



I Made Indra P., AMK., MPH., QRG.P., CPHCM  
Fajar Vilbra Ayu Lestari S.Kep.,Ns - Paryono, S.Kep, Ns, M.Kes  
Bangu, AMK, S.Pd.,M.A. Hed - Suyanto, S.Kp, M.Kes  
Ns. Made Martini, S.Kep., M.Kep - Nugroho Djati Satmoko, S.E., M.S.I.E.  
Ns.Suci Rahayu Ningsih.,S.Kep.,M.Kep

# KONSEP DAN APLIKASI MANAJEMEN DALAM KEPERAWATAN



# KONSEP DAN APLIKASI MANAJEMEN DALAM KEPERAWATAN

I Made Indra P., AMK., MPH., ORGP., CPHCM  
Fajar Vilbra Ayu Lestari S.Kep.,Ns  
Paryono, S.Kep, Ns, M.Kes  
Bangu, AMK, S.Pd.,M.A. Hed  
Suyanto, S.Kp, M.Kes  
Ns. Made Martini, S.Kep., M.Kep  
Nugroho Djati Satmoko, S.E., M.S.I.E.  
Ns.Suci Rahayu Ningsih.,S.Kep.,M.Kep



**Tahta Media Group**

## UU No 28 tahun 2014 tentang Hak Cipta

### **Fungsi dan sifat hak cipta Pasal 4**

Hak Cipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf a merupakan hak eksklusif yang terdiri atas hak moral dan hak ekonomi.

### **Pembatasan Pelindungan Pasal 26**

Ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23, Pasal 24, dan Pasal 25 tidak berlaku terhadap:

- i. penggunaan kutipan singkat Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait untuk pelaporan peristiwa aktual yang ditujukan hanya untuk keperluan penyediaan informasi aktual;
- ii. Penggandaan Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait hanya untuk kepentingan penelitian ilmu pengetahuan;
- iii. Penggandaan Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait hanya untuk keperluan pengajaran, kecuali pertunjukan dan Fonogram yang telah dilakukan Pengumuman sebagai bahan ajar; dan
- iv. penggunaan untuk kepentingan pendidikan dan pengembangan ilmu pengetahuan yang memungkinkan suatu Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait dapat digunakan tanpa izin Pelaku Pertunjukan, Produser Fonogram, atau Lembaga Penyiaran.

### **Sanksi Pelanggaran Pasal 113**

1. Setiap Orang yang dengan tanpa hak melakukan pelanggaran hak ekonomi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf i untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 1 (satu) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp100.000.000 (seratus juta rupiah).
2. Setiap Orang yang dengan tanpa hak dan/atau tanpa izin Pencipta atau pemegang Hak Cipta melakukan pelanggaran hak ekonomi Pencipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf c, huruf d, huruf f, dan/atau huruf h untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 3 (tiga) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).

# KONSEP DAN APLIKASI MANAJEMEN DALAM KEPERAWATAN

Penulis

I Made Indra P., AMK., MPH., QRG.P., CPHCM | Fajar Vilbra Ayu Lestari S.Kep.,Ns  
Paryono, S.Kep, Ns, M.Kes | Bangu, AMK, S.Pd,.M.A. Hed | Suyanto, S.Kp, M.Kes  
Ns. Made Martini, S.Kep., M.Kep | Nugroho Djati Satmoko, S.E., M.S.I.E.  
Ns.Suci Rahayu Ningsih.,S.Kep.,M.Kep

Desain Cover:

Tahta Media

Editor:

I Made Indra P., AMK., MPH., QRG.P., CPHCM

Proofreader:

Septian Nur Ika Trisnawati, M.Pd

Ukuran:

viii, 169 , Uk: 15,5 x 23 cm

ISBN: 978-623-6436-53-0

Cetakan Pertama:

Oktober 2021

Hak Cipta 2021, Pada Penulis

---

Isi diluar tanggung jawab percetakan

---

**Copyright © 2021 by Tahta Media Group**

All Right Reserved

Hak cipta dilindungi undang-undang  
Dilarang keras menerjemahkan, memfotokopi, atau  
memperbanyak sebagian atau seluruh isi buku ini  
tanpa izin tertulis dari Penerbit.

**PENERBIT TAHTA MEDIA GROUP**  
**(Grup Penerbitan CV TAHTA MEDIA GROUP)**  
Anggota IKAPI (216/JTE/2021)

## KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah kepada Tuhan YME atas lindungan dan rahmat-Nya karena para penulis dari berbagai Perguruan Tinggi dan Instansi kembali mampu menyelesaikan naskah kolaborasi dengan Judul “*Konsep Dan Aplikasi Manajemen Dalam Keperawatan*”. Yang melatarbelakangi penerbit mengadakan kegiatan Menulis Kolaborasi adalah untuk membiasakan Dosen dan Guru menulis sesuai dengan rumpun keilmuannya.

Buku dengan judul *Konsep Dan Aplikasi Manajemen Dalam Keperawatan* merupakan buku ajar yang disusun sebagai media pembelajaran, sumber referensi dan pedoman belajar bagi mahasiswa. Pokok-pokok bahasan dalam buku ini mencakup: 1) Konsep Umum Manajemen, 2) Proses Manajemen Asuhan Keperawatan, 3) Kepemimpinan Dalam Keperawatan, 4) Organisasi Dalam Keperawatan, 5) Teori Berubah Dalam Manajemen Keperawatan, 6) Manajemen Konflik Dalam Keperawatan, 7) Manajemen Mutu Dalam Pelayanan Keperawatan, 8) Konsep Dasar *Patient Safety*.

Tidak lupa kami ucapkan terimakasih kepada Editor Buku Bp I Made Indra P., AMK., MPH., QRGP., CPHCM yang telah mengarahkan dan membantu dalam mengeditori buku ini dengan baik sehingga menjadi buku yang baik dan bermanfaat.

Akhir kata Dengan terbitnya buku ini, harapan penerbit ialah menambah Khazanah Keilmuan dibidang Pendidikan dan dapat dinikmati oleh kalangan pembaca baik Akademisi, Dosen, Peneliti, Mahasiswa atau Masyarakat pada Umumnya.

Klaten, Oktober 2021  
Direktur Tahta Media Group

Uswatun Khasanah, M.Pd.I., CPHCEP

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>BAB I KONSEP UMUM MANAJEMEN</b>	
<b>I Made Indra P., AMK., MPH., QIRGP., CPHCM</b>	
<b>STMA Trisakti Jakarta .....</b>	<b>1</b>
A. Pengertian Manajemen.....	1
B. Konsep Dasar Manajemen .....	3
C. Unsur-Unsur Manajemen .....	3
D. Proses Manajemen .....	5
E. Piramida Kekuasaan Dalam Manajemen .....	7
Referensi .....	9
Profil Penulis.....	10
<b>BAB II PROSES MANAJEMEN ASUHAN KEPERAWATAN</b>	
<b>Fajar Vilbra Ayu Lestari S.Kep.,Ns</b>	
<b>RSUD Konawe Kepulauan.....</b>	<b>11</b>
A. Pendahuluan .....	11
B. Pengertian Proses Manajemen Asuhan Keperawatan.....	12
C. Komponen Sistem Manajemen Keperawatan .....	14
D. Prinsip-Prinsip Yang Mendasari Manajemen Keperawatan .....	15
E. Fungsi Manajemen Keperawatan.....	16
F. Lingkup Manajemen Keperawatan .....	22
G. Standar Pelaksanaan Manajemen Keperawatan.....	23
H. Tipe-Tipe Manajemen Keperawatan.....	23
I. Standar Pelaksanaan Penetapan Tim Manajemen Keperawatan.....	24
J. Bentuk-Bentuk Evaluasi Manajemen Keperawatan .....	24
Referensi .....	26
Profil Penulis.....	27
<b>BAB III KEPEMIMPINAN DALAM KEPERAWATAN</b>	
<b>Paryono, S.Kep, Ns, M.Kes</b>	
<b>Poltekkes Surakarta.....</b>	<b>28</b>
A. Definisi Kepemimpinan .....	30

