

## ANALISIS FAKTOR-FAKTOR PELIBATAN PASIEN DALAM PERAWATAN DI MASA PANDEMI COVID-19 DI RUANG RAWAT INAP RSUD CIBINONG

**Ramdani Fikri\*, Mira Asmirajati, Lilis Rohayani**

*Program Studi Magister Keperawatan, STIKes Jenderal Achmad Yani Cimahi*

*\*e-mail: magisterayani@gmail.com*

### **Abstrak**

*Kata kunci:  
Covid-19,  
Pelibatan Pasien,  
Perawatan,  
Perawat*

*Tujuan penelitian adalah untuk menganalisis faktor yang berhubungan dengan pelibatan pasien dalam asuhan keperawatan di masa pandemi Covid-19. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian cross sectional. total sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 108 orang. Sampel adalah Perawat Pelaksana. Penelitian ini dilakukan di instalasi rawat inap RSUD Cibinong, Kabupaten Bogor. Berdasarkan hasil penelitian yang mengungkapkan bahwa faktor yang paling berpengaruh adalah fungsi manajemen kepala ruangan, dapat menjadi perhatian dan masukan yang bermanfaat untuk kepala ruangan. Kepala ruangan dapat mengoptimalkan fungsi manajemen dalam pelibatan pasien dengan cara mengoptimalkan fungsi perencanaan, pengorganisasian, ketenagaan dan pengarahan serta fungsi pengendalian dalam pelibatan pasien. Penelitian memberikan masukan dalam mengembangkan dan memperkaya ilmu keperawatan dalam pelaksanaan metode keterlibatan pasien dan keluarga dalam asuhan keperawatan di masa pandemi Covid-19.*

### **PENDAHULUAN**

Keterlibatan pasien menjadi bagian yang tidak terpisahkan dalam implementasi asuhan keperawatan. Keterlibatan pasien dinilai sebagai salah satu dimensi perawatan yang berpusat pada pasien (Castro, Van Regenmortel, Vanhaecht, Sermeus, & Van Hecke, 2016). Keterlibatan pasien harus menjadi fokus utama dalam upaya dan reformasi kebijakan perawatan kesehatan, termasuk reformasi asuhan keperawatan secara holistik (Salmond & Echevarria, 2017). Pasien, keluarga, dan bahkan komunitas diharuskan untuk memainkan peran yang sama pentingnya dan aktif sebagai profesional dalam memelihara dan meningkatkan kesehatan (Levin-Zamir et al., 2017).

Pelayanan keperawatan adalah sebuah pelayanan profesional yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari upaya kesehatan sebagai bagian integral dari sistem kesehatan nasional. Perawat sejauh ini merupakan kelompok pekerja kesehatan terbesar di bagian manapun di dunia (International Council of Nurses, 2015). Hal ini dibuktikan dengan jumlah tenaga serta waktu pelayanan keperawatan yang berinteraksi selama 24 jam penuh kepada pasien dan akan menjadi salah satu faktor penentu baik buruknya mutu dan citra rumah sakit (Hagos, Alemseged, Balcha, Berhe, & Aregay, 2014). Asuhan keperawatan yang diberikan oleh seorang perawat meliputi asuhan yang diberikan kepada individu, kelompok dan masyarakat, dalam kondisi

sehat ataupun sakit dengan dasar pendidikan tinggi

keperawatan, baik di dalam atau di luar negeri. (Undang Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2014 tentang Keperawatan, 2014). Asuhan keperawatan yang dilakukan oleh perawat mendorong adanya interaksi antara perawat dan pasien serta menjadikan suatu keharusan bagi perawat untuk melibatkan pasien dalam melakukan asuhan keperawatan. Prioritas terhadap pelibatan pasien yang dilakukan akan menjadi sangat vital menjamin hasil perawatan yang maksimal (Higgins, Larson, & Schnall, 2016; Mahoney BS et al., 2018). Memprioritaskan pelibatan pasien dalam asuhan bukan hanya bermanfaat untuk meningkatkan hasil perawatan pada pasien.

Manfaat lain diungkapkan oleh Higgins, Larson, & Schnall (2016), bahwa dengan melibatkan pasien dapat meningkatkan keselamatan pasien dan kepuasan pasien, mengurangi biaya operasional, meningkatkan koordinasi, dan kemudahan dalam mengidentifikasi tindakan perawatan terbaik bagi pasien. Manfaat yang dapat dirasakan oleh tenaga profesional sendiri adalah tingkat kepuasan kerja dan kesejahteraan yang tinggi (Higgins et al., 2017). Studi lain menunjukkan bahwa pasien yang secara aktif terlibat dalam perawatan kesehatan mereka dapat mengalami layanan perawatan kesehatan yang lebih aman, lebih efektif, dan lebih terjangkau (Xu, Cheung, & Wong, 2018).

Adanya dampak buruk yang dialami rumah sakit jika tidak terlaksananya pelibatan pasien, dapat dipengaruhi oleh faktor internal maupun eksternal yang berhubungan dengan pelibatan pasien itu sendiri (Carman et al., 2013; WHO, 2016). Sebuah studi kualitatif mengenai persepsi dari 18 staf perawat di Inggris mengemukakan bahwa proses melibatkan pasien dalam asuhan di rumah sakit memerlukan manajemen yang baik. Dengan adanya manajer dan manajemen yang baik, masukan, saran dan feedback dari pasien dapat bermanfaat untuk meningkatkan kualitas asuhan dan proses perawatan (Flott et al., 2018). Perawat manajer akan berusaha mengarahkan seluruh tenaga keperawatan

untuk melibatkan pasien dalam setiap asuhan keperawatan dan memastikan tersedianya sumber daya dan sistem yang mendukung pelibatan pasien (Abbasi-moghaddam et al., 2019; Käsbauer et al., 2017).

Pandemi Covid-19 membawa perubahan dalam pelayanan kesehatan, termasuk dalam interaksi antara perawat dan pasien. Adanya keterbatasan hubungan dan interaksi antara pasien dan tenaga profesional kesehatan menjadi sebuah tantangan tersendiri (Houchens & Tipirneni, 2020). Seluruh kegiatan yang dilaksanakan oleh tenaga kesehatan, termasuk perawat di ruangan akan berbeda sebelum dan selama masa pandemi Covid-19 ini. Keharusan menjaga jarak, keharusan mengurangi kontak dan keharusan mengurangi waktu saat berinteraksi termasuk menghilangkan kegiatan bedside handover dapat menjadi hambatan pelibatan pasien dalam asuhan keperawatan (Kementerian Kesehatan RI, 2020).

Pandemi Covid 19 yang sedang melanda dunia saat ini sangat berdampak pada pelayanan kesehatan. Di setiap negara, terlepas dari perkembangan sosial ekonomi mereka, profesi keperawatan dianggap sebagai baris pertama teratas yang didedikasikan dalam pencegahan penyakit dan penanggulangan penderita selama dan setelah pengobatan penyakit Covid-19 (Buheji & Buhaid, 2020). Asuhan keperawatan dengan melibatkan pasien harus tetap dilakukan oleh perawat sebagai garda terdepan dalam penanganan pasien Covid-19 dengan berbagai risikonya (S. C. Chen, Lai, & Tsay, 2020).

Manajemen yang baik akan senantiasa melibatkan pasien dalam proses asuhan di rumah sakit (Carman et al., 2013). Dengan adanya manajer dan manajemen yang baik, masukan, saran dan feedback dari pasien dapat bermanfaat untuk meningkatkan kualitas asuhan dan proses perawatan (Flott, Darzi, Gancarczyk, & Mayer, 2018). Perawat manajer akan berusaha mengarahkan seluruh tenaga keperawatan untuk melibatkan pasien dalam setiap asuhan keperawatan dan memastikan tersedianya sumber daya dan sistem yang mendukung pelibatan pasien (Abbasi-Moghaddam, Zarei, Bagherzadeh, Dargahi, & Farrokhi, 2019).

