

**EKSPLORASI PENGALAMAN KEPALA RUANGAN DALAM
MELAKSANAKAN FUNGSI MANAJEMEN**

*(Exploring The Experience Of The Nurse Cheaf Carrying Out Management
Functions)*

Lilis Rohayani¹, Oyoh², Giri Ramdhan³

1. Keperawatan Manajemen, Program Studi Ilmu Keperawatan (S-1), STIKes Jenderal Achmad Yani, Cimahi, 40533, Indonesia, email: lilisrohayanililis@yahoo.com
2. Keperawatan Manajemen, Program Studi Ilmu Keperawatan (S-1), STIKes Jenderal Achmad Yani, Cimahi, 40533, Indonesia
3. Keperawatan Manajemen, Program Studi Ilmu Keperawatan (S-1), STIKes Jenderal Achmad Yani, Cimahi, 40533, Indonesia

ABSTRAK

Manajemen keperawatan merupakan rangkaian fungsi dan aktivitas yang secara simultan saling berhubungan dalam menyelesaikan pekerjaan melalui anggota staf keperawatan untuk meningkatkan pelayanan keperawatan. Seorang kepala ruangan harus memahami ilmu manajemen dalam melakukan praktik keperawatan. Kepala ruang harus mampu menjalankan fungsi manajemen sehingga tujuan organisasi dapat tercapai. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi pengalaman kepala ruangan dalam melaksanakan fungsi manajemen keperawatan di ruang rawat inap RSUD Cibabat.

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan metode fenomenologi. Pemilihan partisipan menggunakan metode *purposive sampling*. Tiga partisipan didapat sesuai dengan saturasi data. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dan dilengkapi dengan catatan lapangan, sesuai dengan tempat yang telah disepakati oleh partisipan dan peneliti. Wawancara mendalam direkam kemudian dibuat transkrip verbatim dan dianalisis dengan metode *Colaizzi*.

Hasil penelitian menggambarkan pengalaman kepala ruangan dalam melaksanakan fungsi manajemen dengan berbagai pengalamannya. Hasil penelitian ini menghasilkan tema-tema yaitu : 1) Pentingnya panduan kerja dalam melaksanakan fungsi manajemen 2) Hambatan kerja dalam pelaksanaan fungsi manajemen 3) Respon denial dan psikososial dalam melaksanakan fungsi manajemen 4) Upaya yang dilakukan oleh kepala ruangan untuk meningkatkan mutu pelaksanaan fungsi manajemen 5) Harapan kepala ruangan dalam melaksanakan fungsi manajemen.

Saran untuk rumah sakit dapat menjadi bahan evaluasi dalam pelaksanaan fungsi manajemen di ruang rawat inap, peneliti berikutnya agar dapat dikembangkan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan fungsi manajemen.

Kata Kunci: Kualitatif Deskriptif, Pengalaman Kepala Ruangan, Fungsi Manajemen

ABSTRACT

Nursing management is a series of functions and activities that are simultaneously interconnected in completing the work through nursing staff members to improve nursing services. The ward must understand the science of management in conducting nursing practice. The ward as must be able to perform the management functions so that organizational goals can be achieved. This study aims to explore the experience of the ward in carrying out management functions in the inpatient wards of Cibabat hospital.

The selection of participants using purposive sampling method. Three participants were obtained according to the data saturation. Data collection was conducted through in-depth interviews and completed with field notes, in accordance with the places agreed by the participants and researchers. In-depth interviews were recorded and then transcribed verbatim and analyzed by Colaizzi method. The results

describe the experience of the head of the room in carrying out management functions with various experiences.

The results of this study produce the themes are: 1) The importance of work guidelines in implementing management functions 2) Job barriers in the implementation of management functions 3) Denial and psychosocial response in carrying out management functions 4) Efforts made by the ward to improve the quality of the implementation of management functions 5) Hope the wards in carrying out management functions.