B. Perspektif Tentang Pengikut .....	32
C. Tugas Kepemimpinan .....	34
D. Kepemimpinan Yang Efektif .....	36
E. Keterampilan Kepemimpinan Pentung Untuk Praktik Perawat Lanjut (Advance) .....	38
F. Prinsip Kepemimpinan Keperawatan Di Organisasi Kesehatan	41
G. Kompetensi Profesional Dalam Kepemimpinan Keperawatan..	47
H. Peran Masa Depan Perawat Dalam Organisasi Perawat Kesehatan .....	48
I. Kepemimpinan Dan Manajemen .....	49
J. Kepemimpinan Dan Manajemen Untuk Masa Depan Keperawatan.....	51
Referensi .....	52
Profil Penulis.....	53
<b>BAB IV ORGANISASI DALAM KEPERAWATAN</b>	
<b>Bangu, AMK, S.Pd.,M.A. Hed</b>	
<b>Universitas Sembilanbelas November Kolaka .....</b>	<b>54</b>
A. Pendahuluan .....	54
B. Pengertian Organisasi Profesi Keperawatan .....	55
C. Ciri Organisasi Profesi Keperawatan .....	56
D. Manfaat Organisasi Profesi Keperawatan.....	58
E. Peran Dan Fungsi Organisasi Profesi.....	58
F. Tujuan Organisasi Prifesxi Keperawatan (PPNI) .....	59
G. Jenjang Organisasi PPNI.....	59
H. Struktur Organisasi .....	60
I. Kewajiban Anggota, HAK, Tugas Pokok Dan Keanggotaan PPNI.....	60
J. Program Kerja Utama PPNI.....	62
K. Organisasi Keperawatan Lainnya Di Indonesia.....	64
Referensi .....	67
Profil Penulis.....	68

**BAB V TEORI BERUBAH DALAM MANAJEMEN  
KEPERAWATAN**

**Suyanto, S.Kp, M.Kes**

<b>Poltekkes Surakarta.....</b>	<b>69</b>
A. Konsep Dasar .....	69
B. Tingkat Perubahan .....	71
C. Tipe Perubahan .....	72
D. Teori Perubahan .....	74
E. Perencanaan Dan Pelaksanaan Perubahan .....	80
F. Hambatan Dalam Perubahan.....	81
Referensi .....	83
Profil Penulis.....	84

**BAB VI MANAJEMEN KONFLIK DALAM KEPERAWATAN**

**Ns. Made Martini, S.Kep., M.Kep**

<b>STIKes Buleleng.....</b>	<b>85</b>
A. Pendahuluan .....	85
B. Definisi Konflik .....	88
C. Sumber Konflik.....	89
D. Jenis-Jenis Konflik.....	89
E. Proses Konflik.....	92
F. Langkah – Langkah Dalam Penyelesaian Konflik.....	95
G. Strategi Penyelesaian Konflik.....	97
H. Peran Perawat Sebagai Manajer Dalam Melaksanakan Manajemen Konflik .....	99
I. Konflik Yang Dihadapi Perawat Pada Masa Pandemi Covid – 19.....	100
Referensi .....	104
Profil Penulis.....	106

**BAB VII MANAJEMEN MUTU DALAM PELAYANAN  
KEPERAWATAN**

**Nugroho Djati Satmoko, S.E., M.S.I.E.**

<b>Universitas Padjadjaran.....</b>	<b>107</b>
A. Pendahuluan .....	107
B. Ruang Lingkup Sistem Pelayanan Keperawatan .....	108

C. Ruang Lingkup Manajemen Mutu Pelayanan Keperawatan.....	114
Referensi .....	123
Profil Penulis.....	127
<b>BAB VIII KONSEP DASAR <i>PATIENT SAFETY</i></b>	
<b>Ns.Suci Rahayu Ningsih.,S.Kep.,M.Kep</b>	
<b>Institut Kesehatan Dan Teknologi Graha Medika</b>	
<b>Kotamobagu .....</b>	<b>129</b>
A. Pengertian <i>Patient Safety</i> .....	129
B. Komponen <i>Patient Safety</i> .....	130
C. Sasaran <i>Patient Safety</i> .....	131
D. Standar <i>Patient Safety</i> .....	140
E. Langkah – Langkah Pelaksanaan <i>Patient Safety</i> .....	148
F. Kriteria Monitoring Dan Evaluasi <i>Patient Safety</i> .....	155
G. Komunikasi Antara Anggota Team Kesehatan.....	157
H. Kebijakan Yang Mendukung Keselamatan Pasien .....	164
I. Monitoring Dan Evaluasi <i>Patient Safety</i> .....	166
J. Rangkuman .....	166
Referensi .....	168
Profil Penulis.....	169

# **BAB I**

## **KONSEP UMUM MANAJEMEN**

I Made Indra P., AMK., MPH., QRGP., CPHCM  
STMA Trisakti Jakarta



### **A. PENGERTIAN MANAJEMEN**

Menurut Usman, (2008) kata “manajemen” berasal dari bahasa latin “manus” yang berarti “tangan” dan “agere” yang berarti “melakukan”. Dari dua kata tersebut dengan arti masing-masing yang terkandung di dalamnya merupakan arti secara etimologi. Selanjutnya kata “manus” dan “agere” digabung menjadi satu kesatuan kata kerja “managere” yang mengandung arti “menangani”. Pengertian ini dalam ilmu ketatabahasaan disebut sebagai pengertian secara terminologi. “Managere” diterjemahkan ke dalam bahasa Inggris dalam bentuk kata kerja menjadi “to manage” dengan kata benda “management”. Julukan bagi orang yang melakukan kegiatan manajemen disebut manager atau manajer (dalam bahasa Indonesia). sedangkan dalam bahasa Prancis disebut “ménagement” yang berarti seni melaksanakan dan mengatur. Kata “management” dalam bahasa Indonesia diterjemahkan menjadi manajemen, yang mengandung arti “pengelolaan”.

Pengertian manajemen yang dikemukakan para ahli dapat ditemukan dalam banyak literatur dan merujuk pada persepsi masing-masing. Konsekuensinya adalah cenderung memunculkan pengertian yang berbeda pula antara satu dengan yang lainnya. Berikut ini dipaparkan beberapa pandangan mengenai pengertian manajemen (Ismainar, 2015), adalah:

1. Manajemen dipandang sebagai suatu proses mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya melalui interaksi sumber daya-sumber daya dan pembagian tugas dengan profesional.
2. Manajemen dipandang sebagai upaya-upaya yang dilakukan orang untuk pencapaian tujuan-tujuan organisasi melalui proses optimasi sumber daya manusia, material dan keuangan.
3. Manajemen dipandang sebagai bentuk koordinasi dan pengintegrasian dari berbagai sumber daya (manusia dan cara) untuk menyelesaikan tujuan-tujuan khusus dan tujuan-tujuan yang berfariasi (umum).
4. Manajemen dipandang sebagai suatu bentuk kerja yang melingkupi koordinasi sumber daya-sumber daya manusia-tanah, tenaga kerja, dan modal untuk menyelesaikan target-target organisasi.

Dari beberapa pandangan yang dikemukakan di atas tersebut, pada intinya merujuk pada suatu kesimpulan pokok, yaitu adanya pencapaian tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya, baik tujuan yang bersifat khusus maupun tujuan yang bersifat umum. Pencapaian tujuan organisasi dilakukan dengan cara interaksi, koordinasi, pengintegrasian, dan pembagian tugas secara profesional dan proporsional untuk mengelola sumber daya yang ada, baik sumber daya manusia (tenaga kerja), material (tanah), keuangan (modal), maupun cara yang digunakan. Dalam konteks ini, profesional dimaknai sebagai bentuk pembagian tugas sesuai dengan keahlian dan keterampilan sumber daya-sumber daya manusia yang ada dalam organisasi tersebut. Sedangkan proporsional dimaknai sebagai pembagian tugas yang seimbang antara kemampuan yang dimiliki oleh sumber daya manusianya dengan beban kerja yang harus ditunaikan. Sehingga dengan upaya ini, setiap sumber daya manusia yang terlibat dalam pencapaian tujuan organisasi tersebut tidak kelebihan beban yang akan

## **REFERENSI**

- Choliq, Abdul, Manajemen Haji dan Wisata Religi, Yogyakarta: Mitra Cendika, 2011.
- Erita, (2019). Buku Materi Pembelajaran Manajemen Keperawatan. <http://repositor.y.uki.ac.id/2715/1/bukumateripembelajaranmanajemenkeperawatan.pdf>
- Ismainar, Hetty. 2015. Manajemen Unit Kerja, Untuk: Perekam Medis dan Informatika Kesehatan Ilmu Kesehatan Masyarakat Keperawatan dan Kebidanan. Yogyakarta: Penerbit Deepublish.
- Rohman, (2017). Dasar-Dasar Manajemen. Malang. Inteligencia Media
- Sukwiaty, dkk. 2016. Ekonomi. Yogyakarta: Yudhistira.
- Usman, Husaini. 2008. Manajemen Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan. Jakarta: Bumi Aksara.

