

ANALISIS PERAN KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL DALAM MEMPERTAHANKAN STANDAR *CARE OF PATIENT* SESUAI AKREDITASI JCI DI RUMAH SAKIT AWAL BROS TANGERANG

Bertharia Ginting, Siti Komariah, Agustinus Bandur

ABSTRAK

Fokus utama penelitian ialah mengenai peran kepemimpinan transformasional dalam mempertahankan standar *Care Of Patient* sesuai akreditasi JCI. Tujuan penelitian adalah mengeksplorasi persepsi kepemimpinan transformasional dalam mempertahankan standar *Care of Patient sesuai* akreditasi JCI di rumah sakit Awal Bros Tangerang. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini kualitatif etnografi dengan partisipasi 11 informan kunci koordinator keperawatan. Teknik pengumpulan data yang digunakan melalui wawancara mendalam direkam dengan audio-digital recorder dan hasil wawancara kemudian ditranskrip verbatim sebelum dimasukkan ke dalam software Nvivo 11 Plus untuk tujuan analisis data. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah teknik analisis eksploratif. Dalam teknik tersebut, peneliti melakukan teknik koding dan analisis isi untuk mendapatkan tema utama. Berdasarkan hasil analisis data ditemukan tema utama dalam kepemimpinan transformasional adalah: stimulasi intelektual, pertimbangan individual, inspirasional motivasi, pengaruh yang ideal, dan hambatan yang dihadapi koordinator dalam menjalankan kepemimpinan. Kepemimpinan transformasional dengan pendekatan teori keperawatan *Human Caring* Jean Watson dapat membantu koordinator dalam memberikan perhatian terhadap stafnya dan menghadirkan nilai caring pada staf di dalam memberikan pelayanan terhadap pasien. Untuk dapat terus mengembangkan kepemimpinan transformasional dalam keperawatan disarankan perlunya evaluasi pelaksanaan kepemimpinan transformasional, meningkatkan dan mengembangkan pendidikan formal maupun informal terhadap seluruh koordinator, dan evaluasi terhadap implementasi standar akreditasi rumah sakit.

Kata kunci: kepemimpinan transformasional, akreditasi JCI

ABSTRACT

JCI (Joint Commisien Internasional) is a United States-based non-profit accreditation body established by The Joint Commission to establish and assess the performance standards of health providers. Within the JCI's accreditation standards, one of the hospitals is to focus on patients where there is a standard of Care Of Patient (COP) or patient care. Implementation of hospital accreditation can not be separated from the participation of all parties including leadership in nursing. Of the various types of leadership , transformational leadership is a type of leadership that is currently being developed and widely used. The purpose of this study is to explore the perceptions of transformational leadership in the implementation of JCI standards, especially Care of Patient at Tangerang Early Bros Hospital. The research method which used in this research is qualitative method with ethnography research design. The population is 11 nurses coordinator from Tangerang Awal Bros Hospital. The results was found six themes of transformational leadership obtained from interviews to informant research that is intellectual stimulation; individual think; inspirational motivation; obstacles experienced; and the coordinator presents the caring value to the staff as well as the End Of Life service to the patient.