Suggestions for hospitals can be an evaluation material in the implementation of management functions in the inpatient room, subsequent researchers to be developed to determine the factors that affect the implementation of management functions.

Keywords: *Qualitative research with descriptive phenomenology, The experiences of ward, Management functions*

PENDAHULUAN

Kepala ruangan dalam menjalankan tugasnya harus menyadari bahwa setiap anggota kelompoknya memiliki perbedaan dalam merepresentasikan sudut pandangnya. Pengalaman yaitu sesuatu yang pernah dialami oleh seseorang. Pengalaman sebagai pelajaran berharga yang berdampak besar baik itu untuk individu ataupun sebuah kelompok. Pengalaman yang unik lainnya dialami oleh kepala ruangan di salah satu ruangan yang berada di Rumah Sakit Umum Daerah Cibabat. Berdasarkan hasil wawancara informal dengan kepala ruangan dengan jenis kelamin perempuan dengan masa jabatan lebih dari 6 bulan pada tanggal 19 Februari 2018 di ajukan pertanyaan sebagai berikut:

“Bagaimana pengalaman bapak/ibu dalam melaksanakan fungsi manajemen?”

Informasi yang didapatkan dari partisipan bahwa pengalaman dalam melaksanakan fungsi

manajemen harus menguasai teori manajemen. Berikut pernyataannya:

“Saat saya pertama kali masuk ke ruangan ini, saya berusaha untuk melakukan kajian situasional, saya ingin melihat bagaimana karakter dari perawat disini, karakternya seperti apa di sini”.

Selain itu, informasi yang di dapatkan dari partisipan bahwa pengalaman kepala ruangan dalam melaksanakan fungsi manajemen sangat memerlukan fungsi *controlling* yang baik. Berikut pertanyaannya:

“Kenapa banyak yang mis, misalkan dari instruksi-instruksi dokter ada yang suka ketinggalan gitu, nah dari situ saya berfikir kenapa sih ini kok suka tertinggal yang harusnya ini di harus kerjakan tapi ini tidak di kerjakan. Itu ketahuannya tuh saat kita visit dengan dokter”.

Informasi lainnya yang didapatkan dari partisipan bahwa pengalaman kepala ruangan dalam melaksanakan fungsi manajemen harus mampu memiliki komunikasi

yang baik dengan *top* manajer maupun *low* manajer. Berikut pernyataannya:

“Pada saat kepala bidang menginformasikan bahwa tidak boleh adanya tukar dinas karena akan mempengaruhi sama remunerasi, di sini itu ada perawat selama 2 minggu di dinesin sama orang, dua minggu lagi dia masuk dinas, jadi jarang gitu. Saya menangkap bahwa ini adalah suatu masalah. Kalo sifatnya emergency mungkin hal yang wajar, kalo di laksanakan secara rutin ini tidak sehat. Saya berusaha bertemu dengan kedua oknum tersebut, saat saya beri tahu awalnya memang tidak mau menerima. Yang membuat saya kaget oknum tersebut berani untuk merespon. Tapi yang saya lakukan ini demi dia-nya sendiri dan pasien yang di rawat di sini”.

Seorang kepala ruangan harus memahami ilmu manajemen dalam melakukan praktik keperawatan. Hal tersebut dikarenakan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan keperawatan merupakan suatu fenomena yang direspon oleh perawat (Nursalam, 2016). Pelayanan keperawatan memiliki hubungan yang erat dengan gaya kepemimpinan seorang kepala ruangan dalam melakukan tugasnya. Selain itu komunikasi yang baik juga salah satu penentu keberhasilan

seorang kepala ruangan dalam memimpin anggotanya.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Cibabat adalah salah satu rumah sakit pemerintah tipe B yang menjadi rumah sakit rujukan untuk wilayah kabupaten dan sebagai rumah sakit tempat praktik dan penelitian dengan jumlah tenaga perawat yang ada di RSUD Cibabat yaitu sebanyak 327 orang dan 17 bidan untuk ruangan bersalin. Selain itu RSUD Cibabat juga memiliki 10 ruangan rawat inap.