## PROFIL PENULIS



### **I Made Indra P., AMK., SKM., MPH., QRGP., CPHCM.**

Memulai karir sebagai dosen sejak tahun 2016, pernah menjabat sebagai ketua di salah satu perguruan tinggi swasta bidang kesehatan di Bali pada tahun 2018, fasilitator akreditasi (SPME) dan menjadi auditor penjaminan mutu internal dan pelatih penjaminan mutu internal (SPMI) tersertifikasi oleh kementerian pendidikan dan kebudayaan RI pada tahun 2019, pernah menjabat sebagai kepala pusat penjaminan mutu perguruan tinggi dan plt. Ketua di STMA Trisakti (2019-2020). Saat ini aktif sebagai dosen di STMA Trisakti sekaligus menduduki jabatan wakil ketua 1 bidang Akademik dan Kemahasiswaan serta aktif sebagai Riviewer Program Merdeka Kampus Merdeka. Pendidikan terakhir sedang menyelesaikan program Doktorat di Universitas Indonesia.

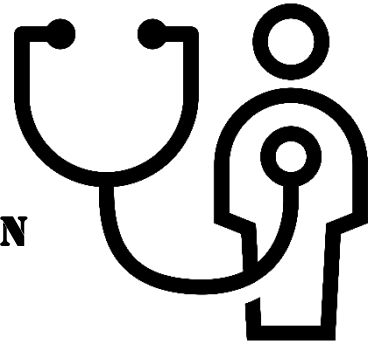
Email Penulis: [indramade1@gmail.com](mailto:indramade1@gmail.com)

# **BAB II**

## **PROSES MANAJEMEN ASUHAN KEPERAWATAN**

Fajar Vilbra Ayu Lestari S.Kep.,Ns

RSUD Konawe Kepulauan



### **A. PENDAHULUAN**

Proses manajemen asuhan keperawatan merupakan suatu proses keperawatan yang menggunakan konsep manajemen secara umum didalamnya seperti perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian atau evaluasi. Peningkatan mutu pelayanan adalah derajat memberikan pelayanan secara efisien dan efektif sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan yang dilaksanakan secara menyeluruh sesuai dengan kebutuhan pasien, memanfaatkan teknologi tepat guna dan hasil penelitian dalam pengembangan pelayanan kesehatan/ keperawatan sehingga tercapai derajat kesehatan yang optimal.

Proses dalam manajemen keperawatan adalah kelompok manajer dari tingkat pengelola keperawatan tertinggi sampai ke perawat pelaksana yang mempunyai tugas dan wewenang untuk melakukan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan dalam pelaksanaan pelayanan keperawatan. Beberapa komponen proses keperawatan antara lain:

Proses keperawatan adalah aktivitas yang mempunyai maksud yaitu praktik keperawatan yang dilakukan dengan cara yang sistematis. Selama melaksanakan proses keperawatan, perawat menggunakan dasar pengetahuan yang komprehensif untuk mengkaji status kesehatan klien, membuat penilaian yang bijaksana

dan mendiagnosa, mengidentifikasi hasil akhir kesehatan klien dan merencanakan, menerapkan dan mengevaluasi tindakan keperawatan yang tepat guna mencapai hasil akhir tersebut (Dermawan, 2012 : 7). Proses keperawatan adalah suatu metode ilmiah yang sistematis dan terorganisir dalam memberikan asuhan keperawatan pada pasien yang berfokus pada respon individu terhadap gangguan kesehatan yang dialami (Manurung, 2011 : 32).

Manajemen asuhan keperawatan sangat penting pada proses manajerial asuhan keperawatan yang dikendalikan oleh perawat manajer dalam sebuah instansi, manajer tersebut mengelolah bagaimana seharusnya pekerjaan yang dilaksanakan. Mengingat betapa pentingnya hal tersebut, maka sangatlah penting sebagai seorang perawat Ahli Madya memahami tentang konsep Proses Manajemen Asuhan Keperawatan, sehingga pada saat melakukan asuhan keperawatan mulai dari pengkajian, penetapan diagnosa keperawatan, intervensi, implementasi serta evaluasi sehingga tidak terjadi medical error

## **B. PENGERTIAN PROSES MANAJEMEN ASUHAN KEPERAWATAN**

Proses manajemen keperawatan adalah kelompok manajer dari tingkat pengelola keperawatan tertinggi sampai ke perawat pelaksana yang mempunyai tugas dan wewenang untuk melakukan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan dalam pelaksanaan pelayanan keperawatan. Manajemen asuhan keperawatan adalah pengaturan sumber daya dalam menjalankan kegiatan keperawatan dengan metode proses keperawatan untuk memenuhi kebutuhan klien atau menyelesaikan masalah klien. Untuk menilai kualitas pelayanan keperawatan diperlukan adanya standar praktik keperawatan yang merupakan pedoman bagi

## REFERENSI

- Anitah, Sri. 2012. *Media Pembelajaran*. Surakarta: Yuma Pustaka.
- Asmuji. (2014). Manajemen keperawatan konsep & aplikasi . Yogyakarta : Ar- Ruzz Media. Baddar, Fatma., Olfat, A.S., and Hazel, N.V.
- Dermawan, D. (2012).Proses Keperawatan Penerapan Konsep & Kerangka.Kerja (1sted.)*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Kuntoro, Agus. (2010). *Buku Ajar Manajemen Keperawatan*. Yogyakarta : Nuha Medika
- Kholid, R. (2013). Manajemen Kepemimpinan Dalam Keperawatan*. Jakarta: CV. Trans Info
- Nursalam. (2011). *MANAJEMEN KEPERAWATAN: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi 3*. 2011. Epub ahead of print 2011. DOI: 10.1001/archinte.165.22.2659.
- Manurung, S. (2011). *Buku ajar keperawatan maternitas asuhan keperawatan intranatal*. Jakarta : Trans Info Media.
- Marquis, B.L & Huston C.J. (2013). Kepemimpinan dan manajemen keperawatan*. Alih bahasa Widyawati, dkk. Jakrta: EGC.
- Nasrudin, E. (2010).
- Setiadi. (2012). Konsep dan Penulisan Dokumentasi Proses Keperawatan Teori. dan Praktik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

## PROFIL PENULIS



Fajar Vilbra Ayu Lestari S.Kep.,Ns lahir di Kendari pada tanggal 02 Oktober 1993. Penulis Memperoleh gelar Sarjana Keperawatan pada tahun 2015 dan melanjutkan Profesi Ners di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Stella Maris Makassar lulus pada tahun 2016. Sekarang penulis sedang menempuh pendidikan Magister Keperawatan peminatan Manajemen Keperawatan di Universitas Hasanuddin Makassar. Penulis kemudian memulai karir dalam bekerja sebagai Tenaga Kependidikan di Universitas Sembilanbelas November Kolaka Fakultas Sains dan Teknologi Program Studi Diploma III Keperawatan pada tahun 2017-2019. Penulis kemudian lulus sebagai PNS dan bekerja dalam jabatan Perawat Ahli Pertama di Instalasi Rawat Inap RSUD Konawe Kepulauan sejak 2019 – Sekarang.

# **BAB III**

## **KEPEMIMPINAN**

### **DALAM KEPERAWATAN**

**Paryono, S.Kep, Ns, M.Kes**

**Poltekkes Surakarta**



Perawat memiliki jumlah yang banyak dalam sistem pelayanan kesehatan, paling sering paling dekat dengan pasien dan karena itu menawarkan perspektif unik dari seluruh sistem perawatan di sekitar pasien. Hal ini menempatkan perawat pada posisi utama untuk menjadi pemimpin. The Institute of Medicine (IOM) melaporkan *The Future of Nursing: Leading Change, Advancing Health* (2011) berpendapat bahwa kepemimpinan keperawatan yang kuat sangat penting untuk mengatasi tuntutan sistem perawatan kesehatan yang semakin kompleks. Selanjutnya, “profesi keperawatan harus menghasilkan pemimpin di seluruh sistem perawatan kesehatan, dari samping tempat tidur hingga ke ruang rapat, yang dapat berfungsi sebagai mitra penuh dengan profesional kesehatan lainnya dan bertanggung jawab atas kontribusi mereka sendiri untuk memberikan perawatan berkualitas tinggi sambil bekerja secara kolaboratif dengan pemimpin dari profesi kesehatan lainnya”.