Key words: transformational leadership, JCI accreditation

Pendahuluan

Pelayanan prima dalam era globalisasi saat ini merupakan elemen yang diharapkan oleh masyarakat dalam pelayanan kesehatan termasuk di rumah sakit. Rumah sakit dituntut untuk dapat memberikan pelayanan kesehatan yang memenuhi standar terbaik bagi masyarakat sebagai konsumen, karena itu dilakukan berbagai upaya memperbaiki sistem pelayanan kesehatan dalam meningkatkan kualitas rumah sakit (Lieberthal, 2008). Salah satu upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah melalui akreditasi rumah sakit. Akreditasi rumah sakit merupakan suatu bentuk pengakuan dari pemerintah atau suatu lembaga akreditasi sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Kementerian Kesehatan RI khususnya Direktorat Jenderal Bina Upaya Kesehatan memilih dan menetapkan sistem akreditasi rumah sakit yang mengacu kepada *Joint Commission International* (JCI). Akreditasi internasional ini bertujuan untuk menyetarakan mutu pelayanan rumah sakit di Indonesia dengan mutu pelayanan internasional. Di dalam standar akreditasi JCI rumah sakit terdapat tiga kelompok besar standar yaitu standar yang berfokus pada pasien, standar manajemen rumah sakit, dan sasaran keselamatan pasien. Di dalam kelompok standar pelayanan yang berfokus pada pasien ini terdapat standar *Care Of Patient* (COP) atau pelayanan terhadap pasien. Dalam standar *Care Of Patient* (COP) ini para petugas kesehatan diharapkan dapat memberi pelayanan yang seragam terhadap semua pasien sesuai dengan kriteria yang ditetapkan sehingga pasien merasakan mutu pelayanan yang diberikan. Pelaksanaan akreditasi di rumah sakit tentu saja tidak terlepas dari peran serta semua pihak termasuk kepemimpinan dalam keperawatan. Dari berbagai tipe kepemimpinan yang ada, kepemimpinan transformasional merupakan tipe kepemimpinan yang saat ini sedang berkembang. Menurut Robbins (2015) pemimpin transformasional adalah pemimpin yang mampu menginspirasi pengikutnya untuk melampaui keinginan diri mereka sendiri demi keuntungan organisasi.

Dikatakan pula para pemimpin transformasional lebih efektif karena mereka lebih kreatif dan mampu mendorong para pengikutnya agar ikut kreatif.

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi analisis peran kepemimpinan transformasional dalam mempertahankan standar akreditasi JCI khususnya *Care of Patient* di rumah sakit Awal Bros Tangerang. Tujuan khusus dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: mengidentifikasi stimulasi intelektual koordinator keperawatan dalam mempertahankan standar *Care Of Patient* sesuai akreditasi JCI di rumah sakit Awal Bros Tangerang; mengidentifikasi pertimbangan individual koordinator keperawatan dalam mempertahankan standar *Care Of Patient* sesuai akreditasi JCI di rumah sakit Awal Bros Tangerang; mengidentifikasi motivasi dari koordinator keperawatan dalam mempertahankan standar *Care Of Patient* sesuai akreditasi JCI di rumah sakit Awal Bros Tangerang; mengidentifikasi pengaruh yang ideal dari koordinator keperawatan dalam mempertahankan standar *Care Of Patient* sesuai akreditasi JCI di rumah sakit Awal Bros Tangerang; mengidentifikasi hambatan yang dihadapi oleh koordinator unit keperawatan dalam menjalankan kepemimpinan transformasional di rumah sakit Awal Bros Tangerang.

Desain Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan desain etnografi. Populasi berjumlah 11 orang perawat koordinator di Rumah Sakit Awal Bros Tangerang. Penelitian dilaksanakan pada bulan April – Juli 2017, dan tehnik pengumpulan data dalam penelitian adalah wawancara mendalam (in-depth interview) dengan menggunakan digital recorder untuk merekam informasi dari informan.

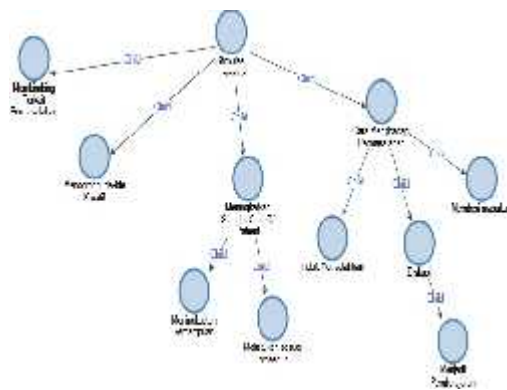
Hasil dan Pembahasan

Karakteristik informan berdasarkan umur di rumah sakit Awal Bros Tangerang adalah perawat dengan umur 21 – 29 tahun sebanyak