Pada hasil penelitian Fitriyani dengan judul *“Analisis hubungan fungsi manajerial kepala ruangan dengan kualitas dokumentasi asuhan keperawatan di ruang rawat inap RSUD Pariaman”*, seorang perawat dalam menjalankan tugasnya juga dipengaruhi oleh kemampuan fungsi manajerial dari kepala ruangan yang merupakan bagian dari faktor organisasi yang mempengaruhi kinerja perawat (Fithriyani, 2017).

Kepala ruangan dalam hal ini memiliki sebuah peran penting yang harus di jalannya. (Hidayat, 2007). Dalam ruang perawatan, kepala ruangan adalah seorang yang memiliki kewajiban untuk melakukan fungsi manajemen yang terdiri dari fungsi perencanaan, fungsi pengorganisasian, fungsi penggerakan, dan fungsi pengawasan (Suarli & Bahtiar, 2009).

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, peneliti merumuskan sebuah permasalahan yaitu : “***Bagaimanakah pengalaman kepala ruangan rawat inap dalam melaksanakan fungsi manajemen?***” Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi pengalaman kepala ruangan dalam melaksanakan fungsi manajemen keperawatan di ruang rawat inap RSUD Cibabat. Manfaat penelitian diharapkan mendapatkan informasi baru dalam memahami pengalaman kepala ruangan dalam melaksanakan fungsi manajemen, sebagai bahan rujukan dalam melakukan pengembangan penelitian, mengeksplor lebih dalam terkait manajemen kepala ruangan.

METODE DAN ANALISA

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan metode fenomenologi (Rose Beeby dan Parker, 1995 dalam Carpenter 2011). Peneliti menggunakan fenomenologi transenden yang lebih dikenal dengan sebutan fenomenologi deskriptif yang memiliki tiga tahapan *intuiting, Analyzing, Describing*. Menurut Creswell (2014) jumlah partisipan atau populasi kurang lebih 3 sampai 10 dan dapat berubah sampai terjadinya saturasi. Sampel pada penelitian ini adalah 3 partisipan karena telah mencapai

saturasi data, dimana partisipan mengatakan pernyataan yang sama secara berulang-ulang.

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah dengan *purposive sampling* (Afiyanti & Rachmawati, 2014). Kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah kepala ruangan rawat inap dengan pengalaman minimal 6 bulan; Kepala ruangan menyatakan bersedia berpartisipasi dalam penelitian di buktikan dengan menandatangani surat pernyataan persetujuan penelitian; Kepala ruangan mampu mendeskripsikan pengalaman dalam melaksanakan fungsi manajemen, Pada penelitian ini partisipan memiliki rentang pengalaman menjadi kepala ruangan 8 sampai dengan 12 tahun sedangkan kriteria eksklusi adalah partisipan yang tidak memungkinkan dalam proses pengumpulan data dimana partisipan berhalangan seperti cuti lama atau dalam keadaan tidak memungkinkan seperti keadaan kritis partisipan yang menyebabkan tidak bisa dilaksanakannya pengambilan data.

Penelitian ini dilakukan di RSUD Cibabat Cimahi, pada akhir bulan Maret - bulan Juli 2018. *instrument* utama dalam penelitian ini adalah peneliti dilengkapi dengan alat perekam wawancara dengan menggunakan dua buah *voice recorder* dalam bentuk *handphone*

disertai dengan *Charger* dan catatan lapangan nonverbal partisipan selama wawancara berlangsung. Pengumpulan data menggunakan metode wawancara mendalam (*in-depth interview*). Lamanya proses wawancara tidak lebih dari 60 menit (Creswell, 2014). Pertanyaan selanjutnya (*Probing Question*) dipersiapkan untuk mengantisipasi peneliti jika *blocking*. Peneliti melakukan *focusing* dan Terminasi akhir apabila telah yakin sudah adanya saturasi data.

