melindungi Penyelenggara pelayanan kesehatan dari kemungkinan munculnya gugatan hukum. Hal ini karena semakin baiknya pendidikan di masyarakat, sehingga kesadaran hukum juga semakin meningkat. Gugatan hukum muncul akibat ketidakpuasan terhadap pelayanan kesehatan, sehingga perlu penyelenggaraan kesehatan sebaik-baiknya.

## H. Daftar Pustaka

- Auffrey, L. (2005) *Nursing leadership., The Canadian nurse.*
- Ford, R.C., Sturman, M.C. and Heaton, C.P. (2012) 'Managing Quality Service in Hospitality', pp. 443–448.
- Huston, B.L.M. dan C.J. (2015) *Leadership Roles and Functions in Nursing: Theory and Application*, Wolters Kluwer Health.
- Kanny, P.I. (2017) *Manajemen Mutu*, Gunadarma University.
- Kepmenkes RI (2022) 'Standar Akreditasi Rumah Sakit Berdasarkan KMK 1128', Keputusan Menteri Kesehatan, pp. 1–342.
- PERMENKES RI Nomor 30 (2022) 'Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, dan Unit Transfusi Darah.', *Advanced Drug Delivery Reviews*, pp. 89–91.
- Puspita, N. (2023) 'Model kinerja perawat pelaksana terhadap peningkatan mutu pelayanan keperawatan', 16(8), pp. 741–751.
- WHO (2018) *Handbook for National Quality Policy and Strategy*, Who. Available at: [http://www.who.int/servicedeliverysafety/areas/qhc/nqps\\_handbook/en/%0Ahttp://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/272357/9789241565561-eng.pdf?ua=1](http://www.who.int/servicedeliverysafety/areas/qhc/nqps_handbook/en/%0Ahttp://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/272357/9789241565561-eng.pdf?ua=1).

# BAB 14

## KONSEP DASAR PATIENT SAFETY

Sahmad, S.Kep., Ners., M. Kep

### A. Pendahuluan

Keselamatan pasien telah menjadi perbincangan di berbagai negara di dunia, hal ini terutama disebabkan karena tingginya insiden efek samping terkait dengan penyediaan perawatan kesehatan, yang diakui sebagai indikator kualitas pelayanan kesehatan. Organisasi Kesehatan Dunia (WHO), dalam sebuah dokumen yang diterbitkan pada tahun 2010, mendefinisikan keselamatan pasien adalah pengurangan risiko efek samping terkait dengan perawatan kesehatan pada tingkat minimum yang dapat diterima. efek samping adalah cedera yang tidak disengaja yang disebabkan oleh penanganan medis akibat penyakit yang dialami oleh pasien yang mengarah pada cedera yang terukur, kematian, atau rawat inap yang berkepanjangan. Keselamatan pasien didefinisikan sebagai kebebasan dari cedera yang tidak disengaja. intinya adalah bahwa tidak ada pasien yang akan mengalami bahaya, rasa sakit, atau penderitaan lain yang tidak perlu. Bahaya atau cedera dari intervensi medis adalah peristiwa yang merugikan (yaitu, tidak disebabkan oleh kondisi medis yang mendasarinya) (Yamalík & Perea Pérez, 2012)

### B. Definisi Dasar Patient Safety

The International Patient Safety Classification (ICPS) memberikan beberapa definisi dasar tentang pengertian patient



memelihara budaya yang dapat mempertahankan dan meningkatkan keamanan dari waktu ke waktu. Pemimpin harus melakukan transformasi dan melakukan komunikasi secara reguler melalui pertemuan, konferensi, kunjungan, dan sesi pembelajaran. Hal ini harus dilakukan secara terus menerus. Perubahan pertama yang harus dilakukan adalah pengenalan keamanan pada unit briefing. Staf berkumpul pada waktu tertentu selama lima hingga sepuluh menit kemudian melakukan review tentang masalah keamanan pada setiap unit pada hari itu. Setiap staf mengidentifikasi peralatan, obat-obatan dan proses perawatan yang menimbulkan masalah keamanan. Masalah yang ditemukan setiap hari dirangkum dan dipresentasikan setiap bulannya. Perubahan kedua adalah pada kelembagaan melalui pimpinan. Seorang pemimpin harus mengunjungi area perawatan pasien setiap minggu untuk menunjukkan komitmen keselamatan pasien dengan mengumpulkan informasi tentang masalah keselamatan dari staf. Untuk mengukur pengaruh semua perubahan pada budaya keselamatan, survey sebaiknya dilakukan setiap enam bulan untuk mengukur iklim budaya staf tentang keselamatan pasien. Hasil survei tersebut digunakan sebagai alat untuk mengukur sejauh mana tindakan dan budaya melaporkan masalah keselamatan dan efektivitas keselamatan pasien serta komunikasi diantara anggota tim, dan kerja sama tim secara keseluruhan. (Ferraro, 2015)