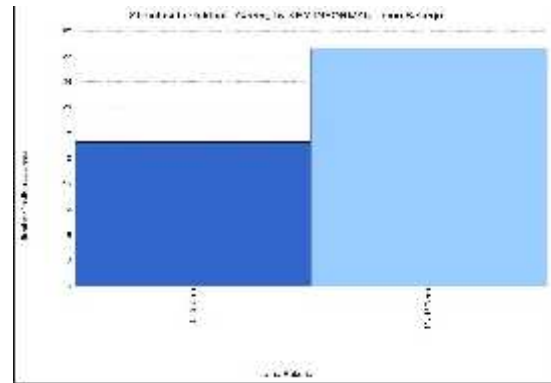
1 orang, umur 30 – 39 tahun sebanyak 6 orang, dan umur 40 – 49 tahun sebanyak 4 orang. Karakteristik informan berdasarkan pendidikan terakhir terdiri dari D3 Keperawatan 4 orang, S1 Keperawatan 6 orang, dan D3 Kebidanan 1 orang. Karakteristik informan berdasarkan lama kerja di rumah sakit Awal Bros Tangerang terdiri dari 5 – 9 tahun sebanyak 4 orang, dan masa kerja selama 10 – 15 tahun sebanyak 7 orang. Karakteristik informan berdasarkan unit kerja meliputi unit Poliklinik & MCU, UGD, Angiografi, ICU/CCU/HCU, UKB, Rawat Inap, NICU&Perina, dan Haemodialisa.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap informan menunjukkan bahwa kepemimpinan transformasional menurut persepsi koordinator unit keperawatan menghasilkan tema-tema stimulasi intelektual, pertimbangan individual, motivasi inspirasional, pengaruh yang ideal, dan hambatan yang dihadapi oleh koordinator unit dalam menjalankan kepemimpinan transformasional. Berikut akan diuraikan masing-masing tema yang diperoleh:

Bagan 1 : Stimulasi intelektual

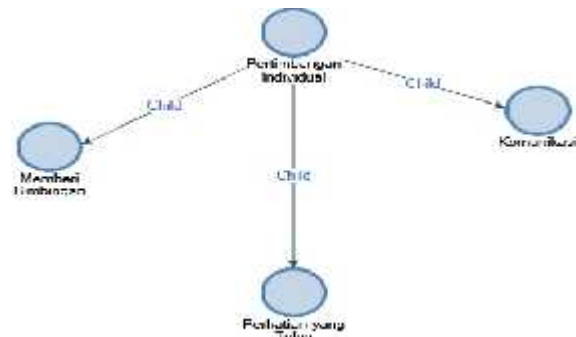


Peran koordinator sebagai pemimpin transformasional dalam memberikan Stimulasi intelektual terhadap staf adalah berupa mendorong ide-ide kreatif dari staf, meningkatkan standar *care of patient* dengan cara meningkatkan kemampuan staf dan melakukan pekerjaan sesuai prosedur, serta membimbing staf terkait permasalahan yang timbul.

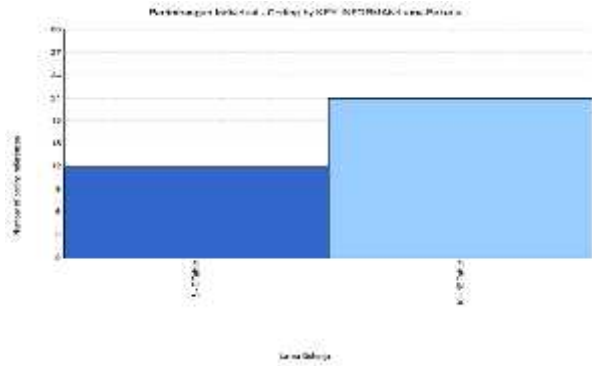


Hasil *cross-case analysis* data kualitatif diatas menunjukkan bahwa stimulasi intelektual paling banyak diungkapkan oleh koordinator unit keperawatan dengan lama kerja 10 – 15 tahun, dan lebih sedikit diungkapkan oleh koordinator dengan lama kerja 5 – 9 tahun. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa usia menengah ke atas lebih mampu melakukan stimulasi intelektual terhadap staf yang dipimpinnya. Hal ini didukung dengan hasil penelitian Fauji & Utami (2013) yang menyatakan stimulasi intelektual merupakan karakteristik dari seorang pemimpin transformasional dalam mengembangkan kompetensi pengikutnya.