Untuk mendorong profesi keperawatan kesehatan yang berkembang, semua perawat perlu mengenali dan merangkul tanggung jawab kepemimpinan mereka dan memahami kompetensi kepemimpinan keperawatan. Semua perawat, terlepas dari posisinya perlu mengembangkan keterampilan kepemimpinan dengan penekanan pada pengambilan keputusan yang efektif, memulai dan memelihara hubungan kerja yang efektif, menggunakan komunikasi yang saling menghormati, berkolaborasi dalam tim interprofesional dan

intraprofesional, mengkoordinasikan perawatan secara efektif, dan mengembangkan keterampilan delegasi dan strategi resolusi konflik. (American Association of Colleges of Nursing [AACN], 2008).

Semua perawat adalah manajer dalam beberapa hal. Mereka bisa berada dalam posisi manajemen formal atau manajer di samping tempat tidur. Perawat dalam posisi manajemen formal biasanya berada dalam posisi hirarkis dengan bawahan. Dalam peran ini, mereka berfokus pada hal-hal berikut: regulasi, konsistensi, dan perencanaan; pengorganisasian dan penganggaran, penetapan dan penegakan aturan; dan mengambil tindakan korektif. Tanggung jawab manajer di samping tempat tidur meliputi: mengelola transisi perawatan; berpartisipasi secara aktif dalam tim interprofesional dan intraprofesional; mengidentifikasi masalah sistem; dan mengembangkan keterampilan kerja dalam pendelegasian, penentuan prioritas, dan pengawasan perawatan pasien (AACN, 2008).

Kepemimpinan dan manajemen, pada kenyataannya tidak dapat dipisahkan. Dalam skenario terbaik, seorang manajer adalah pemimpin yang benar dan efektif, namun seorang pemimpin yang sangat baik mungkin tidak memiliki tanggung jawab manajemen dalam suatu organisasi. Meskipun ada banyak kesamaan antara kepemimpinan dan manajemen, keduanya melibatkan arahan dan pengaruh orang lain, dan keduanya memerlukan penyelesaian tugas dan tujuan organisasi. Kepemimpinan adalah proses mempengaruhi orang lain melalui keterampilan hubungan yang efektif, sedangkan manajemen adalah posisi formal dengan fungsi tertentu. Idealnya, seorang perawat dapat menjadi pemimpin dan manajer secara bersamaan.

Bab ini dirancang untuk membantu dalam mempersiapkan perawat untuk tampil sebagai pemimpin dengan memberikan informasi tentang perspektif sejarah, teori kepemimpinan saat ini, karakteristik pemimpin, dan pengikut. Pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang terkait

## REFERENSI

- Buchbinder dan Shanks alih Bahasa Widyastuti P. dan Tiar E, 2017. *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Kesehatan*. EGC Jakarta.
- Korniewicz Denise M. 2015. *Nursing Leadership and Management*. DEStech Publications , Inc. Lancaster, Pennsylvania
- Marquis Bessie L. and Huston Carol J. 2012. *Leadership roles and management functions in nursing : theory and application*. Wolters Kluwer Health | Lippincott Williams & Wilkins. Philadelphia.
- McMahon R, Barto E dan Piot M dengan alih Bahasa Kumala P. 2013. *Manajemen Pelayanan Kesehatan Primer*. EGC. Jakarta.
- Murray Elizabeth J. 2017. *Nursing leadership and management for patient safety and quality care*. F. A. Davis Company Philadelphia.
- Patronis Jones, Rebecca A. 2007. *Nursing leadership and management : theories, processes, and practice*. F.A. Davis Company Philadelphia.
- Satrianegara M.Faiz. 2014. *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Salemba Medika. Jakarta Selatan.

## PROFIL PENULIS



PARYONO, lahir di Klaten Jawa Tengah pada tanggal 04 Oktober 1963. Menempuh Pendidikan keperawatan bermula dari SPK Tegalsoyo Klaten lulus 1984, Tahun 1990 lulus dari AKPER PAJAJARAN Bandung, S1 Keperawatan PSIK Fakultas Kedokteran UGM Yogyakarta 2001 dan lulus Profesi Ners 2002, S2 lulus 2007 pada Sekolah Pasca Sarjana UGM Yogyakarta dengan minat Anatomi.

Pendidikan non formal yang ditempuh meliputi Pijat Refleksi dari LKP Nakamura Surakarta dan Binawan Jakarta, Pijat Akupresur dari LKP Keppti Bekasi dan LKP Sehat Harmoni Malang, Pijat Relaksasi dan Kebugaran dari Pelatihan PAP3I Pusat.

Selain meniti karier bidang pengajaran di Perguruan Tinggi Kesehatan juga sebagai pendidik Pijat Refleksi dan Pijat Relaksasi-Kebugaran sekaligus sebagai penguji Nasional Pijat Tradisional Indonesia (Relaksasi dan kebugaran).

# **BAB IV**

## **ORGANISASI DALAM KEPERAWATAN**

Bangu, AMK, S.Pd.,M.A. Hed

Universitas Sembilanbelas November Kolaka



### **A. PENDAHULUAN**

Budaya organisasi yang terdiri dari artefak, nilai-nilai, dan asumsi-asumsi dasar yang diterapkan pada sebuah organisasi seperti rumah sakit membutuhkan konsistensi serta keterlibatan seluruh anggota didalamnya sehingga akan memudahkan adaptabilitas terhadap lingkungan eksternal dan internal dengan ditandainya penyelesaian tugas yang baik dan benar, tidak ada kesalahan dalam hal pekerjaan, pelayanan menjadi baik, kedisiplinan, kerjasama antar karyawan yang baik, serta inovasi dan kreativitas meningkat.

Peran perawat didalam rumah sakit sangat besar dalam pelaksanaan pelayanan keperawatan akan tetapi terdapat peran perawat muncul kendala selain bersinergi terhadap tujuan yang diharapkan oleh rumah sakit, perawat juga memiliki kontrak dengan sosialnya dengan pasien dan pada profesi organisasinya. Besar kecilnya keterlibatan karyawan dalam penerapan value dan asumsi-asumsi merupakan bagian dari kekuatan dari sebuah budaya organisasi sehingga budaya organisasi dapat dijadikan sebagai keunggulan bersaing yang lebih sulit ditiru oleh organisasi lain karena keberhasilan di dalam organisasi sangat dipengaruhi dari kinerja karyawan. Oleh karena itu sangat penting melakukan pembelajaran terus menerus agar dapat membentuk suatu budaya yang baik bagi organisasi Pelaksanaan metode penugasan kepada

pasien tidak mengacu kepada falsafah yang dibangun rumah sakit, pola ketenagan, serta karakteristik populasi pasien dalam memberikan asuhan keperawatan. Kesadaran dan motivasi terhadap pekerjaan dilaksanakan secara profesional dan maksimal sesuai dengan penerapan nilai-nilai rumah sakit. Komitmen dari pimpinan terjalin dengan baik antar perawat pelaksana atau dibagian lain. Sutrisno E.( 2010: 4)

Organisasi profesi merupakan organisasi yang anggotanya adalah para praktisi yang menetapkan diri mereka sebagai profesi dan bergabung bersama untuk melaksanakan fungsi-fungsi sosial yang tidak dapat mereka laksanakan dalam kapasitas mereka sebagai individu. Organisasi profesi keperawatan di Indonesia bernama Persatuan Perawat Nasional Indonesia (PPNI) yang didirikan pada tanggal 17 Maret 1974 dan merupakan gabungan dari berbagai organisasi keperawatan yang ada saat itu

Mengingat betapa pentingnya hal tersebut, maka sangatlah penting sebagai seorang perawat Ahli Madya memahami tentang konsep organisasi dalam keperawatan, sehingga pada saat melakukan asuhan keperawatan mulai dari pengkajian, penetapan diagnosa keperawatan, intervensi, implementasi serta evaluasi sehingga tidak terjadi medical error.