Analisa data dilakukan menggunakan metode Colaizzi, setelah peneliti membaca berulang-ulang transkrip wawancara kemudian peneliti mengidentifikasi perkataan-perkataan partisipan yang bermakna. Kemudian di kelompokkan menjadi kategori, selanjutnya kategori-kategori yang mempunyai makna yang sama menjadi subtema. Selanjutnya masing-masing subtema yang teridentifikasi dijadikan menjadi tema. Kemudian peneliti mendeskripsikan dalam bentuk narasi hal ini dilakukan untuk menggabungkan seluruh tema, dan subtema. (Colaizzi dalam Polit D.F, & Beck 2010; Speziale & Carpenter, 2007).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dari penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi

pengalaman kepala ruangan dalam melaksanakan fungsi manajemen, telah teridentifikasi lima tema, yakni : 1) Pentingnya panduan kerja dalam melaksanakan fungsi manajemen 2) Hambatan kerja dalam pelaksanaan fungsi manajemen 3) Respon denial dan psikososial dalam melaksanakan fungsi manajemen 4) Upaya yang dilakukan oleh kepala ruangan untuk meningkatkan mutu pelaksanaan fungsi manajemen 5) Harapan kepala ruangan dalam melaksanakan fungsi manajemen. Berikut penjelasan secara rinci untuk masing-masing tema yang dihasilkan dalam penelitian ini :

1. Tema 1: Pentingnya Panduan Kerja Dalam Pelaksanaan Fungsi Manajemen

Kepala ruangan baiknya memahami bagaimana melaksanakan secara keseluruhan fungsi manajemen. Fungsi manajemen menurut G. R Terry adalah *planning, organizing, actuating, dan controlling* (Suarli & Bahtiar, 2009). Dalam melaksanakan poin-poin dari fungsi manajemen, diperlukan panduan dalam melaksanakannya. Panduan kerja dalam melaksanakan fungsi manajemen sangat diperlukan. Hal ini menjadikan pelaksanaan fungsi manajemen berjalan secara optimal.

Panduan dapat memudahkan kepala ruangan dalam melaksanakan fungsi manajemen, Untuk mencapai pelaksanaan fungsi manajemen yang optimal tersebut, perlu SOP yang mampu menjadikan arus kerja yang lebih baik. Dengan adanya Standar Operasional Prosedur, maka kontrol atas program yang dibuatnya, peran pemimpin juga dalam mengambil keputusan adalah sentral dan dinilai strategis. Salah satu fungsi manajemen, dalam sebuah penelitian menunjukkan bahwa *desicion maker* memiliki gaya tersendiri. Kekuatan dan kelemahan pembuat keputusan ditentukan pada gaya yang digunakan oleh pemimpin atau manajer. Hal ini membantu menjelaskan mengapa manajer yang berbeda membuat keputusan yang berbeda. Seorang pemimpin dalam suatu organisasi dapat mengambil keputusan yang tepat dan menerapkan gaya kepemimpinan sesuai dengan situasi dengan berbagai pertimbangan yang telah diperhitungkan secara matang (Suparno, 2012).

2. Tema 2: Hambatan Kerja Dalam Pelaksanaan Fungsi Manajemen

Hambatan dalam pelaksanaan fungsi manajemen yakni hambatan yang berasal dari personal perawat dan hambatan dari kondisi

lingkungan di ruang rawat inap. (Winasih, Nursalam, & Dian, 2015). Pada penelitian ini ditemukan bahwa budaya kerja yang menjadi salah satu hambatan dalam pelaksanaan fungsi manajemen. Budaya kerja tersebut pastinya berhubungan dengan budaya organisasi. (Robbins & Judge, 2008). Tanpa adanya budaya kerja serta budaya organisasi yang baik, maka kepatuhan perawat terhadap panduan yang di buat tidak akan tercapai dengan baik. Salah satu contoh kecil dalam budaya kerja yang baik yakni dengan adanya kesadaran SDM untuk memelihara alat serta fasilitas yang tersedia di ruangan.