Bagan 2 : Pertimbangan individual



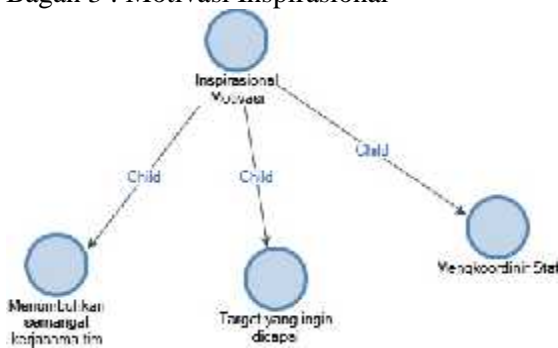
Pertimbangan individual dilakukan oleh koordinator unit keperawatan dengan cara memberikan perhatian yang tulus terhadap staf, memberi bimbingan terhadap staf, dan komunikasi yang baik antar stafnya dalam proses pengambilan keputusan.



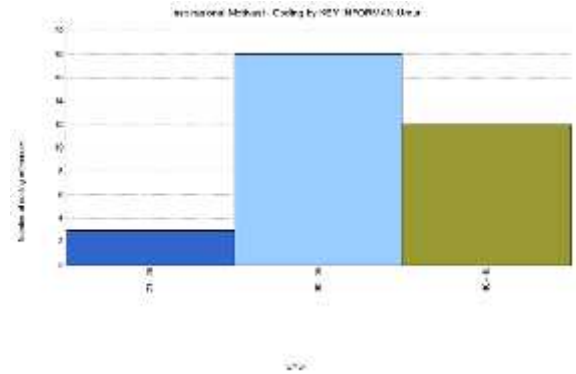
Hasil *cross-case analysis* data kualitatif diatas menunjukkan bahwa pertimbangan individual paling banyak diungkapkan oleh koordinator unit keperawatan dengan lama kerja 10 – 15 tahun, dan lebih sedikit diungkapkan oleh koordinator dengan lama kerja 5 – 9 tahun. Ini menunjukkan bahwa semakin lama masa kerja, maka lebih baik pertimbangan individual seorang koordinator.

Pertimbangan individual dalam kepemimpinan transformasional merupakan suatu proses dimana pemimpin menggunakan emosi dalam mengkomunikasikan sebuah tujuan terhadap pengikutnya. Selain itu juga untuk memastikan bahwa secara emosional para pengikut termotivasi dalam melakukan tugas mereka secara maksimal (Gathungu, Iravo & Namusonge, 2015).

Bagan 3 : Motivasi Inspirasional



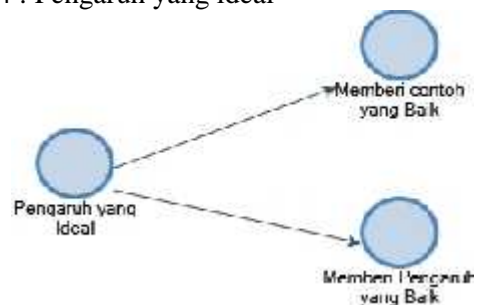
Motivasi inspirasional dilakukan oleh koordinator unit keperawatan dengan cara mengkoordinir staf didalam unitnya, ada target yang ingin dicapai di unit keperawatan yang dipimpin, dan menumbuhkan semangat kerjasama tim diantara stafnya.