## **B. PENGERTIAN ORGANISASI PROFESI KEPERAWATAN**

Organisasi keperawatan merupakan organisasi yang anggotanya adalah para praktisi yang menetapkan diri mereka sebagai profesi dan bergabung bersama untuk melaksanakan fungsi-fungsi sosial yang tidak dapat mereka laksanakan dalam kapasitas mereka sebagai individu. Organisasi profesi keperawatan di Indonesia bernama Persatuan Perawat Nasional Indonesia (PPNI) yang didirikan pada tanggal 17 Maret 1974 dan merupakan gabungan dari

## REFERENSI

- Azwar, Azrul. (1998). *Pengantar Administrasi Kesehatan* Edisi kedua, PT. Binarupa Aksara. Jakarta.
- Diva Viya Febriana (2017) *Konsep Dasar Keperawatan*, Nutt-Cet 1 Yogyakarta, HEALTHY. 2017
- [http://www.inppni.or.id/index.php?option=com\\_content&view=section&layout=blog&id=29&Itemid=44](http://www.inppni.or.id/index.php?option=com_content&view=section&layout=blog&id=29&Itemid=44) (diakses tanggal 10 November 2011)
- Marqius Bessi L & Huston JC (2000), *Leadership Roles and Management Functions in Nursing*. Theory and Application, Lippincott Philadelphia
- Nursalam. (2011). *MANAJEMEN KEPERAWATAN: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi 3*. 2011. Epub ahead of print 2011. DOI: 10.1001/archinte.165.22.2659.
- Rully DE & Oermann MH (1985), *The clinical Field its use in Nursing Education*. Appleton century Crufts. Norwalk, Connecticut
- Sutrisno E.(2010). *Budaya Organisasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2010.
- Swansburg RJ & Swansburg RC (1998): *Introductory management and Leadership for Nurses : an Intercative text*, Jones and Barlett Publisher
- Kholid Rosyidi (2013) *Prosedur Praktek Keperawatan Jilid 1* CV Trans Info Media DKI Jakarta 13550.

## PROFIL PENULIS



Bangu, AMK, S.Pd., M.A. Hed, merupakan dosen pengajar tetap pada program studi D3 Keperawatan Universitas Sembilanbelas November Kolaka. Penulis kelahiran Kendari, 20 Juni 1965. Penulis menempuh jenjang Pendidikan Akper Depkes Semarang lulus tahun 1995. Kemudian penulis melanjutkan studi S1 Pendidikan Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris di Sekolah Tinggi Keguruan dan Ilmu Pendidikan (STKIP) 19 November Kolaka lulus tahun 2002. Penulis melanjutkan Program Magister di Western Mindanao State University (WMSU) Philippines jurusan Health Education (Pendidikan Kesehatan) lulus tahun 2010. Karier menjadi staf pengajar di SPK Filial Kendari (1997 – 2001). Menjadi staf pengajar Akper Pemda Kolaka (2002 – 2017). Mata kuliah yang penulis ajarkan antara lain Promosi Kesehatan, Keperawatan Gawat Darurat, Home Care dan Dasar – Dasar Keperawatan. Setelah merger di Universitas Sembilanbelas November Kolaka mulai tahun 2018 hingga tahun buku ajar ini diterbitkan menjadi staf pengajar tetap. Saat ini penulis tinggal di Jalan Cumi – Cumi no. 16 Kelurahan Kolakaasi, Kecamatan Latambaga Kabupaten Kolaka. Penulis dapat dihubungi di Hp/wa 085 254 207 191 atau email: [abangakper65@gmail.com](mailto:abangakper65@gmail.com)

# **BAB V**

## **TEORI BERUBAH DALAM MANAJEMEN KEPERAWATAN**

**Suyanto, S.Kp, M.Kes**

**Poltekkes Surakarta**



### **A. KONSEP DASAR**

Perubahan adalah kata yang memberikan arti dalam proses kehidupan manusia, sehingga tiada hari manusia tanpa menghadapi perubahan. Hal tersebut terjadi sejak manusia masih dalam kandungan ibu hingga kematiannya selalu terjadi perubahan perubahan. Seperti perubahan tubuh, daya nalar, kemampuan bicara dan sebagainya terus mengalami perubahan. Brooten (1978) telah menjelaskan batasan perubahan atau berubah sebagai sebuah proses yang menyebabkan perubahan pola perilaku individu atau institusi.

Dalam kehidupan organisasi juga tidak terlepas dari perubahan. Seperti bentuk organisasi yang semakin besar, jumlah karyawan dan jenis pelayanan yang semakin banyak dan sebagainya. Namun ada kalanya perubahan tersebut berdampak positif sesuai dengan yang diharapkan, tetapi disisi lain perubahan tersebut dapat sebaliknya yaitu berdampak negatif atau tidak sesuai dengan yang diharapkan serta bertentangan dengan keinginan yang direncanakan sehingga merugikan.

Pada saat ini seorang mananajer pasti dituntut kemampuannya untuk mengelola perubahan. Bahkan dituntut untuk menciptakan perubahan, mengantisipasi perubahan dan mengatasi masalah akibat adanya perubahan guna kelangsungan hidup organisasi.

Harus disadari bahwa bukan hanya manajer atau pemimpin yang harus memiliki kemampuan untuk melakukan perubahan tetapi juga seluruh sumber daya tenaga yang ada dalam organisasi tersebut.

Profesi keperawatan yang dominan keberadaannya di rumah sakit menyediakan jasa pelayanan kepada masyarakat dengan mengharapkan imbalan melalui transaksi pelayanan keperawatan, saat ini dituntut untuk senantiasa mampu melakukan perubahan baik perubahan yang terjadi secara eksternal maupun internal. Profesi keperawatan menurut Nursalam (2014) dihadapkan pada dua pilihan dalam menghadapi perubahan yaitu melakukan inovasi dan berubah atau akan diubah oleh keadaan dan situasi yang bisa berdampak baik ataupun buruk bagi profesi keperawatan

Perubahan dalam keperawatan adalah suatu bentuk usaha mempengaruhi satu orang atau lebih kesuatu arah yang diinginkan. Sumber terjadinya perubahan dapat berasal dari berbagai bentuk dan tatanan seperti dari dalam organisasi yaitu meningkatnya aspirasi kepuasan para perawat. Disisi lain tuntutan perubahan dapat berasal dari luar organisasi rumah sakit yaitu tuntutan dari pasien sebagai pelanggan jasa keperawatan.

Tuntutan baik dari dalam maupun dari luar organisasi dapat disikapi dengan mengikuti dan menerapkan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Seperti menerapkan ilmu manajemen sumber daya manusia dan sistem penggajian agar perawat semakin nyaman dan aman bekerja. Penggunaan teknologi informasi berbasis komputer harus dikuasai oleh para perawat yang bertugas melaksanakan asuhan keperawatan sebagai alat bantu dalam dokumentasi sehingga pekerjaan lebih efektif dan efisien tidak sebagaimana selama ini terdengar suara negatif bahwa waktu bekerja perawat banyak tersita untuk menulis dokumentasi.

## REFERENSI

- Bolton, dkk. (1992). Ten Steps for Managing Organisational Change. Journal of Nursing Administration, 22, 14–20.
- Bozak, Marilyn G Bozak, Marilyn G (2003) Using Lewin's Force Field Analysis In Implementing a Nursing Information System  
[https://journals.lww.com/cinjournal/Abstract/2003/03000/Using\\_Lewin\\_s\\_Force\\_Field\\_Analysis\\_in\\_Implementing.8.aspx](https://journals.lww.com/cinjournal/Abstract/2003/03000/Using_Lewin_s_Force_Field_Analysis_in_Implementing.8.aspx)
- Brooten,1978)Leadership for Change: A Guide for the Frustrated Nurse  
<https://www.jstor.org/stable/3461953>
- Hersey, P.and Blanchard, K.H. (1977). Management Of Organizational Behavior. 3ed Edition-Utilizing Human Resources. Prentice Hall, New Jersey.
- Kozier, Fundamental of Nursing. (1991). Concept, Process, and Practice,Addison Wesley,Publishing Company,Inc
- Lancaster, J. 1999. Nursing Issues in Leading and Managing Change. St.Louis: Mosby
- Nursalam. 2014. Manajemen Keperawatan. Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional.Edisi 4 Jakarta: Salemba Medika
- Suyanto (2008) .Mengenal Manajemen Keperawatan di Bangsal Rumah Sakit, Mitra Cendekia, Yogyakarta

## PROFIL PENULIS



Suyanto, S.Kp, M.Kes

Dilahirkan di Panjang tgl 13 Juli 1966. Saat ini sebagai Lektor Kepala di Poltekkes Surakarta. Menyelesaikan pendidikan Magister Keperawatan Peminatan Kepemimpinan dan Manajemen Keperawatan FIK-UI tahun 2001. Pernah menjabat sebagai Direktur Akper Malahayati, Ka Prodi D.IV Jurusan Keperawatan Poltekkes Tanjungkarang dan Ka Prodi S1 Keperawatan & Ners Universitas Malahayati. Buku yang telah dipublikasi : Riset Kebidanan; Metodologi dan Aplikasi, Metodologi dan Aplikasi Penelitian Keperawatan, Mengenal Kepemimpinan dan Manajemen Keperawatan di Bangsal Rumah Sakit.