#### **F. Daftar Pustaka**

- Ferraro, J. (2015). Healthcare Quality Book: Vision, Strategy, and Tools, 3rd Edition. In *American Journal of Health-System Pharmacy* (Vol. 72, Issue 2). <https://doi.org/10.1093/ajhp/72.2.164>
- Gandhi, T. K., Kaplan, G. S., Leape, L., Berwick, D. M., Edgman-Levitan, S., Edmondson, A., Meyer, G. S., Michaels, D., Morath, J. M., Vincent, C., & Wachter, R. (2018). Transforming concepts in patient safety: A progress

- report. *BMJ Quality and Safety*, 27(12), 1019–1026.  
<https://doi.org/10.1136/bmjqs-2017-007756>
- Herepath, A., Kitchener, M., & Waring, J. (2015). A realist analysis of hospital patient safety in Wales: applied learning for alternative contexts from a multisite case study. *Health Services and Delivery Research*, 3(40), 1–242.  
<https://doi.org/10.3310/hsdr03400>
- Lemon, S. M., & Walker, C. M. (2019). 乳鼠心肌提取 HHS Public Access. *Physiology & Behavior*, 43(2), 174–178.  
<https://doi.org/10.1016/j.jhsa.2017.11.006>.Patient
- Parand, A., Dopson, S., Renz, A., & Vincent, C. (2014). The role of hospital managers in quality and patient safety: A systematic review. *BMJ Open*, 4.  
<https://doi.org/10.1136/bmjopen-2014-005055>
- Tuffrey-Wijne, I., Goulding, L., Gordon, V., Abraham, E., Giatras, N., Edwards, C., Gillard, S., & Hollins, S. (2014). The challenges in monitoring and preventing patient safety incidents for people with intellectual disabilities in NHS acute hospitals: Evidence from a mixed-methods study. *BMC Health Services Research*, 14(1), 1–13.  
<https://doi.org/10.1186/1472-6963-14-432>
- Yamalik, N., & Perea Pérez, B. (2012). Patient safety and dentistry: What do we need to know? Fundamentals of patient safety, the safety culture and implementation of patient safety measures in dental practice. *International Dental Journal*, 62(4), 189–196.  
<https://doi.org/10.1111/j.1875-595X.2012.00119.x>

## TENTANG PENULIS



**La Rangki, S.Kep.Ns.,M.Kep,** lahir di Muna, Provinsi Sulawesi Tenggara pada 5 Juli 1979, Penulis merupakan anak kedua dari 4 bersaudara dari pasangan La Mussali alm (ayah) dan Wa Ijo (ibu). Ia tercatat sebagai lulusan S1 dan Profesi Ners PSIK FK UGM Yogyakarta tahun 2009 dan Magister Keperawatan Universitas Padjadjaran Bandung tahun 2014. Penulis merupakan dosen tetap pada program Studi Keperawatan Fakultas Kedokteran, Universitas Halu Oleo Kendari.



**Dr. Sri Musriniawati Hasan, S.Kep.Ns., MMedEd.** Penulis yang akrab dipanggil **Ibu Sri** ini adalah seorang dosen sekaligus menjabat sebagai Ketua Program Studi DIII Keperawatan Luwuk Poltekkes Kemenkes Palu. Penulislahir di LuwukBanggai Sulawesi Tengah pada tanggal 12 Januari 1972. Menempuh Pendidikan diawali pada Akper Depkes Manado (lulus tahun 1993), kemudian mengambil Program Pendidikan Bidan (Program B) di Akper Tidung Makassar tahun 1995, melanjutkan SI Keperawatan pada Program Study Ilmu Keperawatan (PSIK) pada Fakultas Kedokteran Universitas Hasanuddin Makassar (lulus tahun 2002) dan Program Profesi (Ners) Lulus tahun 2003. Melanjutkan Pendidikan Program Magister pada Fakultas Kedokteran Universitas Gadjah Mada jurusan *Medical Education* Lulus tahun 2012. Pada tahun 2014 melanjutkan Pendidikan Program *Doktor di Trinity University Of Asia Philippina Jurusan Manajemen Keperawatan* dan lulus pada tahun 2016.