Penelitian yang berfokus hanya pada pelibatan pasien di Indonesia belumlah banyak dilakukan. Namun studi mengenai perawatan yang berpusat pada pasien sudah cukup banyak dilakukan dan sebagian memiliki komponen keterlibatan pasien. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Rachma & Kamil (2019) di sebuah rumah sakit umum di Kota Banda Aceh yang mengemukakan bahwa proses keterlibatan keluarga dan teman sudah mencapai 83,3% dan pelibatan pasien hanya mencapai 75,4%.

Penelitian lain di Indonesia yang mencoba berfokus pada pelibatan pasien adalah penelitian yang dilakukan oleh Tihardimanto (2014), yang mengungkapkan fakta bahwa pelibatan pasien dalam pengambilan keputusan masih tergolong rendah (38,6%). Sebuah studi fenomenologi lainnya di rumah sakit dr. Dradjat Prawiranegara Kota Serang mengungkapkan bahwa kurang optimalnya pelibatan pasien yang dilakukan dikarenakan kurangnya pengenalan metode perawatan yang berpusat pada pasien kepada tenaga kesehatan (Ernawati & Lusiani, 2019). Sementara di RSUD Cibinong belum ada penelitian tentang proses pelibatan pasien sehingga tidak didapatkan hasil prosentase terkait pelibatan pasien dalam pemberian asuhan keperawatan di masa pandemi ini.

Manajemen yang baik dinilai sangat penting dalam pencegahan penyebaran virus Covid-19 khususnya di rumah sakit (Flott et al., 2018). Peran perawat manajer sangat dibutuhkan dalam upaya pencegahan transmisi Covid-19 khususnya terhadap para perawat pelaksana di ruangan (Gao, Jiang, Hu, Li, & Hou, 2020). Perawat manajer memastikan kompetensi dan kemampuan kerja perawat, mengatur kembali shift / penjadwalan, mengalokasikan tenaga keperawatan secara rasional, merumuskan rencana kedaruratan, mendesain ulang handover, metode penugasan dan proses transfer pasien, membatasi jumlah kunjungan, serta meningkatkan kesehatan fisik dan mental perawat pelaksana selama masa pandemi Covid-19 (L. C. Chen, Wu, & Chen, 2020).

Pelayanan keperawatan sangat memerlukan suatu manajemen asuhan. Seorang manajer keperawatan yang

melakukan manajemen asuhan akan memberikan pengaruh yang sangat besar terhadap keberlangsungan pelayanan keperawatan pada fasilitas pelayanan kesehatan (Marquis & Huston, 2017). Kepala ruangan merupakan seorang staf keperawatan yang profesional yang bertugas memimpin suatu ruang rawat, mempunyai tanggung jawab pada seluruh pelaksanaan asuhan keperawatan, berperan sebagai pemimpin paling terdepan dalam suatu rumah sakit. Kepala ruangan harus mempunyai kemampuan atau kompetensi tentang peran dan fungsi manajemen keperawatan. Manajemen asuhan yang dilakukan melingkupi proses yang diawali dengan perencanaan, pengorganisasian, ketenagaan, pengarahan serta pengendalian terhadap faktor sumber daya manusia, keuangan, material, metode dan fasilitas (Marquis & Huston, 2017).

Studi pendahuluan dilakukan di RSUD Cibinong yang merupakan Rumah Sakit Umum Daerah milik pemerintah kabupaten Bogor. RSUD Cibinong merupakan rumah sakit rujukan Covid-19 di kabupaten Bogor melalui Keputusan Gubernur Jawa Barat Nomor 445/Kep.224-Dinkes/2020 tentang Perubahan atas Keputusan Gubernur Jawa Barat Nomor 445/Kep.186-Dinkes/2020 tentang Penetapan Rumah Sakit Rujukan Penanggulangan Penyakit Infeksi Emerging Tertentu, tertanggal 3 April 2020. Pada bulan November - Maret 2021, di RSUD Cibinong mengalami lonjakan pasien covid-19 sehingga dikeluarkan kebijakan untuk mengalihfungsikan ruang perawatan biasa menjadi ruangan perawatan khusus Covid-19.

Wawancara berbasis online dilakukan terhadap 5 perawat yang mengemukakan bahwa kegiatan edukasi kepada pasien cenderung berkurang dan terbatas dimasa pandemi Covid-19. Hal tersebut dikarenakan perawat memiliki kekhawatiran terpapar virus Covid-19 serta kurangnya koordinasi antara kepala ruangan dan ketua tim dalam menentukan perawat yang kompeten dalam memberikan edukasi tentang Covid-19. Hasil wawancara lainnya dengan perawat mengemukakan bahwa adanya kekurangan tenaga di ruangan karena beberapa perawat

terpapar dan harus menjalani perawatan serta isolasi mandiri. Hal ini belum diantisipasi oleh manajemen keperawatan sehingga membuat beban kerja perawat bertambah dan kondisi fisik menurun karena kelelahan.

Fakta lain ditemukan oleh peneliti di RSUD Cibinong adalah bahwa dalam pelaksanaan handover, proses melibatkan pasien dan keluarga menurun. Kepala ruangan lebih berfokus pada pemberian terapi sehingga proses komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat pada proses handover yang mengalami penurunan tidak kunjung diperbaiki sistemnya. Hasil observasi terhadap 50 CPPT mengungkapkan fakta bahwa 20% diantaranya tidak menuliskan data subjektif pada SOAP secara lengkap, atau hanya menuliskan tanda strip “-“ saja. Hal ini menimbulkan asumsi bahwa perawat tidak bertanya kepada pasien tentang keluhannya serta menunjukkan kurangnya fungsi kontrol dari kepala ruangan terhadap kinerja perawat untuk melakukan pelibatan pasien dalam asuhan keperawatan.

Keluhan ditemukan pada perawat yang sudah berkeluarga dan mempunyai anak masih kecil, mereka jauh lebih merasa khawatir akan memaparkan kepada keluarganya dibandingkan dengan perawat yang belum berkeluarga. Keluhan lain juga dikemukakan oleh perawat senior dengan usia di atas 40 tahun karena beberapa perawat mempunyai penyakit comorbid seperti diabetes mellitus dan penyakit paru, sedangkan untuk perawat baru cenderung lebih fresh dan sehat. Peneliti mendapatkan informasi bahwa baik perawat laki-laki maupun perempuan sama-sama merasakan stress saat menghadapi pasien Covid-19.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan dan fenomena-fenomena yang mendukung terkait pelibatan pasien di rumah sakit tersebut menjadi pertimbangan peneliti untuk melihat faktor apa saja yang berpengaruh dalam pelaksanaan pelibatan pasien. Maka dari itu peneliti tertarik melakukan penelitian mengenai faktor analisis yang berhubungan dengan pelibatan pasien dalam asuhan keperawatan di masa pandemi Covid-19.

## METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian cross sectional. total sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 108 orang. Sampel adalah Perawat Pelaksana. Penelitian ini dilakukan di instalasi rawat inap RSUD Cibinong, Kabupaten Bogor. Penelitian dilakukan sesuai prinsip etik penelitian.

## HASIL

### Gambaran faktor karakteristik perawat pelaksana ruang rawat inap

Gambaran karakteristik perawat instalasi rawat inap dalam penelitian ini meliputi umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, jenjang karir, masa kerja, status kepegawaian, pelatihan komunikasi dan suku bangsa. Semua data termasuk dalam data kategorik sehingga dianalisis dengan menghitung frekuensi dan prosentase hasil pengumpulan data.