Hambatan dalam pelaksanaan fungsi manajemen terjadi pada pelaksanaan fungsi manajemen yakni ketenagaan yang kurang dalam ruang perawatan serta hambatan dalam menciptakan budaya yang baik. Dengan kurangnya kesadaran untuk menerapkan budaya kerja yang baik, maka pelayanan keperawatan akan sedikit terhambat, khususnya kesadaran dalam memelihara alat yang digunakan dalam perawatan. Kekurangan tenaga juga menjadi hal yang sering terjadi dalam ruang perawatan, maka dari itu pemaksimalan kinerja dilakukan untuk mempertahankan pelayanan keperawatan, Ansori dan Mustajib (2013).

3. Tema 3: Respon Denial Dan Psikososial Dalam Melaksanakan Fungsi Manajemen

Penerimaan merupakan dasar bagi setiap orang untuk dapat menerima kenyataan hidup, semua pengalaman baik atau buruk. Penerimaan ditandai dengan sikap positif, adanya pengakuan atau penghargaan terhadap nilai-nilai individual tetapi menyertakan pengakuan terhadap tingkah lakunya (Kubler, 1969). Menurut Kubler Ross (dalam teori Kehilangan/Berduka), sebelum mencapai pada tahap penerimaan individu akan melalui beberapa tahapan yakni, tahap *denial*, *anger*, *bargaining*, *depression*, dan *acceptance*.

Tahap denial inilah yang dirasakan oleh kepala ruangan pada saat kali pertama melaksanakan fungsi manajemen. Hal tersebut terjadi karena menjadi kepala ruangan sebelumnya tidak diprediksi oleh individu, sehingga banyak kekhawatiran dalam benak kepala ruangan tersebut. Selain perasaan tidak menyangka yang dirasakan oleh kepala ruangan pada saat mendapatkan tanggung jawab sebagai kepala ruangan, ada juga perasaan ragu dalam mengambil suatu keputusan. Konflik interpersonal terjadi pada kepala

ruangan (Suparno, 2012; Nursalam, 2011).

Salah satu respon psikososial yang timbul berupa adanya respon emosi. Definisi itu menggambarkan bahwa emosi diawali dengan adanya suatu rangsangan, baik dari luar (benda, manusia, situasi, cuaca), maupun dari dalam diri kita (tekanan darah, kadar gula, lapar, ngantuk, segar dan lain-lain), pada indra-indra kita. Salah satu tantangan yang dirasakan oleh kepala ruangan yakni HDR, perasaan tersebut memiliki faktor pemicu. Pemicu terjadinya HDR salah satunya yakni respon maladaptif yang dimiliki oleh kepala ruangan. Selain itu pengetahuan terkait dengan manajemen keperawatan menjadi salah satu faktor pemicu kepala ruangan mengalami beberapa respon yang dialaminya (Fajariyah, 2012; Angelia Sintia, 2014)

4. Tema 4: Upaya yang Dilakukan Oleh Kepala Ruangan Untuk Meningkatkan Mutu Pelaksanaan Fungsi Manajemen

Pelaksanaan kegiatan jaminan mutu pelayanan keperawatan di rumah sakit dapat pula dilakukan dalam bentuk kegiatan pengendalian mutu. Kegiatannya dapat dilaksanakan dalam dua tingkat yaitu tingkat rumah sakit dan tingkat ruang