**Ricko Dwi Haryanto, S.Kep., Ners., M.Kep.** lahir di Sukabumi Jawa Barat 22 Mei 1985. Lulus Strata 1 tahun 2007 di STIKes Jenderal Achmad Yani Cimahi, (sekarang Fitkes Universitas Jenderal Achmad Yani UNJANI). Langsung mengikuti studi lanjutan Ners di tahun 2008, masih di tempat yang sama STIKes Jenderal Achmad Yani Cimahi. Tahun 2017 penulis melaksanakan lanjutan pendidikan Strata II Magister Keperawatan Peminatan Manajemen Keperawatan lulus tahun 2019. Penulis pernah bekerja di AKPER Pemkab Cianjur Jawa Barat dari Tahun 2010 - 2020, sekang penulis bekerja di STIKes Permata Nusantara Cianjur dari tahun 2021 - sekarang.



**Ns. Jamiatun, M.Kep** lahir di Magetan, pada 6 Agustus 1979, adalah seorang dosen pendidik yang saat ini berkarya di Universitas Respati Indonesia (2008-sekarang). Menyelesaikan pendidikan Sarjana Keperawatan dan Profesi Ners di Universitas Muhammadiyah Jakarta tahun 2004 dan menyelesaikan pendidikan Magister Keperawatan di Universitas Muhammadiyah Jakarta tahun 2013. Saat ini sebagai dosen tetap dan Ketua Program Studi Profesi Ners Universitas Respati Indonesia



**Abdul Syukur Bau, S.Kep, Ns, MM**, lahir di Wali, pada 8 Desember 1973. Ia tercatat sebagai lulusan unhalu..Pria yang kerap disapa Syukur ini adalah anak dari pasangan La Bau (ayah) dan Suryani (ibu).



**Ns. Iis Indriyani., M.Kep., Sp.Kep.Mat** lahir di Jakarta, pada 3 Februari 1983. Lulusan Magister Keperawatan Spesialis Keperawatan Maternitas di Universitas Indonesia tahun 2020. Saat ini penulis aktif mengajar sebagai dosen Keperawatan Maternitas di sebuah perguruan tinggi Jakarta yaitu Program Studi Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Respati Indonesia Jakarta.



**Dwi Yanthi, SKep, Ns. M.Sc.** Penulis akrab dipanggil Ibu Wiwik, merupakan salah satu pengajar di Prodi D III Keperawatan pada Poltekkes Kemenkes Kendari. Penulis lahir di Bandung pada 19 September 1966. Sebelumnya pernah bertugas sebagai perawat pelaksana di Bangsal Anak Rumah Sakit Provinsi Sulawesi Tenggara di Kendari selama kurang lebih 9 tahun, dan pernah mengajar di Akper Pemda Konawe selama kurang lebih 11 tahun. Menempuh Pendidikan diawali Akper Depkes Manado (lulus tahun 1988), kemudian mengambil Program Pendidikan Bidan (Program B) di Akper Tidung Makassar tahun 1994, kemudian melanjutkan S1 Keperawatan pada Program Studi Ilmu Keperawatan (PSIK) pada Fakultas Kedokteran Universitas Hasanuddin Makassar (lulus tahun 2001) dan Program Profesi (Ners) Lulus tahun 2003. Melanjutkan Pendidikan Program Magister pada Fakultas Kedokteran Universitas Gadjah Mada Yogyakarta Prodi Kedokteran Klinik, peminatan Maternal Perinatal, Lulus tahun 2011.



**Fitriani Amersha, S. Kep., Ns., M. Kep** lahir di Aceh, pada 01 Juni 1989, menyelesaikan pendidikan Sarjana Keperawatan dan Profesi Keperawatan pada tahun 2014 Stikes Deli Husada Delitua dan Magister Keperawatan pada tahun 2017 di Universitas Sumatera Utara, Medan. Ia tercatat sebagai dosen di Akper Kesdam Iskandar Muda Banda Aceh tahun 2017 sampai dengan 2019, dan sekarang tercatat sebagai dosen di Jabal Ghafur Sigli sejak tahun 2020 sampai dengan sekarang.