Tabel 1 Karakteristik Perawat Pelaksana Ruang Rawat Inap (n=108)

N o.	Variabel	Frekuensi	Prosentase (%)
1	Umur		
	Di bawah 25 tahun	17	15,7
	26 – 35 tahun	78	72,2
	36 – 45 tahun	11	10,2
	Di atas 45 tahun	2	1,9
2	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	26	24,1
	Perempuan	82	75,9
3	Tingkat Pendidikan		
	D3 Keperawatan Ners	84	77,8
		24	22,2
4	Jenjang Karir		
	Pra PK	0	0
	PK I	23	21,3
	PK II	82	75,9
	PK III	3	2,8
	PK IV	0	0
5	Masa Kerja		
	1 – 5 tahun	79	73,1
	6 – 10 tahun	19	17,6
	11 – 15 tahun	6	5,6
	Di atas 15 tahun	4	3,7

6	Ruangan			
	Ruang Kelas III	42	38,9	
	Ruang Kelas II	32	29,6	
	Ruang Kelas I	9	8,3	
	Ruang Kelas VIP/VVIP	10	9,3	
	Ruang Isolasi Covid-19	15	13,9	
	7	Status		
	Kepegawaian ASN	20	18,5	
	Kepegawaian Non ASN	88	81,5	
8	Pelatihan Komunikasi			
	Pernah	84	77,8	
	Tidak Pernah	24	22,2	
	9	Suku Bangsa		
Sunda	37	34,3		
Jawa	32	29,6		
Batak	13	12,0		
Betawi	15	13,9		
Lain-lain	11	10,2		

Dari tabel 1 dapat dilihat bahwa mayoritas umur perawat pelaksana di ruang rawat inap berkisar antar 26-35 tahun (72,2%), dan hanya 1,9% yang umurnya di atas 45 tahun. Jumlah perawat perempuan jauh lebih banyak dibanding perawat laki-laki, yakni 75,9%. Begitu juga dengan tingkat pendidikan perawat pelaksana ruang rawat inap masih didominasi oleh lulusan D3 keperawatan. Untuk jenjang karir, 75,9% perawat pelaksana di ruang rawat inap berada pada level PK II, hanya 3 orang (2,8%) PK III serta tidak ada satupun PK IV dan perawat pra PK.

Masa kerja perawat pelaksana di ruang rawat inap terbanyak antara 1-5 tahun (73,1%), sedangkan yang masa kerjanya di atas 15 tahun hanya 3,7%. Responden penelitian ini adalah 38,9% perawat pelaksana dari ruangan kelas III, 29,6% perawat ruangan kelas II, hanya 8,3% perawat ruang kelas I dan 9,3% di ruang VIP/VVIP. Perawat dari ruang isolasi Covid-19 hanya 13,9%, karena saat pengambilan data dilakukan, beberapa ruangan rawat inap sudah dikembalikan ke fungsi awal ruangnya. Selanjutnya untuk status

kepegawaian ditemukan bahwa 81,5% adalah perawat Non ASN dan 77,8% nya sudah pernah mengikuti pelatihan komunikasi efektif. Suku bangsa perawat pelaksana ruang rawat inap adalah 34,3% suku sunda, 29,6% suku jawa, 12,0% suku batak dan 13,9% suku betawi.

Gambaran Pelibatan Pasien dalam Asuhan Keperawatan di Masa Pandemi Covid-19

**Tabel 2 Pelibatan Pasien di Ruang Rawat inap (n=108)**

Variabel / Sub Variabel	Respon	Jumlah (n=108)	Prosentase (%)
Pelibatan Pasien	Rendah	6	5,6
	Sedang	95	88,0
	Tinggi	7	6,5

Dari tabel 2 dapat dilihat bahwa 88,0% pelibatan pasien dilakukan oleh perawat pelaksana dengan nilai sedang, artinya kadang-kadang atau bahkan jarang perawat pelaksana melakukan pelibatan pasien di masa pandemi Covid-19. Sisanya sebanyak 6,5% bernilai tinggi atau antara sering dan selalu melakukan pelibatan pasien, sedangkan 5,6% bernilai rendah, yang artinya jarang atau bahkan tidak pernah melibatkan pasien dalam asuhan keperawatan.

Gambaran Faktor Fungsi Manajemen Kepala Ruangan

**Tabel 3 Faktor Fungsi Manajemen Kepala Ruangan (n=108)**

Variabel / Sub Variabel	Respon	Jumlah (n=108)	Prosentase (%)
Fungsi Manajemen Kepala Ruangan	Rendah	9	8,3
	Sedang	93	86,1
	Tinggi	7	6,5
Fungsi Perencanaan	Rendah	13	12,0
	Sedang	88	81,5
	Tinggi	7	6,5
Fungsi Pengorganisasian	Rendah	7	6,5
	Sedang	54	50
	Tinggi	47	43,5
Fungsi Ketenagaan dan Pengarahan	Rendah	56	51,9
	Sedang	46	42,6
	Tinggi	6	5,6
Fungsi Pengendalian	Rendah	12	11,1
	Sedang	62	57,4
	Tinggi	34	31,5

Dari tabel 3 dapat dilihat bahwa fungsi manajemen kepala ruangan dinilai tinggi oleh 5,8% perawat pelaksana, dan paling banyak diberikan nilai sedang sebanyak 86,1%. Fungsi manajemen dengan tingkat penilaian tinggi paling banyak adalah fungsi pengorganisasian sebanyak 43% dan terendah adalah fungsi ketenagaan dan pengarahan sebanyak 5,6%, sedangkan fungsi dengan penilaian rendah paling banyak adalah fungsi ketenagaan dan pengarahan dan paling sedikit adalah fungsi pengorganisasian sebanyak 6,5%.

Hubungan antara karakteristik perawat instalasi rawat inap dengan pelibatan pasien dalam asuhan keperawatan di masa pandemi Covid-19.

**Tabel 4 Hasil analisis Karakteristik terhadap Pelibatan Pasien**

Variabel/Subvariabel	Pelibatan Pasien		
	Nilai r	r <sup>2</sup>	Nilai p
Umur	-0,227	0,051	0,018
Masa Kerja	-0,033	0,001	0,738
Jenjang karir	-0,170	0,029	0,079
Ruangan	-0,008	0,001	0,938
Suku bangsa	-0,006	0,001	0,952

(Pearson)

**Tabel 5 Hubungan Karakteristik Perawat Pelaksana dengan Pelibatan Pasien (n=108)**

Variabel	Pelaporan Insiden Keselamatan Pasien				
	N	Mean	SD	Beda Mean	P Value
Jenis Kelamin					
1. Laki-laki	9	1	1	0	
2. Perempuan	6	4,54	4,406	,002	,740
	2	3,54	3,068		
Tingkat Pendidikan					
1. D3 Keperawatan	4	9	1	6	0
2. Ners	4	5,25	2,449	,625	,031
	4	8	1		
	4	8,63	5,262		
Status Kepegawaian					
1. ASN	9	1	-	0	
2. Non ASN	0	0,80	5,837	3,65	,271
	8	9	1	5	
	8	4,45	2,712		
Pelatihan					
1. Pernah	9	1	0	0	
2. Tidak Pernah	4	3,87	3,094	,411	,895
	4	9	1		
	4	3,46	4,455		

Nilai  $\alpha = 0,05$

Dari tabel 4 dapat dilihat bahwa ada hubungan negative dari umur dengan pelibatan pasien dengan nilai  $p = 0,018$  ( $p > 0,05$ ), namun demikian kekuatan korelasi lemah ( $r = -0,227$ ) dengan pengaruh kepada pelibatan pasien sebesar 5,1% ( $r^2 = 0,051$ ). Berbeda dengan umur, bahwa masa kerja, jenjang karir, ruangan dan suku bangsa perawat tampak tidak ada hubungan dengan pelibatan pasien dengan nilai  $p > 0,05$ .