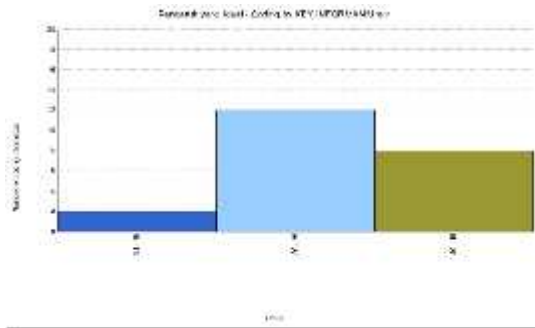
Hasil *cross-case analysis* data kualitatif menunjukkan bahwa motivasi inspirasional paling banyak diungkapkan oleh koordinator unit keperawatan dengan umur 30 – 39 tahun, dan lebih sedikit diungkapkan oleh koordinator dengan umur 21 – 29 tahun. Ini menunjukkan bahwa semakin dewasa usia koordinator, maka semakin baik dalam memotivasi staf.

Doddy & Doddy (2012) mengatakan bahwa kepemimpinan transformasional memotivasi pengikut dengan menarik gagasan dan nilai moral yang lebih baik, dimana pemimpin memiliki nilai dan gagasan internal yang dalam. Sejalan dengan penelitian Ahmad et al., (2014) menyatakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kepemimpinan trnasformasional dengan motivasi karyawan dalam bekerja.

Bagan 4 : Pengaruh yang ideal



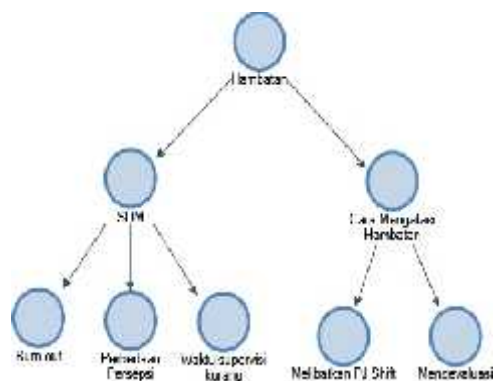
Pengaruh yang ideal dilakukan oleh koordinator unit keperawatan dari hasil wawancara didapatkan dengan cara memberikan contoh yang baik dan memberi pengaruh yang baik terhadap staf yang dipimpinnya



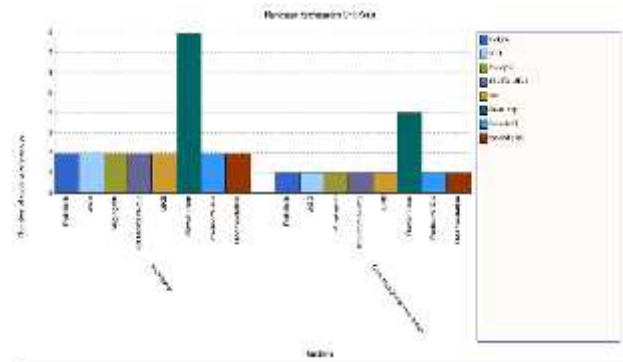
Hasil *cross-case analysis* data kualitatif diperoleh hasil pengaruh yang ideal berdasarkan umur lebih banyak diungkapkan oleh informan dengan umur 30 – 39 tahun. Hasil wawancara penelitian terhadap informan diperoleh hasil ungkapan memberi pengaruh yang ideal: dilakukan dengan cara memberi masukan terhadap staf sesuai dengan standar yang berlaku, memberi contoh yang baik: dilakukan dengan cara koordinator memberikan contoh langsung ke lapangan prosedur yang seharusnya dilakukan, dan memberi pengaruh yang baik: koordinator menunjukkan hal yang baik terhadap staf untuk menjadi panutan/memberikan pengaruh yang baik terhadap staf.

Menurut penelitian Hayati, Charkhabi, Naami (2014) pengaruh yang ideal di antara para pemimpin dapat menghasilkan keyakinan terhadap karyawan dan kepemimpinannya sendiri, sehingga pemimpin juga dapat memotivasi dan menginspirasi staf. Hal ini akan berdampak kepada hal yang positif, menantang dan membangun optimisme mereka untuk meraih sukses dalam pekerjaan.