HP : 0812 2581 5591

Email: [suyanto.mkes@gmail.com](mailto:suyanto.mkes@gmail.com)

# **BAB VI**

## **MANAJEMEN KONFLIK DALAM KEPERAWATAN**

**Ns. Made Martini, S.Kep., M.Kep**

**STIKes Buleleng**



### **A. PENDAHULUAN**

Dalam suatu organisasi konflik tidak dapat dihindari, dalam hal tersebut konflik hadir memberikan beberapa asumsi dan hikmah yang dapat dipandang dari berbagai hal. Konflik terjadi dapat memberikan dampak positif maupun negative, tergantung dari bagaimana kita menyikapi dan mengelola konflik tersebut, jika kita dapat mengelola konflik dengan baik, maka hal tersebut dapat menghasilkan suatu penyelesaian yang berkualitas, inovatif, kreatif dan tentunya dapat bermanfaat bagi keberlangsungan sebuah organisasi.

Dalam pengelolaan konflik peran pemimpin atau manajer sangatlah penting, bila terjadi konflik diharapkan seorang manajer mampu mengelola hal tersebut dengan baik, menjadikan konflik sebagai sesuatu hal yang dapat dimanfaatkan sebagai sarana untuk lebih membangun sebuah organisasi atau dalam hal penyelesaian konflik diharapkan dapat bersifat konstruktif sehingga dapat membangun sebuah trust dan menciptakan lingkungan kerja yang lebih kondusif, seorang pemimpin diharapkan dapat lebih awal mengidentifikasi ataupun peka terhadap terjadinya konflik, dalam hal ini seorang pemimpin memiliki kemampuan dalam mengidentifikasi lebih awal dan berperan secara aktif dalam mengetahui, memahami dan melakukan intervensi atau usaha dalam

menyelesaikan sebuah konflik sehingga tidak sampai mempengaruhi kinerja, produktivitas, motivasi dan lingkungan organisasi tersebut.

Seorang pemimpin harus dapat senantiasa belajar dari berbagai hal baik dari pengetahuan tentang manajemen ataupun dari pengalaman dalam menangani konflik secara konstruktif dan komprehensif contohnya suatu konflik dapat diselesaikan dengan usaha atau strategi kolaborasi (*win win solution*).

Dalam tatanan pelayanan keperawatan konflik sering terjadi terutama pada saat seorang perawat melaksanakan ataupun memberikan asuhan keperawatan secara komprehensif, perawat akan bekerja secara tim dan juga akan berkolaborasi dengan tim kesehatan yang lain dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien, asuhan keperawatan yang diberikan dengan beberapa tahapan mulai dari proses pengkajian data pasien, pembuatan diagnosa keperawatan, penyusunan rencana keperawatan atau intervensi, pelaksanaan (implementasi) sampai dengan melakukan evaluasi baik secara sumatif atau formatif, hal tersebut tidaklah mudah terutama bagi manajer/pemimpin di keperawatan, seorang manajer keperawatan memerlukan pengetahuan, keterampilan, dan keahlian dalam mengelola setiap konflik yang mungkin terjadi selama pelaksanaan asuhan keperawatan.

Tantangan akan pelayanan asuhan keperawatan yang berkualitas terutama pada era revolusi industri 4.0 semakin tinggi, masyarakat semakin sadar akan pentingnya kesehatan dan pelayanan Kesehatan yang berkualitas yang diberikan, sehingga seorang manajer dalam keperawatan diharapkan dapat senantiasa berinovasi, kreatif dan dapat menjadikan suatu konflik menjadi sebuah pembelajaran dan senjata agar dapat memberikan pelayanan kesehatan terutama asuhan keperawatan yang bermutu bagi setiap pasien (konsumen), sehingga

## REFERENSI

- Cheruku, S., Dave, S., Goff, K., Park, C., Ebeling, C., Cohen, L., Styrvoky, K., Choi, C., Anand, V., & Kershaw, C. (2020). Cardiopulmonary Resuscitation in Intensive Care Unit Patients With Coronavirus Disease 2019. *Journal of Cardiothoracic and Vascular Anesthesia*, 34(10), 2595–2603. <https://doi.org/10.1053/j.jvca.2020.06.008>
- Jayanti, Handiyani, Yetti, Ode, L., Rahman, & Nurdiana. (2021). OPTIMALISASI FUNGSI MANAJEMEN KEPALA RUANGAN MELALUI MANAJEMEN BURNOUT STAF KEPERAWATAN DI MASA PANDEMI. *Journal of Telenursing (JOTING)*, 3, 411–422.
- Marwiati, M., Komsiyah, K., & Indarti, D. (2021). Pengalaman Perawat Igd Dalam Merawat Pasien Covid-19 : Studi Kualitatif Di Igd Rumah Sakit Di Semarang. *Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat UNSIQ*, 8(2), 163–167. <https://doi.org/10.32699/ppkm.v8i2.1784>
- Muspawi, M. (2014). Manajemen Konflik (Upaya Penyelesaian Konflik Dalam Organisasi). *Jurnal Penelitian Universitas Jambi Seri Humaniora*, 16(2), 41–46.
- Nursalam. (2014). *Manajemen Keperawatan Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional* (A. Suslia (ed.); pp. 153–162). Salemba Medika.
- Pasaribu, & Ricky. (2021). Tingkat Stres Perawat Terkait Isu Covid-19. *Jurnal Penelitian Perawat Profesional*, 3(2), 287–294. <https://doi.org/10.37287/jppp.v3i2.429>
- Patricia, & Wise, Y.-. (2019). Leading and Managing in Nursing. In *Elsevier Mosby* (p. 1037). Elsevier. <https://doi.org/10.1097/00000446-200401000-00057>

Saputra, & Alkhusari. (2021). MANAJEMEN KONFLIK SEBAGAI STRATEGI PENINGKATAN KINERJA TENAGA KESEHATAN DI RSUD. *Aisyiyah Medika*, 6, 71–92.

## PROFIL PENULIS



### **Ns. Made Martini, S.Kep., M.Kep**

Penulis lahir di Bandung, 12 April 1983, ketertarikan penulis terhadap ilmu keperawatan dimulai pada tahun 2001 silam. Hal tersebut membuat penulis memilih untuk masuk ke Akademi Keperawatan Bali Denpasar berhasil lulus pada tahun 2004, kemudian penulis bekerja di IGD RS Bhakti Rahayu Denpasar, melanjutkan Pendidikan S1 Keperawatan Ners di Fakultas Kedokteran Universitas Brawijaya Malang lulus pada tahun 2008, setelah menyelesaikan Pendidikan S1 keperawatan Ners Penulis bekerja sebagai pengajar di STIKES Bali dari tahun 2008 – 2014, kemudian penulis melanjutkan pendidikan di FKUB Program Magister Keperawatan Universitas Brawijaya Malang dengan mengambil konsentrasi keperawatan gawat darurat dan manajemen bencana lulus pada tahun 2016, sejak tahun 2016 sampai sekarang Penulis bekerja sebagai Dosen di STIKes Buleleng, penulis juga aktif melaksanakan Tri Dharma PT (melakukan penelitian dan pengabdian masyarakat terutama terkait keperawatan gawat darurat dan bencana) dan penulis aktif sebagai pengurus Himpunan Keperawatan Gawat Darurat dan Bencana Provinsi Bali periode 2018-2022, penulis juga aktif menulis dan menjadi editor dan penulis beberapa buku, penulis saat ini menjadi ka UPK di Stikes Buleleng, selain itu penulis juga aktif menjadi instruktur dalam pelatihan BTCLS dalam Yayasan Ambulans Gawat Darurat 118 Jakarta. Semua itu dilakukan agar dapat memberikan manfaat dalam bidang ke Pendidikan terutama dalam bidang keperawatan, penulis memiliki **motto hidup “pengalaman adalah guru yang terbaik, hari esok harus lebih baik”**.

Email penulis : [mademartini20@gmail.com](mailto:mademartini20@gmail.com)

# **BAB VII**

## **MANAJEMEN MUTU DALAM PELAYANAN KEPERAWATAN**

**Nugroho Djati Satmoko, S.E., M.S.I.E.**

**Universitas Padjadjaran**



### **A. PENDAHULUAN**

Dalam menjalani kehidupan dan aktivitas sehari-hari, kita tidak dapat dipisahkan dari kondisi sehat dan kesehatan. Berikut ini ada beberapa kata bijak yang berkaitan dengan keduanya antara lain: "Sehat itu bukan suatu kemewahan. Sehat itu murah, tetapi menjadi mahal ketika sehat telah berubah menjadi sakit". Berikutnya menurut Guillemets: "Kesehatan adalah hubungan antara anda dan tubuh anda". Kemudian "Orang yang mengabaikan kesehatan dirinya adalah orang yang menabung masalah untuk masa depannya" (Nugroho, 2020).