**Nur Yazlim, S.Kep, Ns., M.Kes**, lahir di Bone, 14 Februari 1990. Wanita yang kerap disapa Yazlim ini adalah anak Sulung dari pasangan Alimuddin (Ayah) dan Yazirah (Ibu). Penulis menyelesaikan pendidikan S1 Keperawatan dan Profesi Ners di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Nani Hasanuddin Makassar Tahun 2014 dan Menyelesaikan Pendidikan S2 pada Magister Kesehatan Masyarakat Peminatan epidemiologi Di Universitas Muslim Indonesia Tahun 2017. Saat ini penulis bekerja sebagai dosen tetap pada Program Studi ilmu Keperawatan Universitas Karya Persada Muna, Provinsi Sulawesi tenggara.



**Yuyun Tafwidhah, SKM, M.Kep.** asal Pontianak. Saat ini bekerja sebagai dosen di Jurusan Keperawatan Universitas Tanjungpura Pontianak sejak 2022. Sebelumnya penulis bekerja di pelayanan kesehatan milik pemerintah sebagai perawat Puskesmas selama lebih dari 10 tahun. Untuk menghubungi penulis, dapat melalui email [yuyun tafwidhah@ners.untan.ac.id](mailto:yuyun tafwidhah@ners.untan.ac.id)



**Ns. Thika Marlina, M.Kep., Sp.Kep.J** lahir di Jakarta, pada 2 Maret 1984. Ia tercatat sebagai lulusan Ners Spesialis Jiwa di FIK Universitas Indonesia. Saat ini sedang menempuh pendidikan Doktor di Universitas Indonesia. Saat ini bekerja sebagai dosen tetap di Universitas Respati Indonesia (URINDO) Jakarta Timur. Ibu dari 3 anak ini aktif menulis buku diantaranya Dukungan Kesehatan Jiwa dan Psikososial Pada Bencana (2018), Berlatih Asertif untuk Pencegahan Penyalahgunaan NAPZA pada remaja (2019), Pedoman DKJPS pada Pandemi COVID-19 (2020), Protokol Tata Kelola Upaya Pelayanan Kesehatan Jiwa Bersama Kemenkes (2020) Keperawatan Jiwa Dasar (2021), Keperawatan Jiwa Lanjutan (2021), Petunjuk Teknis Pencegahan dan Pengendalian Gangguan Mental Emosional bersama Kemenkes (2021), Petunjuk Teknis Layanan Depresi bersama Kemenkes (2021), Panduan Praktis Bagi Pendamping Lansia di Komunitas (2021), Buku Ajar Gerontologi (2022). Selain penulis buku-buku ilmiah, ia juga menulis 5 buku populer leguty media bersama sang anak. Selain menjadi seorang pendidik ia juga aktif sebagai terapis pada aplikasi teman curhat.id yang bisa di unduh pada playstore, founder Sahabat Jiwa, peneliti yang sudah published nasional maupun internasional, dan trainer bersertifikasi BNSP untuk hypnotherapy, NLP, Coaching, TOT Skema 2 dan 3.



**Rahmawati, S.Kep.Ns.,M.Kes** lahir di Kendari, 18 Januari 1982. Penulis menyelesaikan pendidikan SPK Depkes Kendari tahun 2000, Kemudian penulis langsung melanjutkan Pendidikan D3 Akademi Keperawatan di Poltekkes Kendari tahun yang sama hingga tahun 2003. Pada tahun 2008 penulis melanjutkan Pendidikan S1 Keperawatan Universitas Hasanuddin dan Tahun 2010 melanjutkan studi S2 di Pasca Sarjana FKM Universitas Hasanuddin Konsentrasi Epidemiologi. Sejak tahun 2017 hingga sekarang penulis aktif sebagai Tenaga Pengajar di Program Studi Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Halu Oleo Kendari.



**Ns. Neiliel Fitriana Anies, M.Kep** lahir di Aceh, pada 7 Februari 1989, menyelesaikan pendidikan Sarjana Keperawatan dan Profesi Keperawatan pada tahun 2012 di Universitas Syiah Kuala Banda Aceh dan Magister Keperawatan pada tahun 2017 di Universitas Sumatera Utara, Medan. Ia tercatat sebagai dosen di Akper Kesdam Iskandar Muda Banda Aceh sejak tahun 2019 sampai dengan sekarang.



**Sahmad, S.Kep., Ners., M.Kep** lahir di Tamboli, pada 27 Maret 1978. Menyelesaikan pendidikan Sarjana Keperawatan dan Profesi Ners di Universitas Hasanuddin Makassar Selanjutnya menyelesaikan program Magister Keperawatan juga di Universitas Hasanuddin. Saat ini penulis adalah dosen tetap di Poltekkes Kemenkes Kendari pada Jurusan



Keperawatan. Beliau adalah anak dari pasangan Yadi (ayah) dan Hanisa (ibu).