Bagan 5 : Hambatan yang dihadapi



Hasil wawancara terhadap koordinator unit keperawatan diperoleh bahwa hambatan yang dialami dalam kepemimpinan transformasional yang dirasakan adalah adanya perbedaan persepsi antar staf, *burn out* tenaga perawat, dan waktu supervisi yang dirasa masih kurang.



Hasil data *cross-case analysis* menunjukkan hambatan yang dihadapi dalam menjalankan kepemimpinan transformasional lebih banyak diungkapkan oleh informan dengan unit kerja rawat inap.

Menurut Feather & Ebright (2013) menyatakan bahwa kurangnya waktu kehadiran seorang pemimpin di unitnya, dapat mempengaruhi kemampuan pemimpin perawat dalam membangun hubungan, menilai kinerja tim, dan hasil perawatan pasien.

Teori Watson juga membahas mengenai penggunaan sistematis pemecahan masalah yang kreatif sebagai bagian dari proses caring, untuk itu pemimpin perlu terus menerus belajar dari pengalaman yang diperoleh selama menjalankan tanggung jawabnya sehingga dapat mengatasi hambatan yang dihadapi dengan mencari solusi yang kreatif.

Berdasarkan hasil penelitian dan penelitian terkait lainnya dapat disimpulkan bahwa dalam menjalankan kepemimpinan tentu tidak dapat terlepas dari hambatan-hambatan. Salah satunya terkait waktu dalam melakukan supervisi hasil kerja staf. Untuk itu diperlukan manajemen waktu yang baik dalam pengaturan jadwal supervisi dan pertemuan untuk membahas hal-hal terkait standar mutu pelayanan rumah sakit

Simpulan dan Saran

Kepemimpinan transformasional digambarkan sebagai hubungan yang dilandasi atas dasar kepercayaan yang secara positif berdampak pada pimpinan dan bawahan. Koordinator perawat dapat menggunakan kepemimpinan transformasional untuk mengkoordinir staf yang dipimpinnya sehingga standar pelayanan terhadap pasien (*care of patient*) mampu dipertahankan secara optimal. Kepemimpinan transformasional dilakukan melalui stimulasi intelektual dengan mendorong ide-ide kreatif dari staf, meningkatkan standar *care of patient*, dan menghadapi permasalahan serta membimbing staf terkait permasalahan. Selain itu diperoleh juga tema pertimbangan individual dari koordinator unit keperawatan, motivasi inspirasional, pengaruh yang ideal, dan hambatan dalam menjalankan kepemimpinan transformasional.

Teori keperawatan Watson menjelaskan 10 faktor *carative caring* sebagai bentuk kepedulian terhadap sesama manusia dalam proses perawatan dan terdapat nilai moral, pengetahuan, serta spiritual yang berperan dalam interaksi antar manusia. Koordinator perawat dapat mengaplikasikan teori Watson yang diperkuat dengan aplikasi model kepemimpinan transformasional dalam melakukan pendekatan terhadap staf maupun menghadirkan nilai caring dalam diri staf untuk memberikan pelayanan keperawatan terhadap pasien. 87

1. Bidang Manajemen Keperawatan

- a. Mengembangkan kepemimpinan Transformasional di unit keperawatan dengan cara koordinator unit dapat mempengaruhi dan memotivasi staf dalam mempertahankan standar *care of patient* sesuai akreditasi JCI di rumah sakit Awal Bros Tangerang.
- b. Melakukan pertemuan rutin antara pimpinan, komite mutu, manajer, ketua pokja, koordinator unit, dan champion untuk membahas isu-isu, implementasi, dan evaluasi terkait standar akreditasi JCI: *care of patient*, serta mencari solusi apabila ditemukan perbedaan persepsi ataupun kendala di lapangan.

- c. Melakukan sistem evaluasi terhadap pelaksanaan kepemimpinan transformasional di lapangan dengan cara menambahkan karakteristik kepemimpinan transformasional dalam item penilaian evaluasi tahunan koordinator unit keperawatan.
- d. Melakukan peningkatan dan pengembangan pendidikan baik formal maupun informal terhadap seluruh koordinator unit keperawatan sesuai program bidang keperawatan khususnya pada kompetensi kepemimpinan.