Namun pada kenyataannya masih saja banyak dari kita yang sadar atau tidak, telah mengabaikan pentingnya sehat serta kesehatan, dan apabila sudah sakit maka seyogyanya segera memeriksakan diri ke fasilitas pelayanan kesehatan, seperti untuk rawat jalan dapat di klinik, puskesmas, tempat praktik pribadi, ataupun rumah sakit. Sedangkan untuk rawat inap biasanya di klinik dan atau rumah sakit. Perawatan ini perlu dijalani dengan tujuan agar bisa kembali sehat seperti sediakala.



Gambar 1 **Keperawatan (Nursing)**  
Sumber: AsiliaHomeHealthcare (2016).

Apabila kita membicarakan keperawatan atau *nursing* serta perawat atau *nurse* maka mau tidak mau akan berkaitan dengan sistem pelayanan keperawatan secara khusus, dan sistem pelayanan kesehatan pada umumnya.

## **B. RUANG LINGKUP SISTEM PELAYANAN KEPERAWATAN**

Sistem adalah kumpulan dari elemen atau komponen yang saling terkait satu sama lain, dan dikelola dengan baik dan benar guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kemudian sistem kesehatan (*healthcare system*) kadang-kadang disebut sebagai sistem perawatan kesehatan (*health care system*) atau sistem pelayanan kesehatan (*healthcare service system*), yaitu kumpulan dari elemen tenaga kesehatan, tenaga nonkesehatan, dan sumber daya lainnya, yang saling terkait dalam memberikan pelayanan kesehatan. Sedangkan menurut Departemen Kesehatan Republik Indonesia (2009), “**Pelayanan kesehatan** adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan,

## REFERENSI

- Adipurnomo. (2020 , December 17). *Metode Standar 7 New Quality Tools*. Retrieved from <https://standarku.com/metode-standar-7-new-quality-tools/>.
- AllIndiaInstitutesofMedicalSciecnes. (2011, September 14). *Nursing Services*. Retrieved from <https://www.aiims.edu/aiims/nursingservices/NURSING%20SERVICES.htm>.
- AsiliaHomeHealthcare. (2016, July 5). *Don't just choose any Home Healthcare Service*. Retrieved from <https://medium.com/asilia-home-healthcare/dont-just-choose-any-home-healthcare-service-a419ac3f4354>.
- Bataone. (n.d.). *No.28 Permukiman, Pemukiman, Pelayanan, Layanan*. Retrieved from <http://www.indonesia.co.jp/bataone/ruangbahasa28.html>.
- CheggStudy. (2021). *Quality Of Conformance*. Retrieved from <https://www.chegg.com/homework-help/definitions/quality-of-conformance-18>.
- Feldman, D. (2019, October 9). *What is Product Quality? A Practical Definition*. Retrieved from <https://medium.com/@dfeldman/what-is-product-quality-a-practical-definition-990d3ca6827>.
- Hayajneh, Y. (2007). *Management for Health Care Professionals Series: Systems & Systems Theory*. Retrieved from file:///C:/Users/Acer/Downloads/management-for-health-care-professionals-series-systems.pdf.
- Hoyle, D. (2007). *Quality Management Essentials. 1st Edition*. Burlington: Elsevier.

- IndeedEditorialTeam. (2021, March 10). *Nursing Leadership and Management: Role Definitions and Differences*. Retrieved from <https://www.indeed.com/career-advice/finding-a-job/nursing-leadership-and-management>.
- Informit. (2013, July 25). *The Important Role Services Play in an Economy*. Retrieved from <https://www.informit.com/articles/article.aspx?p=2095734&seqNum=2>.
- KebumenSatu. (2015, Januari 24). *Kecap Kentjana dari Kebumen yang Punya Cita Rasa Melegenda*. Retrieved from <https://twitter.com/kebumensatu/status/654538224665124864?lang=gl>.
- Kelly, D. L. (2007). *Applying Quality Management in Healthcare: A System Approach. 2nd Edition*. Chicago: Health Administration Press.
- KlinikPresiden. (2019). *Pelayanan Kesehatan*. Retrieved from <http://www.klinikpresiden.co.id/health-service/>.
- MarketBusinessNews. (2020). *What is quality? Definition and examples*. Retrieved from <https://marketbusinessnews.com/financial-glossary/quality/>.
- MasterofProjectAcademy. (n.d.). *7 QC Tools for Successful Six Sigma Projects*. Retrieved from <https://blog.masterofproject.com/7-qc-tools-six-sigma-projects/>.
- McMahon, M. (2021). *What is Nursing Management?* Retrieved from <https://www.practicaladultinsights.com/what-is-nursing-management.htm>.
- Merriam-Webster. (2021). *Definition of Management*. Retrieved from <https://www.merriam-webster.com/dictionary/management#learn-more>.

- Moeloek, N. F. (2019). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2014 Tentang Keperawatan Bab I Ketentuan Umum Pasal 1*. Retrieved from [http://hukor.kemkes.go.id/uploads/produk\\_hukum/PMK\\_No\\_26\\_Th\\_219\\_ttg\\_Peraturan\\_Pelaksanaan\\_UU\\_Nomor\\_38\\_Tahun\\_2014\\_tentang\\_Keperawatan.pdf](http://hukor.kemkes.go.id/uploads/produk_hukum/PMK_No_26_Th_219_ttg_Peraturan_Pelaksanaan_UU_Nomor_38_Tahun_2014_tentang_Keperawatan.pdf)
- Nugroho, F. T. (2020, Juni 11). *40 Kata-kata Bijak Pentingnya Menjaga Kesehatan, Bisa Jadi Kunci Kebahagiaan*. Retrieved from <https://www.bola.com/ragam/read/4276198/40-kata-kata-bijak-pentingnya-menjaga-kesehatan-bisa-jadi-kunci-kebahagiaan>.
- Quizlet. (2021). *4 Customer Perceptions of Service*. Retrieved from <https://quizlet.com/348992209/4-customer-perceptions-of-service-flash-cards/>.
- Robbins, S. P., DeCenzo, D. A., Coulter, M., & Anderson, I. (2013). *Fundamentals of Management. 7th Edition*. Upper Saddle River, New Jersey: Pearson.
- Ross, T. K. (2014). *Health Care Quality Management: Tools and Applications*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Russell, R. S., & TaylorIII, B. W. (2011). *Operations Management - Creating Value The Supply Chains. Seventh Edition*. Hoboken: John Wiley & Sons, Inc.
- Satmoko, N. D. (2020). *Manajemen Persediaan dan Mutu Produk. Dalam: Gcaindo (eds). Pengantar Akuntansi Biaya: Pedoman Praktis, Strategi dan Apalikasi*. Yogyakarta: Diandra.
- Satmoko, N. D. (2021). *Manajemen dan Manajer. Dalam: Fauzi, M. dkk., Pengantar Manajemen. Padang: Insan Cendekia Mandiri*. Padang: Insan Cendekia Mandiri.

Sayareh, J., Iranshani, S., & Golfakhrabadi, N. (2016). Service Quality Evaluation and Ranking of Container Terminal Operators. *The Asian Journal of Shipping and Logistics*, Vol.32, No. 4, pp.203-212.

Stevenson, W. J. (2005). *Operations Management. Eighth Edition [Power points slides]*. Retrieved from <https://slideplayer.com/slide/5159884/>.

## PROFIL PENULIS



Kota Bandung dikenal sebagai *Parijs van Java*, dan juga *lembur kuring*. Di kota inilah penulis dilahirkan tepatnya 27 Februari 1959, hidup dan menetap sampai saat ini. Pendidikan yang telah ditempuhnya: SDN Ayudia III Bandung (1966-1971); SMPN 1 Bandung (1972-1974); Jurusan Ilmu Pasti dan Pengetahuan Alam SMAN 3 Bandung (1975-1977); Jurusan Ekonomi Perusahaan (sekarang Jurusan Manajemen) FE Unpad (1978-1983); pasca sarjana (magister) Jurusan Manajemen dan Teknik Industri Institut Teknologi Bandung (1986-1989). Bidang kepakarannya adalah Riset Operasi, Manajemen Operasi & Logistik.

Pada tahun 1984 diterima menjadi Pegawai Negeri Sipil Pusat yang ditempatkan di FE Unpad, dan sampai saat ini telah mengabdikan (> 36 tahun), pada Departemen Manajemen dan Bisnis (Demabis) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Padjadjaran.