Dari tabel 5 dapat dijelaskan bahwa karakteristik perawat pelaksana yang meliputi jenis kelamin, status kepegawaian dan pelatihan tidak memiliki hubungan dengan pelibatan pasien ( $p > 0,05$ ), kecuali tingkat pendidikan yang ada hubungan dengan pelibatan pasien dengan nilai  $p = 0,031$  ( $p < 0,05$ ). Pada jenis kelamin nilai rata-rata pelibatan pasien laki-laki lebih tinggi 1,002 poin daripada perawat perempuan. Pada tingkat pendidikan nilai rata-rata pelibatan pasien lulusan diploma tiga lebih tinggi 6,625 poin daripada perawat lulusan ners. Pada karakteristik status kepegawaian nilai rata-rata pelibatan pasien perawat Non ASN lebih tinggi 3,655 poin daripada perawat ASN. Terakhir pada karakteristik pelatihan bahwa nilai rata-rata pelibatan pasien perawat yang pernah mengikuti pelatihan komunikasi lebih tinggi 0,411 daripada perawat yang tidak pernah mengikuti pelatihan.

Hubungan antara fungsi manajemen kepala ruangan dengan pelibatan pasien dalam asuhan keperawatan di masa pandemi Covid-19

**Tabel 6 Hubungan Fungsi Manajemen Kepala Ruangan terhadap Pelibatan Pasien**

Variabel/Subvariabel	Pelibatan Pasien		
	Nilai r	r <sup>2</sup>	Nilai p
Fungsi Manajemen Kepala Ruangan	0,537	0,288	0,000
Fungsi Perencanaan	0,509	0,259	0,000
Fungsi Pengorganisasian	0,547	0,299	0,000
Fungsi Ketenagaan dan Pengarahan	0,191	0,036	0,480
Fungsi Pengendalian	0,468	0,219	0,000

Nilai  $\alpha = 0,05$

Berdasarkan tabel 6 terlihat hasil analisis yang menjelaskan bahwa ada hubungan yang signifikan antara fungsi manajemen kepala ruangan dengan pelibatan pasien ( $p = 0,000$ ) dengan kekuatan korelasi cukup kuat ( $r = 0,537$ ). Pengaruh fungsi manajemen terhadap pelibatan pasien sebesar 28,8% ( $r^2 = 0,288$ ) yang berarti bahwa ada faktor lain yang mempengaruhi pelibatan pasien selain fungsi manajemen kepala ruangan. Begitu juga untuk hasil analisis untuk semua pelaksanaan fungsi manajemen termasuk di dalamnya fungsi perencanaan, fungsi pengorganisasian, fungsi ketenagaan dan pengarahan serta fungsi pengendalian menunjukkan nilai signifikan,  $p < 0,05$ . Adapun kekuatan korelasi bervariasi dari yang tertinggi adalah fungsi pengorganisasian ( $r = 0,547$ ) sampai yang terkecil yaitu fungsi ketenagaan dan pengarahan ( $r = 0,191$ ).

## PEMBAHASAN

### 1. Faktor Karakteristik Perawat

Mayoritas umur perawat pelaksana yang bekerja di ruang rawat inap berkisar antara 26-35 tahun (72,2%), mayoritas perawat berjenis kelamin perempuan (75,9%) dengan pendidikan didominasi oleh lulusan diploma tiga keperawatan (77,8%) serta jenjang karir terbanyak berada pada level PK II (75,9%). Rerata masa kerja perawat ruang rawat inap adalah 1-5 tahun (73,1%) dan bertugas di ruang perawatan kelas III (38,9%) serta berstatus sebagai perawat Non ASN (81,5%) dan pernah mengikuti pelatihan komunikasi efektif (77,8%). Perawat ruang rawat inap berasal dari berbagai daerah di Indonesia, namun paling banyak berasal dari suku sunda (34,3%).

### 2. Pelibatan Pasien

Pelibatan pasien yang dipersepsikan oleh perawat pelaksana di ruang rawat inap berada dalam kategori sedang sebanyak 88%, artinya masih perlu peningkatan akan pelaksanaan pelibatan pasien oleh perawat ruang rawat inap dalam pemberian asuhan keperawatan di masa pandemi Covid-19.

### 3. Faktor Fungsi Manajemen Kepala Ruangan

Secara umum penilaian perawat tentang pelaksanaan fungsi manajemen keperawatan oleh kepala ruangan berada pada kategori

sedang (86,1%) sehingga masih perlu banyak peningkatan fungsi manajemen oleh kepala ruangan dalam pemberian asuhan keperawatan. Fungsi pengorganisasian dari kepala ruangan paling banyak dinilai menjadi kategori tinggi oleh perawat pelaksana, sedangkan pelaksanaan fungsi ketenagaan dan pengarahan kepala ruangan menjadi kategori rendah paling banyak yang dinilai oleh perawat. Sudah menjadi kewajiban bagi para kepala ruangan untuk terus meningkatkan kemampuannya dalam melaksanakan fungsi manajemen agar dapat meningkatkan kualitas asuhan keperawatan terutama dalam pelibatan pasien.

### 4. Hubungan Faktor Karakteristik Perawat dengan Pelibatan Pasien

Hasil analisis hanya menemukan faktor karakteristik umur dan tingkat pendidikan yang ada hubungan dengan pelibatan pasien dalam asuhan keperawatan di masa pandemi Covid-19 ( $p > 0,05$ ). Selebihnya untuk karakteristik perawat pelaksana meliputi masa kerja, jenjang karir, ruangan, suku bangsa, jenis kelamin, status kepegawaian serta pelatihan, tidak terdapat hubungan yang signifikan dengan pelibatan pasien dalam asuhan keperawatan di masa pandemi Covid-19 ( $p > 0,05$ ).

### 5. Hubungan Faktor Fungsi Manajemen Kepala Ruangan dengan Pelibatan Pasien

Hasil analisis menunjukkan hubungan yang signifikan antara fungsi manajemen kepala ruangan dengan pelibatan pasien di masa pandemi Covid-19 ( $p < 0,05$ ). Hasil penelitian juga menunjukkan hubungan signifikan antara subvariabel dalam fungsi manajemen kepala ruangan yakni fungsi perencanaan, pengorganisasian, ketenagaan dan pengarahan serta fungsi pengendalian, dimana fungsi pengorganisasian memberikan pengaruh yang paling besar terhadap pelibatan pasien dalam asuhan keperawatan, sebesar 29,9% ( $r^2 = 0,299$ ) dengan kekuatan korelasi yang cukup kuat ( $r = 0,547$ ).

## SIMPULAN DAN SARAN

Pelibatan pasien dalam asuhan keperawatan dalam penelitian ini meliputi seluruh komponen pemberian informasi/edukasi, komunikasi dan diskusi serta pengambilan keputusan bersama dan

partnership atau mitra aktif. Komponen dalam pelibatan pasien tersebut dapat dijadikan list implementasi asuhan