rawat (Potter & Perry, 2005). Tingkat rumah sakit dapat dilaksanakan dengan cara mengembangkan tim gugus kendali mutu yang memiliki program baik jangka pendek maupun jangka panjang. Kegiatan menilai mutu pada tingkat rumah sakit akan diawali dengan penetapan kriteria pengendalian, mengidentifikasi informasi yang relevan dengan kriteria, menetapkan cara mengumpulkan informasi/data. Kemudian melakukan pengumpulan dan menganalisis informasi/data, membandingkan informasi dengan kriteria yang telah ditetapkan, menetapkan keputusan tentang kualitas, serta memperbaiki situasi sesuai hasil yang diperoleh, lalu menetapkan kembali cara mengumpulkan informasi (Marquis dan Huston, 2000). Hal tersebut yang mendasari bahwa peran kepala ruangan pada tingkat ruang rawat sangat penting dalam melakukan upaya pengendalian mutu. Salah satu strategi yakni dengan adanya pembagian staff untuk meningkatkan mutu pelaksanaan fungsi manajemen (Huber, 2006; Nursalam 2011).

Upaya peningkatan mutu dapat dilakukan dengan cara: pembuatan struktur organigram beserta uraian tugasnya dari tiap fungsi, pembuatan jadwal dinas, berjalannya supervisi, di terapkannya

unit pengendalian mutu, pendokumentasian yang benar, melakukan evaluasi (Swansburg, 2000; Brantas, 2009; Nursalam 2011)

5. Tema 5: Harapan Kepala Ruangan Dalam Pelaksanaan Fungsi Manajemen

Seorang pemimpin memiliki cita-cita yang dimiliki. Pada umumnya seorang pemimpin memiliki keinginan sesuai dengan visi untuk unit yang dipimpin olehnya. Stotland dan Gottschalk masing-masing mendeskripsikan harapan sebagai keinginan untuk mencapai tujuan, Stotland menekankan hal yang penting dan kemungkinan dalam mencapai tujuan, sedangkan Gottschalk mendeskripsikan tenaga positif yang mendorong seseorang untuk bekerja melalui keadaan yang sulit (J.Lopez, 2009).

Hasil penelitian Mona Saparwati (2013) dalam penelitiannya yang berjudul Pengalaman kepala ruang dalam mengelola ruang rawat inap di RSUD Ambarawa menyatakan bahwa adanya harapan kepala ruang terhadap pimpinan atau atasan langsung agar perannya lebih optimal meliputi peningkatan reward bagi perawat, perbaikan fasilitas dan sarana prasarana, tindaklanjut dari

pimpinan dan pengembangan sumber daya manusia. Hasil penelitian Mona Saparwati sejalan dengan penelitian yang dilakukan yakni adanya harapan kepala ruangan untuk meningkatkan ilmu pengetahuan melalui pendidikan dan pelatihan untuk di aplikasikan pada ruangan yang dipimpin.

Harapan kepala ruangan untuk menambah program kerja tak lepas dari tujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan di ruangnya. Harapan dengan adanya program baru tersebut dapat terwujud dengan proses pengajuan pada manajerial serta adanya dukungan dari pemangku kebijakan sehingga program baru tersebut bisa terwujud serta tercaai sesuai dengan target yang diharapkan. Selain itu adanya harapan untuk meningkatkan wawasan melalui pelatihan dan pendidikan juga menjadi salah satu strategi yang baik untuk meningkatkan mutu pelayanan mutu di ruang perawatan. Dengan adanya pendidikan dan pelatihan terkait kompetensi yang harus dimiliki oleh kepala ruangan, maka kepala ruangan akan semakin siap untuk dapat mengaplikasikan ilmu yang di dapat dalam pelaksanaan pelayanan keperawatan di ruangan. (Oyoh, 2017)

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Penelitian ini telah menemukan 5 tema utama yaitu : 1) Pentingnya panduan kerja dalam melaksanakan fungsi manajemen 2) Hambatan kerja dalam pelaksanaan fungsi manajemen 3) Respon denial dan psikososial dalam melaksanakan fungsi manajemen 4) Upaya yang dilakukan oleh kepala ruangan untuk meningkatkan mutu pelaksanaan fungsi manajemen 5) Harapan kepala ruangan dalam melaksanakan fungsi manajemen.