Buku pertama yang ditulisnya adalah *Logistik: Sebuah Pengantar*, 2020, Penerbit DreXa *publisher* Bandung. Berikutnya selama tahun 2020 telah pula menulis duabelas buah *Book Chapter* di lima penerbit antara lain:

1. Diandra: Yogyakarta.
  - a. Manajemen Produksi Barang dan Jasa.
  - b. Manajemen Persediaan Barang.
  - c. Manajemen Persediaan dan Mutu Produk.
  - d. Konsep dan Analisis Manajemen Logistik Dalam Bisnis.
2. Widina: Bandung.
  - a. Konsep Dasar Dalam Manajemen Produksi.
  - b. Pengantar Manajemen Operasi.

- c. Tata Letak.
  - d. Manajemen Operasi.
  - e. Aspek Teknologi dan Operasional.
  - 3. Insan Cendekia Mandiri: Padang.
    - a. Manajemen dan Manajer.
  - 4. Media Sains Indonesia: Bandung.
    - a. Manajemen Fungsional: Operasi dan Produksi.
  - 5. Tahta Media Group: Sukoharjo.
    - a. Lingkungan Industri.
- 

*nDs* - 2021

# **BAB VIII**

## **KONSEP DASAR**

### ***PATIENT SAFETY***



Ns.Suci Rahayu Ningsih.,S.Kep.,M.Kep

Institut Kesehatan Dan Teknologi Graha Medika Kotamobagu

#### **A. PENGERTIAN *PATIENT SAFETY***

Keselamatan pasien merupakan indikator yang paling utama dalam sistem pelayanan kesehatan, yang diharapkan dapat menjadi acuan dalam menghasilkan pelayanan kesehatan yang optimal dan mengurangi insiden bagi pasien (Canadian Patient Safety Institute, 2017). Menurut Kemenkes RI (2015), keselamatan pasien (*patient safety*) adalah suatu sistem yang memastikan asuhan pada pasien jauh lebih aman. Sistem tersebut meliputi pengkajian risiko, identifikasi insiden, pengelolaan insiden, pelaporan atau analisis insiden, serta implementasi dan tindak lanjut suatu insiden untuk meminimalkan terjadinya risiko. Sistem tersebut dimaksudkan untuk menjadi cara yang efektif untuk mencegah terjadinya cedera atau insiden pada pasien yang disebabkan oleh kesalahan tindakan.

Pasien merupakan penerima jasa pelayanan kesehatan dirumah sakit baik dalam keadaan sehat maupun sakit. UUD 1945 yang telah diamandemen secara jelas dalam pasal 28 H menyatakan bahwa setiap warga Negara berhak mendapat pelayanan kesehatan yang layak. Hak pasien sudah diatur dalam UU Nomer 23 Tahun 1992 tentang kesehatan, UU perlindungan konsumen, UU Nomer 29 Tahun 2004 tentang praktik kedokteran, UU Nomer 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, dan UU Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Priyoto, 2014).

Patient Safety rumah sakit adalah suatu sistem dimana rumah sakit membuat asuhan pasien lebih aman (Priyoto,2014). Keselamatan pasien rumah sakit adalah suatu sistem dimana rumah sakit membuat asuhan pasien lebih aman yang meliputi asesemen resiko, identifikasi dan pengelolaan yang berhubungan dengan resiko pasien, pelaporandan analisis insiden, kemampuan belajar dari insiden dan tindak lanjutnya serta implementasi solusi untuk meminimalkan timbulnya resiko dan mencegah terjadinya cedera yang disebabkan oleh kesalahan akibat melaksanakan suatu tindakan atau tidak mengambil suatu tindakan yang seharusnya diambil (Kemenkes, 2011).

Insiden keselamatan pasien adalah semua kejadian atau situasi yang berpotensi atau mengakibatkan harm (penyakit, cedera, cacat, kematian, kerugian dan lain-lain), hal tersebut dapat dicegah bahkan seharusnya tidak terjadi karena sudah dikategorikan sebagai suatu disiplin. Dalam Permenkes RI No. 1691/ MENKES/ PER/ VIII/ 2011 tentang Keselamatan Pasien Rumah Sakit, insiden keselamatan pasien adalah segala sesuatu yang terjadi secara sengaja atau tidak sengaja dan kondisi mengakibatkan atau berpotensi untuk menimbulkan cedera pada pasien, yang terdiri dari Kejadian tidak Diharapkan (KTD), Kejadian Nyaris Cedera (KNC), Kejadian Tidak Cedera (KTC) dan Kejadian Potensial Cedera (KPC). Insiden keselamatan pasien sewaktu-waktu dapat terjadi tanpa direncanakan yang dapat membahayakan pasien dan tidak terpenuhi outcome dalam penyembuhan pasien.

## **B. KOMPONEN *PATIENT SAFETY***

Kebijakan saja tidak mungkin diharapkan untuk dapat mendorong suatu perubahan menuju budaya keselamatan pasien. Kalau yang diharapkan rumah sakit hanya adanya pelaporan insiden

## **REFERENSI**

- Agus D. Susanto dan Widodo J. Pudjiraharjo. (2013). Intervensi Problem Solving Cycle (PSC) Berdasarkan 7 Prinsip Menuju Keselamatan Pasien Rumah Sakit. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Kesehatan*, Volume II nomor 2, 76 – 79
- Cahyono, J.B Suharjo. 2008. *Membangun Budaya Keselamatan Pasien: Dalam Praktik Kedokteran*. Yogyakarta: Kanisius
- Fahmi, Irham. 2010. *Manajemen Resiko ; Teori, Kasus dan Solusi*. Bandung; Alfabeta
- Kementerian Kesehatan RI. (2011). *Pedoman Penyelenggaraan Keselamatan Pasien di Rumah Sakit*.
- Pabuti, Aumas. (2011). *Tujuh Langkah Menuju Keselamatan Pasien (KP) Rumah Sakit*. Proceedings of expert lecture of medical student of Block 21st of Andalas University, Indonesia
- Permenkes RI Nomor 1691/Menkes/PER/VIII/2011 tentang keselamatan pasien rumah sakit Online : <http://bprs.kemkes.go.id/v1/uploads/pdf/files/peraturan/21%20PMK%20No.%201691%20tg%20Keselamatan%20Pasien%20Rumah%20Sakit> diakses 22 Maret 2021
- Tutiany. Lindawati dan Paula Krisanti. (2017). *Manajemen Keselamatan Pasien*. PPSDM: Kementerian Kesehatan RI.

## PROFIL PENULIS



Ns.Suci Rahayu Ningsih.,S.Kep.,M.Kep Lahir di Lamongan pada tanggal 28 Januari Tahun 1992. Penulis Memperoleh gelar Sarjana Keperawatan dan Profesi Ners di Stikes Graha Medika Kotamobagu Tahun 2016. Dan Lulus Magister Keperawatan Peminatan Manajemen Keperawatan di STik Sint Carolus Jakarta Tahun 2020. Penulis Memulai Karir dalam bekerja sebagai Tenaga Kependidikan di Institut Kesehatan Dan Teknologi Graha Medika Kotamobagu Sejak Tahun 2015 -Sekarang.

# KONSEP DAN APLIKASI MANAJEMEN DALAM KEPERAWATAN

## BAB I KONSEP UMUM MANAJEMEN

I Made Indra P., AMK., MPH., QRGP., CPHCM

## BAB II PROSES MANAJEMEN ASUHAN KEPERAWATAN

Fajar Vilbra Ayu Lestari S.Kep.,Ns

## BAB III KEPEMIMPINAN DALAM KEPERAWATAN

Paryono, S.Kep, Ns, M.Kes

## BAB IV ORGANISASI DALAM KEPERAWATAN

Bangu, AMK, S.PJ.,M.A. Hed

## BAB V TEORI BERUBAH DALAM MANAJEMEN KEPERAWATAN

Suyanto, S.Kp, M.Kes

## BAB VI MANAJEMEN KONFLIK DALAM KEPERAWATAN

Ns. Made Martini, S.Kep, M.Kep

## BAB VII MANAJEMEN MUTU DALAM PELAYANAN KEPERAWATAN

Nugroho Djati Salmoko, S.E., M.S.I.E.

## BAB VIII KONSEP DASAR PATIENT SAFETY

Ns.Suci Rahayu Ningsih,S.Kep.,M.Kep



CV. Tahta Media Group  
Klaten, Jawa Tengah  
Web : [www.tahtamedia.com](http://www.tahtamedia.com)  
Ig : tahtamedia group  
Telp/WA : +62 813 5346 4169

1180N 9378-023-6426-53-0