keperawatan guna mendukung partisipasi dan keterlibatan pasien dalam asuhan

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Abbasi-Moghaddam, M. A., Zarei, E., Bagherzadeh, R., Dargahi, H., & Farrokhi, P. (2019). Evaluation of service quality from patients' viewpoint. *BMC Health Services Research*, 19(1), 1–7. <https://doi.org/10.1186/s12913-019-3998-0>
- [2] Afriani, T., Hariyati, R. T. S., & Gayatri, D. (2017). Dukungan atasan dan teman sejawat memengaruhi ekspektasi perawat dalam penerapan jenjang karir. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 20(2), 75–84. <https://doi.org/10.7454/jki.v20i2.516>
- [3] Ahnfeldt-Mollerup, P., Søndergaard, J., Barwell, F., Mazelan, P. M., Spurgeon, P., & Kristensen, T. (2018). The relationships between use of quality-of-care feedback reports on chronic diseases and medical engagement in general practice. *Quality Management in Health Care*, 27(4), 191–198. <https://doi.org/10.1097/QMH.0000000000000188>
- [4] Al-jabr, H., Twigg, M. J., Scott, S., & Desborough, J. A. (2018). Patient education and counseling patient feedback questionnaires to enhance consultation skills of healthcare professionals: A systematic review. *Patient Education and Counseling*. <https://doi.org/10.1016/j.pec.2018.03.016>
- [5] Alhidayah, T., Susilaningsih, F. S., & Somantri, I. (2020). Factors related with nurse compliance in the implementation of patient safety indicators at hospital. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 23(May), 170–183. <https://doi.org/10.7454/jki.v23i3.975>
- [6] Alligood, M. R., & May, B. A. (2014). A nursing theory of personal system empathy : Interpreting a conceptualization of empathy in king's interacting systems. In *Nursing Science Quarterly*. <https://doi.org/10.1177/08943180022107645>
- [7] Anggraeni, D., Ahsan, & Azzuhri, M. (2016). Pengaruh Budaya Keselamatan Pasien terhadap Sikap Melaporkan Insiden pada Perawat di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Tk . II dr . Soepraoben. *Jurnal Aplikasi Manajemen (JAM)*, 14(2), 309–321. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.18202/jam23026332.14.2.13> Abstrak:
- [8] Anwar, Rochadi, Daulay, K., & Wardiyah. (2016). Hubungan fungsi manajemen kepala ruangan dengan penerapan patient safety culture di rumah sakit umum DR. Zainoel Abidin Banda Aceh (Universitas Sumatera Utara). Retrieved from <http://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/478>
- [9] Araki, M. (2019). Patient centered care and professional nursing practices. *Journal of Biomedical Research and Clinical Investigation*, 1(1). <https://doi.org/10.31546/jbrci.1004>
- [10] Baines, R., Regan De Bere, S., Stevens, S., Read, J., Marshall, M., Lalani, M., ... Archer, J. (2018). The impact of patient feedback on the medical performance of qualified doctors: A systematic review. *BMC Medical Education*, 18(1), 1–12. <https://doi.org/10.1186/s12909-018-1277-0>
- [11] Ball, L. K., George, C. A., Duval, L., & Hedrick, N. N. F. (2016). Reducing blood stream infection in patients on hemodialysis: Incorporating patient engagement into a quality improvement activity. *Hemodialysis International*, 20, S7–S11. <https://doi.org/10.1111/hdi.12463>
- [12] Barrett, M., Boyne, J., Brandts, J., Brunner-La Rocca, H. P., De Maesschalck, L., De Wit, K., ... Zippel-Schultz, B. (2019). Artificial intelligence supported patient self-care in chronic heart failure: a paradigm shift



- from reactive to predictive, preventive and personalised care. *EPMA Journal*, 10(4), 445–464. <https://doi.org/10.1007/s13167-019-00188-9>
- [13] Bergerum, C., Thor, J., Josefsson, K., & Wolmesjo, M. (2019). How might patient involvement in healthcare quality improvement efforts work — A realist literature review. *Health Expectations.*, (March), 1–13. <https://doi.org/10.1111/hex.12900>
- [14] Betteng, M. A., & Nelwan, O. S. (2017). Analisis perbandingan kinerja aparatur sipil negara (ASN) dan tenaga harian lepas (THL) pada dinas kesehatan kota Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 5(3), 3028–3037. <https://doi.org/10.35794/emba.v5i3.17677>
- [15] Bombard, Y., Baker, G. R., Orlando, E., Fancott, C., Bhatia, P., Casalino, S., ... Pomey, M. (2018). Engaging patients to improve quality of care : a systematic review. *Implementation Science*. <https://doi.org/10.1186/s13012-018-0784-z>
- [16] Breed, M., Downing, C., & Ally, H. (2020). Factors influencing motivation of nurse leaders in a private hospital group in Gauteng, South Africa: A quantitative study. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4102/curationis.v43i1.2011>
- [17] Brookes, G., & Baker, P. (2017). What does patient feedback reveal about the NHS? A mixed methods study of comments posted to the NHS Choices online service. *BMJ Open*, 1–11. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2016-013821>
- [18] Buheji, M., & Buhaid, N. (2020). Nursing human factor during COVID-19 pandemic. *International Journal of Nursing Science*, 10(1), 12–24. <https://doi.org/10.5923/j.nursing.20201001.02>
- [19] Carman, K. L., Dardess, P., Maurer, M., Sofaer, S., Adams, K., Bechtel, C., & Sweeney, J. (2013). Patient and family engagement: A framework for understanding the elements and developing interventions and policies. *Health Affairs*, 32(2), 223–231. <https://doi.org/10.1377/hlthaff.2012.1133>
- [20] Castro, E. M., Van Regenmortel, T., Vanhaecht, K., Sermeus, W., & Van Hecke, A. (2016). Patient empowerment, patient participation and patient-centeredness in hospital care: A concept analysis based on a literature review. *Patient Education and Counseling*, 99(12), 1923–1939. <https://doi.org/10.1016/j.pec.2016.07.026>
- [21] Chegini, Z., Janati, A., Babaie, J., & Pouraghaei, M. (2020). Exploring the barriers to patient engagement in the delivery of safe care in Iranian hospitals : A qualitative study. *Nursing Open*, (October 2019), 457–465. <https://doi.org/10.1002/nop.2.411>
- [22] Chen, L. C., Wu, L. K., & Chen, M. H. (2020). Suspending cross-team nursing care is necessary to prevent health care-associated infection during COVID-19 epidemic. *Kaohsiung Journal of Medical Sciences*, 36(11), 955–956. <https://doi.org/10.1002/kjm2.12289>
- [23] Chen, S. C., Lai, Y. H., & Tsay, S. L. (2020). Nursing perspectives on the impacts of COVID-19. *Journal of Nursing Research*, 28(3), 1–5. <https://doi.org/10.1097/NRJ.00000000000000389>
- [24] Ciotti, M., Ciccozzi, M., Terrinoni, A., Jiang, W. C., Wang, C. Bin, & Bernardini, S. (2020). The COVID-19 pandemic. *Critical Reviews in Clinical Laboratory Sciences*, 57(6), 365–388. <https://doi.org/10.1080/10408363.2020.1783198>
- [25] Cunningham, S. (2020). Dimensions on Nursing Teaching and Learning. *Dimensions on Nursing Teaching and Learning*. <https://doi.org/10.1007/978-3-030-39767-8>
- [26] D'Agostino, T. A., Atkinson, T. M., Latella, L. E., Rogers, M., Morrissey, D., DeRosa, A. P., & Parker, P. A. (2017). Promoting patient participation in healthcare interactions through