Saran

1. RSUD Cibabat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dalam mengembangkan kebijakan rumah sakit khususnya bidang keperawatan untuk meningkatkan pendidikan formal dan pelatihan di lingkungan perawat, adanya rotasi untuk kepala ruangan, Adanya pengembangan jenjang karir, adanya pelatihan manajemen bangsal, adanya program kerja yang baru untuk meningkatkan mutu pelaksanaan fungsi manajemen.

2. Keperawatan Manajemen

Diharapkan perawat dapat memahami secara mendalam bagaimana gambaran pelaksanaan fungsi manajemen di ruang rawat

inap, perawat dapat memahami secara mendalam kebutuhan apa yang diperlukan oleh kepala ruangan dalam melaksanakan fungsi manajemen. Berdasarkan lima tema yang ditemukan dari tiga partisipan manajemen dapat menjadi dasar bagi manajerial keperawatan dalam merancang sebuah perencanaan dan menyelesaikan masalah dengan segera.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan pelaksanaan fungsi manajemen bagi kepala ruangan.

KEPUSTAKAAN

- Afiyanti, D. Y., & Rachmawati, I. N. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif dalam Riset Keperawatan*. Jakarta: Rajawali Grafindo Persada.
- Ansori, & Mustajib. (2008). *Sistem Perawatan Terpadu (Integrated Maintenance System)*. Tangerang: Graha Ilmu.
- Creswell, J. W. (2014). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Traditions*. California: SAGE Publication Inc.
- Fajariyah. (2012). *Asuhan Keperawatan Dengan Gangguan Harga Diri Rendah*. Jakarta: Trans Info Media.
- Fithriyani. (2017). Analisis hubungan fungsi manajerial kepala ruangan dengan kualitas dokumentasi asuhan keperawatan di ruang rawat inap RSUD Pariaman. *Jurnal Akademika Baiturrahim*, 7.
- Hidayat. (2007). *Pengantar Konsep Daar Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Huber, D. (2006). *Leadership and Nursing Management Care*. Philadelphia: Saunders Elsevier.
- Kubler, R. (1969). *On death and dying*. New York: Scribner.
- Maleong, L. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Putra Karya.
- Marquis, & Husto. (2000). *Leadership roles and management functions in nursing*. Philadelphia: Lippincott.
- Marquis, & Huston. (2010). *Kepemimpinan dan manajemen keperawatan eori dan Aplikasi*. Alih bahasa: Widyawati dan Handayani. Jakarta: EGC.
- Nursalam. (2016). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam praktik keperawatan profesional (Edisi 5)*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. (2011). *Manajemen Keperawatan aplikasi dalam praktek keperawatan profesional*. Jakarta: Salemba Medika.
- Oyoh. (2017). Pengalaman perawat dalam pelaksanaan sistem pemberian pelayanan keperawatan profesional di RSUD Cibabat : Studi Fenomenologi. *Jurnal Keperawatan Unpad*, 328.

- Potter, P., & Perry, A. (2007). *Basic Nursing essential for practice (6th ed)*. Missouri: Mosby Elsevier.
- Robbins, & Judge. (2008). *Perilaku Organisasi (Terj. D. Angelica, R.Cahyani, dan A. Rosyid) Edisi 12*. Jakarta: Salemba Empat.
- Suarli, & Bahtiar. (2009). *Manajemen Keperawatan dengan Pendekatan Praktik*. Jakarta: Erlangga.
- Suparno, H. (2012). Peran Kepemimpinan Dalam Mengambil Keputusan. *Jurnal Administrasi FISIP UNTAG*, 09.
- Speziale, & Carpenter. (2007). *Qualitative Research in Nursing: Advancing the Humanistic Imperative 4rd Edition*. Philadelphia: Lippincot William Wilkins.
- Winasih, R., Nursalam, & Dian, N. (2015). Budaya Organisasi Dan Quality of Nursing Work Life Terhadap Kinerja dan Kepuasan Kerja Perawat Di RSUD Dr. Soetomo Surabaya. *Ners Vol 10*, 02.