- communication skills training: A systematic review. *Patient Education and Counseling*, 100(7), 1247–1257. <https://doi.org/10.1016/j.pec.2017.02.016>
- [27] Davis, K., Schoenbaum, S. C., & Audet, A. (2015). A 2020 vision of patient-centered primary care. *Journal of General Internal Medicine*, 953–957. <https://doi.org/10.1111/j.1525-1497.2005.0178.x>
- [28] Derosa, A. P., Nelson, B. B., Delgado, D., Mages, K. C., Martin, L., & Stribling, J. C. (2019). Involvement of information professionals in patient-and family-centered care initiatives: A scoping review. *Journal of the Medical Library Association*, 107(3), 314–322. <https://doi.org/10.5195/jmla.2019.652>
- [29] DiGloia, A. M., Clayton, S. B., & Giarrusso, M. B. (2016). “What matters to you?”: A pilot project for implementing patient-centered care. *Patient Experience Journal*, 3(2), 130–137. <https://doi.org/10.35680/2372-0247.1121>
- [30] Dishman, L., & Schroeder, V. (2020). A COVID-19 patient’s experience: Engagement in disease management, interactions with care teams and implications on health policies and managerial practices. *Patient Experience Journal*, 7(2), 33–38. <https://doi.org/10.35680/2372-0247.1487>
- [31] Ernawati, E., & Lusiani, M. (2019). Studi fenomenologi: Pelaksanaan patient center care perspektif pasien dan perawat di RS dr. Dradjat Prawiranegara Serang. *Faletahan Health Journal*, 6(3), 83–90. <https://doi.org/10.33746/fhj.v6i3.17>
- [32] Fauziah, Purba, J. M., & Tumanggor, R. D. (2021). Faktor motivasi dengan implementasi sistem jenjang karir perawat pelaksana. *Journal of Telenursing (JOTING)*, 3(1), 106–111. <https://doi.org/10.31539/joting.v3i1.2259>
- [33] Flott, K., Darzi, A., Gancarczyk, S., & Mayer, E. (2018). Improving the usefulness and use of patient survey programs: National health service interview study. *Journal of Medical Internet Research*, 20(4), 1–11. <https://doi.org/10.2196/jmir.8806>
- [34] Gao, X., Jiang, L., Hu, Y., Li, L., & Hou, L. (2020). Nurses’ experiences regarding shift patterns in isolation wards during the COVID-19 pandemic in China: A qualitative study. *Journal of Clinical Nursing*, 29(21–22), 4270–4280. <https://doi.org/10.1111/jocn.15464>
- [35] Groene, O., Sunol, R., Klazinga, N. S., Wang, A., Dersarkissian, M., Thompson, C. A., ... Thompson, A. (2014). Involvement of patients or their representatives in quality management functions in EU hospitals: Implementation and impact on patient-centred care strategies. *International Journal for Quality in Health Care*, 26(March), 81–91. <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzu022>
- [36] Hagos, F., Alemseged, F., Balcha, F., Berhe, S., & Aregay, A. (2014). Application of Nursing Process and Its Affecting Factors among Nurses Working in Mekelle Zone Hospitals , Northern Ethiopia. Hindawi Publishing Corporation, 2014. <https://doi.org/10.1155/2014/675212>
- [37] Handayani, S., Fannya, P., & Nazofah, P. (2018). Faktor yang berhubungan dengan kinerja tenaga kesehatan di rawat inap RSUD Batusangkar. *Jurnal Endurance*, 3(3), 440. <https://doi.org/10.22216/jen.v3i3.3005>
- [38] Hardavella, G., Aamli-Gaagnat, A., Saad, N., Rousalova, I., & Sreter, K. B. (2017). How to give and receive feedback effectively. *Breathe*, 13(4), 327–333. <https://doi.org/10.1183/20734735.009917>
- [39] Harrison, R., Cohen, A. W. S., & Walton, M. (2015). Patient safety and quality of care in developing countries in Southeast Asia: A systematic literature review. *International Journal for Quality in Health Care*, 27(4), 240–254. <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzv041>

- [40] Hastono, S. P. (2016). *Analisa Data Pada Bidang Kesehatan* (1st ed.). Jakarta: Rajawali Pers.
- [41] Hersey, P. H., Blanchard, K. H., & Johnson, D. E. (2013). *Management of organizational behavior* (10th Editio; S. Wall, A. Santora, S. Holle, & B. Ollila, Eds.). Retrieved from <http://www.infed.org/thinkers/et-lewin.htm>
- [42] Higgins, T., Larson, E., & Schnall, R. (2017). Unraveling the meaning of patient engagement : A concept analysis. *Patient Education and Counseling*, 7. <https://doi.org/10.1016/j.pec.2016.09.002>
- [43] Houchens, N., & Tipirneni, R. (2020). Compassionate communication amid the COVID-19 pandemic. *Journal of Hospital Medicine*, 15(7), 437–439. <https://doi.org/10.12788/jhm.3472>
- [44] HSE, N. A. U. (2021). Using patient feedback to improve healthcare services : staff guide. *National Healthcare Charter*. Retrieved from <http://hdl.handle.net/10147/299863>
- [45] Huber, D. L. (2014). *Leadership and nursing care management* (5th Editio; N. O'Brien, K. Geen, A. Perdue, J. Horn, & J. Palada, Eds.). Retrieved from <http://evolve.elsevier.com/Huber/leadership/>
- [46] Hwang, J. I., Kim, S. W., & Chin, H. J. (2019). Patient participation in patient safety and its relationships with nurses' patient-centered care competency, teamwork, and safety climate. *Asian Nursing Research*, 13(2), 130–136. <https://doi.org/10.1016/j.anr.2019.03.001>
- [47] ICN - International Council of Nurses. (2015). *TB Guidelines for Nurses in the Care and Control of Tuberculosis and Multi-drug Resistant Tuberculosis*.
- [48] Johnson, B. H. (2016). Promoting patient-and family-centered care through personal stories. *Academic Medicine*, 91(3), 297–300. <https://doi.org/10.1097/ACM.0000000000001086>
- [49] Kantanen, K., Kaunonen, M., Helminen, M., & Suominen, T. (2017). Leadership and management competencies of head nurses and directors of nursing in Finnish social and health care. *Journal of Research in Nursing*, 22(3), 228–244. <https://doi.org/10.1177/1744987117702692>
- [50] KARS. (2018). *Standar nasional akreditasi rumah sakit Edisi 1 (Edisi 1)*. Retrieved from [www.pdpersi.co.id](http://www.pdpersi.co.id) > kanalpersi > manajemen\_mutu > data > snars\_edisi1
- [51] Käsbauer, S., Cooper, R., Kelly, L., & King, J. (2017). Barriers and facilitators of a near real-time feedback approach for measuring patient experiences of hospital care. *Health Policy and Technology*, 6(1), 51–58. <https://doi.org/10.1016/j.hlpt.2016.09.003>
- [52] Kebede, S. (2016). Ask patients “ What matters to you ?” rather than “ What’s the matter ?” *BMJ*, 4045(July), 1–2. <https://doi.org/10.1136/bmj.i4045>
- [53] Kementerian Kesehatan RI. (2020). *Pedoman pencegahan dan pengendalian coronavirus disesase (COVID-19)*. *Jurnal Kesehatan Lingkungan Indonesia*, 18(2), 1–214. <https://doi.org/10.14710/jkli.18.2.i-iii>
- [54] Kepmenkes. (2020). Keputusan menteri kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MenKes/413/2020 tentang pedoman pencegahan dan pengendalian corona virus disease 2019 (Covid-19). *MenKes/413/2020*, 2019, 207.
- [55] Khoiriyah, I. M., & Rizal, A. A. F. (2020). Hubungan Fungsi Pengorganisasian Kepala Ruang dengan Kinerja Perawat dalam Memberikan Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap RSUD Samarinda. *Borneo Student Research (BSR)*, 1(1), 520–523. Retrieved from <https://journals.umkt.ac.id/index.php/bsr/article/view/880>
- [56] Kousar, R., Afzal, M., Parveen, K., & Hussain, M. (2020). Awarnes and Practices of Nurses Related to Infection Control and Prevention at Public Sector, Pakistan. 9(10), 8025–8034. Retrieved from

- www.mutagens.co.in/jgb/vol.09/10/091004.pdf
- [57] Kruk, M. E., Gage, A. D., Arsenault, C., Jordan, K., Leslie, H. H., Roder-DeWan, S., ... Pate, M. (2018). High-quality health systems in the sustainable development goals era: time for a revolution. *The Lancet Global Health*, 6(11), e1196–e1252. [https://doi.org/10.1016/S2214-109X\(18\)30386-3](https://doi.org/10.1016/S2214-109X(18)30386-3)
- [58] Kuluski, K., Gill, A., Peckham, A., Sheridan, N., & Belzile, L. (2017). What factors influence patient and carer engagement in community based primary health care? Insights from people with complex care needs and their carers. *International Journal of Integrated Care*, (October). <https://doi.org/10.5334/ijic.3347>
- [59] Kumah, E., Osei-Kesse, F., & Anaba, C. (2017). Understanding and using patient experience feedback to improve healthcare quality: Systematic review and framework development. *Journal of Patient-Centered Research and Reviews*, 4(1), 24–31. <https://doi.org/10.17294/2330-0698.1416>
- [60] Kumajas, F. W., Warouw, H., & Bawotong, J. (2014). Hubungan karakteristik individu dengan kinerja perawat di ruang rawat inap penyakit dalam RSUD Datoe Binangkang Kabupaten Bolaang Mongondow. *Jurnal Keperawatan*, 2(2). Retrieved from <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jkp/article/view/5304>
- [61] Leung, K., Lu-mclean, D., Kuziemy, C., Booth, R. G., Rossetti, S. C., Borycki, E., & Strudwick, G. (2019). Using patient and family engagement strategies to improve outcomes of health information technology initiatives: Scoping review. *Journal of Medical Internet Research*, 21, 1–15. <https://doi.org/10.2196/14683>
- [62] Levin-Zamir, D., Leung, A. Y. M., Dodson, S., Rowlands, G., Peres, F., Uwamahoro, N., ... Baker, H. (2017). Health literacy in selected populations: Individuals, families, and communities from the international and cultural perspective. *Information Services and Use*, 37(2), 131–151. <https://doi.org/10.3233/ISU-170834>
- [63] Liang, L., Cako, A., Urquhart, R., Straus, S. E., Wodchis, W. P., Baker, G. R., & Gagliardi, A. R. (2018). Patient engagement in hospital health service planning and improvement: A scoping review. *BMJ Open*, 8(1), 1–8. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2017-018263>
- [64] Lotfi, M., Zamanzadeh, V., Valizadeh, L., & Khajehgoodari, M. (2019). Assessment of nurse–patient communication and patient satisfaction from nursing care. *Nursing Open*, 6(3), 1189–1196. <https://doi.org/10.1002/nop2.316>
- [65] Mahoney BS, D., Bogetz Msw, A., Hirsch BA, A., Killmond BS, K., Phillips MD, E., Bhavaraju MD, V., ... Blankenburg MD, R. (2018). The challenges of multisource feedback: Feasibility and acceptability of gathering patient feedback for pediatric residents. *Academic Pediatrics*. <https://doi.org/10.1016/j.acap.2018.12.002>
- [66] Mahoney, D., Bogetz, A., Hirsch, A., Killmond, K., Philips, E., Bhavaraju, V., ... Rassbach, C. E. (2019). The challenges of multisource feedback: Feasibility and acceptability of gathering patient feedback for pediatric residents. *Academic Pediatrics*. <https://doi.org/10.1016/j.acap.2018.12.002>
- [67] Marhamati, S., Amini, M., Mousavinezhad, H., & Nabeiei, P. (2015). Design and validating the nurse–patient communication skills questionnaire. *Journal of Health Management & Informatics*, 3(2), 57–63. Retrieved from [https://jhmi.sums.ac.ir/article\\_42667.html](https://jhmi.sums.ac.ir/article_42667.html)
- [68] Marquis, B. L., & Huston, C. J. (2017). Leadership roles and management functions in nursing. Theory and application (9th editio; Wolters Kluwer

- Health, Ed.). Street, Philadelphia, PA 19103: Lippincott-Raven Publishers.
- [69] Maryam, S. (2014). Masa kerja, tingkat pendidikan dan rotasi kerja meningkatkan kinerja perawat di RS Jiwa Dr. Soeharto Heerdjan. *Jurnal Keperawatan Gantari*, 1, 35–46. <https://doi.org/10.52020/jkwwgi.v1i0.836>
- [70] Masahuddin, L., Rachmawaty, R., & Bahar, B. (2020). Hubungan pelaksanaan fungsi manajemen kepala ruangan dengan penerapan patient safety di ruang perawatan RSUD Kota Makassar. *Jurnal Ilmiah Keperawatan*, 6(1).
- [71] McConnell, D., McCance, T., & Melby, V. (2016). Exploring person-centredness in emergency departments: A literature review. *International Emergency Nursing*, 26, 38–46. <https://doi.org/10.1016/j.ienj.2015.10.001>
- [72] Michael, K., Dror, M. G., & Karnieli-Miller, O. (2019). Students' patient-centered-care attitudes: The contribution of self-efficacy, communication, and empathy. *Patient Education and Counseling*, 102(11), 2031–2037. <https://doi.org/10.1016/j.pec.2019.06.004>
- [73] Michael, K., Gutgeld, M., & Karnieli-miller, O. (2019). Patient education and counseling students' patient-centered-care attitudes: The contribution of self-efficacy, communication, and empathy. *Patient Education and Counseling*, 102(11), 2031–2037. <https://doi.org/10.1016/j.pec.2019.06.004>
- [74] Moore, S. (2018). How can we use patient feedback more effectively to improve care? *EMAP Publishing*, 45–48.
- [75] Moy, M. L., Blackstock, F., & Nici, L. (2020). Enhancing patient engagement in pulmonary healthcare the art and science. Retrieved from <https://doi.org/10.1007/978-3-030-44889-9%0A©>
- [76] Murphy, E., Tierney, E., Ní Shé, É., Killilea, M., Donaghey, C., Daly, A., ... Dinneen, S. (2020). COVID-19: Public and patient involvement, now more than ever. *HRB Open Research*, 3, 35. <https://doi.org/10.12688/hrbopenres.13067.1>
- [77] Nursalam. (2014). Manajemen keperawatan: Aplikasi dalam praktik keperawatan profesional (Edisi 4; A. Suslia, Ed.). Retrieved from <http://www.penerbitsalemba.com>
- [78] Ocloo, J., & Matthews, R. (2016). From tokenism to empowerment: progressing patient and public involvement in healthcare improvement. *BMJ Quality and Safety*, (March), 626–632. <https://doi.org/10.1136/bmjqs-2015-004839>
- [79] Palmer, V. J., Weavell, W., Callander, R., Piper, D., Richard, L., Maher, L., ... Robert, G. (2019). The participatory zeitgeist: An explanatory theoretical model of change in an era of coproduction and codesign in healthcare improvement. *Medical Humanities*, 45(3), 247–257. <https://doi.org/10.1136/medhum-2017-011398>
- [80] Patarru, F., Weu, B. Y., Handini, F. S., & Heryyanoor. (2019). Systematic Review The Role of the Nurse Unit Manager Function on Nursing Work Performance: A Systematic Review Fitriyanti Patarru', Basilius Yosepfus Weu, Febrina Secsaria Handini and Heryyanoor. *Jurnal Ners*, 14(3), 231–235. [https://doi.org/10.20473/jn.v14i3\(si\).17108](https://doi.org/10.20473/jn.v14i3(si).17108)
- [81] Permenkes. (2017). Peraturan menteri kesehatan Republik Indonesia nomor 11 tahun 2017 tentang keselamatan pasien. (308). Retrieved from [www.peraturan.go.id](http://www.peraturan.go.id)
- [82] Polit, D. F., & Beck, C. T. (2012). *Nursing Research. Generating and Assesing Evidence for Nursing Practice*. In W. K. Health (Ed.), *Journal of Chemical Information and Modeling*. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- [83] Pratiwi, A., Sudiro, & Fatmasari, E. Y. (2019). Pengaruh Faktor Individu dan Organisasi Terhadap Persepsi Perawat dalam Pelaporan Insiden Keselamatan

- Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Mitra Sejati Medan. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- [84] Purweni, S. (2015). Perbedaan tingkat kepuasan dan kinerja perawat terhadap penerapan supervisi langsung dan tidak langsung di RSIA Semarang. *E-Journal Undip*. Retrieved from [http://perpustakaan.bppsdmk.kemkes.go.id/index.php?p=show\\_detail&id=6127](http://perpustakaan.bppsdmk.kemkes.go.id/index.php?p=show_detail&id=6127)
- [85] Rachma, A. H., & Kamil, H. (2019). Pelaksanaan patient centered care di rumah sakit umum kota Banda Aceh. *Idea Nursing Journal*, X(1), 1–10. <https://doi.org/10.52199/inj.v10i1.15757>
- [86] Rachmadi, A., Hairudin, H., & Jayasinga, H. I. (2020). Pengaruh pelatihan dan kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan pada kantor Bpjs ketenaga kerjaan Lampung I. *Smooting*, 18(3), 239–253. Retrieved from <http://www.ejournal.unsa.ac.id/index.php/smooting/article/view/489>
- [87] Rahmah, N. M., & Sarwati, P. (2019). Determinan Fungsi Manajemen Dan Kepemimpinan Kepala Ruangan Dengan Budaya Keselamatan Pasien Oleh Perawat Pelaksana Di Rs. Dr. Chasbullah Abdul Madjid. *Jurnal Soshum Insentif*, 182–194. <https://doi.org/10.36787/jsi.v2i2.126>
- [88] Ree, E., Wiig, S., Manser, T., & Storm, M. (2019). How is patient involvement measured in patient centeredness scales for health professionals? A systematic review of their measurement properties and content. *BMC Health Services Research*, 19(1), 1–13. <https://doi.org/10.1186/s12913-018-3798-y>
- [89] Richards, T., & Scowcroft, H. (2020). Patient and public involvement in covid-19 policy making. *BMJ*, (370), 11–12. <https://doi.org/10.1136/bmj.m2575>
- [90] Rizky, W., Darmaningtyas, N., & Yulitasari, B. I. (2018). Hubungan jumlah tenaga perawat dengan beban kerja perawat pelaksana di ruang rawat inap kelas III RSUD Wates. *Indonesian Journal of Hospital Administration*, 1(1), 38–42. Retrieved from <https://ejournal.almaata.ac.id/index.php/IJHAA/article/view/752>
- [91] Ruben, M. A., Blanch-Hartigan, D., & Hall, J. A. (2020). Communication skills to engage patients in treatment. *The Wiley Handbook of Healthcare Treatment Engagement*, 274–296. <https://doi.org/10.1002/9781119129530.ch15>
- [92] Salmond, S. W., & Echevarria, M. (2017). Healthcare transformation and changing roles for nursing. *Orthopaedic Nursing*, 36(1), 12–25. <https://doi.org/10.1097/NOR.0000000000000308>
- [93] Schildmeijer, K., Skagerström, J., Ericsson, C., & Broström, A. (2018). Determinants of patient participation for safer care: A qualitative study of physicians' experiences and perceptions. *Health Science Reports*, (August), 1–10. <https://doi.org/10.1002/hsr2.87>
- [94] Sheard, L., Peacock, R., Marsh, C., & Lawton, R. (2019). What's the problem with patient experience feedback? A macro and micro understanding, based on findings from a three-site UK qualitative study. *Health Expectations*, 22(1), 46–53. <https://doi.org/10.1111/hex.12829>
- [95] Simamora, R. H. (2020). Pelatihan komunikasi efektif untuk meningkatkan efikasi diri perawat dalam pelaksanaan identifikasi pasien effective communication training to improve nurses self efficacy in the implementation of patient identification. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat*, 12(3), 49–54. Retrieved from <https://jikm.upnvj.ac.id/index.php/home/article/view/62/50>
- [96] Skegg, D., Gluckman, P., Boulton, G., Hackmann, H., Karim, S. S. A., Piot, P., & Woopen, C. (2021). Future scenarios for the COVID-19 pandemic. *The Lancet*, 397(10276), 777–778. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(21\)00424-4](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(21)00424-4)

- [97] Sumakul, H., Kawatu, P. A. T., & Asrifuddin, A. (2020). Hubungan antara motivasi kerja dengan kinerja pada perawat di rumah sakit umum daerah Amurang kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Kesmas*, 9(4), 202–208. Retrieved from <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/kesmas/article/view/29998>
- [98] Sun, T., Wei, L., Shi, S., Jiao, D., Song, R., Ma, L., ... Wang, H. (2020). A qualitative study on the psychological experience of caregivers of COVID-19 patients. *AJIC: American Journal of Infection Control*, 48(6), 592–598. <https://doi.org/10.1016/j.ajic.2020.03.018>
- [99] Surahmat, R., Fitriah, N., Sari, S. M., Surahmat, R., Fitriah, N., Sari, S. M., ... Sari, S. M. (2019). HUBUNGAN STATUS KEPEGAWAIAN DENGAN OLEH PERAWAT PELAKSANA Keselamatan tujuan utama pasien pelayanan merupakan kesehatan maupun sumber daya manusia dan Aktivitas keseharian perawat dalam melaksanakan keselamatan pasien masih terdapat berbagai kendala yaitu. 10.
- [100] Swansburg, R. C. (2000). Pengantar kepemimpinan dan manajemen keperawatan untuk Perawat Klinis (1st ed.; M. Ester, Ed.). P.O. Box 4276/Jakarta 10042: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- [101] Syatriawati. (2018). Hubungan supervisi kepala ruangan dengan kinerja perawat pelaksana di rumah sakit Grand Medistra Lubuk Pakam (Universitas Sumatera Utara). Retrieved from <http://repositori.usu.ac.id>
- [102] Tihardimanto, A. (2014). Perbandingan kualitas patient engagement pada empat pelayanan spesialis dasar di RSUD Haji provinsi Sulawesi Selatan. *Jurnal Al Hikmah XV Nomor*, 1, 43–53. <https://doi.org/https://doi.org/10.7748/cnp2011.07.10.6.9.p5836>
- [103] Ulfa, M., & Sarzuli, T. (2016). Pengaruh faktor internal dan eksternal terhadap kepatuhan perawat dalam melaksanakan standar prosedur operasional pemasangan Kateter di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit*, 5(1), 49–55. <https://doi.org/10.18196/jmmr.5106>. Pengaruh
- [104] Undang Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2014 Tentang Keperawatan. , Pub. L. No. 38, 67 (2014).
- [105] Vaismoradi, M., Jordan, S., & Kangasniemi, M. (2014). Patient participation in patient safety and nursing input – a systematic review. *Journal of Clinical Nursing*, 1–13. <https://doi.org/10.1111/jocn.12664>
- [106] Wang, C.-S., Zhao, M.-Z., & Zeng, T.-Y. (2017). Progress in applying patient experience in nursing quality improvement. *Chinese Nursing Research*, 4(1), 1–4. <https://doi.org/10.1016/j.cnre.2017.03.001>
- [107] WHO. (2016). Multimorbidity. Technical series on safer primary care. In World Health Organization. <https://doi.org/10.1016/j.pop.2019.07.007>
- [108] Wirawan, K. E., Bagia, I, W., & Susila, G. P. A. J. (2019). Pengaruh tingkat pendidikan dan pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Dinamika DotCom*, 7(2), 121–130. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.23887/bjm.v5i1.21991>
- [109] Wong, E. L., Xu, R. H., Lui, S., Cheung, A. W., & Yeoh, E.-K. (2018). Development of conceptual framework from the view of patients and professionals on patient engagement: A qualitative study in Hong Kong SAR, China. *Open Journal of Nursing*, 08(05), 303–316. <https://doi.org/10.4236/ojn.2018.85026>