2. Pendidikan Keperawatan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi ilmiah bagi akademik maupun mahasiswa keperawatan dalam pengembangan proses berpikir terhadap kepemimpinan transformasional dalam mempertahankan standar akreditasi JCI di rumah sakit.

3. Bagi Koordinator Unit Keperawatan

- a. Meningkatkan koordinasi dan interaksi bersama staf untuk dapat memahami hambatan yang dihadapi staf dalam mempertahankan standar *care of patient* sehingga dapat dilakukan program evaluasi.
- b. Menetapkan hari khusus bersama staf untuk menyampaikan hal-hal terkait standar akreditasi JCI, progres, evaluasi, dan diskusi masalah yang dihadapi dalam implementasi standar, serta mencari solusi dari masalah yang dihadapi oleh unit.
- c. Mengevaluasi point dari standar akreditasi JCI: *care of patient* di masing-masing unit, dan menetapkan fokus peningkatan standar sesuai kondisi unit.

4. Bagi Penelitian selanjutnya

- a. Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan dasar untuk melakukan penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kepemimpinan Transformasional dengan memperluas orientasi penelitian pada lingkup organisasi yang lebih besar atau

populasi yang lebih luas seperti beberapa jumlah responden dari beberapa rumah sakit grup.

- b. Menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya terkait kepemimpinan transformasional dengan menggunakan perbandingan metode penelitian lainnya seperti kuantitatif atau *mixed methode*.

Daftar Pustaka

Ahmad, Abbas, Latif, Rasheed. (2014). *Impact of Transformational Leadership on Employee Motivation in Telecommunication Sector. Journal of Management Policies and Practices*. June 2014. Vol. 2, No. 2, pp. 11-25.

Alligood. (2014). *Pakar teori keperawatan*. Elsevier

Bandur, A. (2014). *Penelitian kualitatif-metodologi, desain dan teknik analisis data dengan Nvivo 10*. Jakarta: Mitra Wacana Media

Brubakk,K , G.Vist, G Bukholm. (2015). *A systematic review of hospital accreditation: the challenges of measuring complex intervention effects*. BMC Health Services Research. Vol 15. 280

Carmeli, et al. (2013). *Transformasional leadership and creative problem-solving: the mediating role of psychological safety and reflexivity*. The Journal of Creative Behavior. Vol 48. DOI: 10.1002/jocb.43

Chan. (2012). *A systematic review of creative thinking/creativity in nursing education*. YNEDT-02343: No of Pages 6, <http://dx.doi.org/10.1016/j.nedt.2012.09.005>

Creswell, J.W. (2013). *Research design: qualitative, quantitative, and mixed*

methods approaches. SAGE Publication Inc.

Denise. M Korniewicz, PhD., RN, FAAN. (2015). *Nursing leadership and management, the advanced practice role*. Lncaste Pennsylvania. DEStech publication, Inc.

Doddy & Doddy. (2012). *Transformational leadership in nursing practice*. British journal of nursing (Mark Allen Publishing). November 2012. <http://www.researchgate.net/publication/232966471>

Emery, College Barker Fredonia (2007). *The Effect Of Transactional And Transformational Commitment and Job Statisfaction Of Customer Contact Personel*. Journal Of Organizational Culture, Communications and Conflict. Volume 11, No.1

Fauji & Utami. (2013). *How Intellectual Stimulation Effects Knowledge Sharing, Innovation and Firm Performance*. *International Journal of Social Science and Humanity*, Vol. 3, No. 4, July 2013 Fauji & Utami

Feather, Ebright. (2013). *How Staff RNs Perceive Nurse Manager Roes*. Journal of Leadership, Vol 2. No.3, 63-67.

Fischer, S. a. (2016). *Transformational leadership in nursing: a concept analysis*. Journal of Advanced Nursing, 72(11), 2644–2653. <https://doi.org/10.1111/jan.13049>

Gathungu, Iravo, Namusonge. (2015). *Transformational Leadership and Employee's Commitment: Empirical*

- Review. IOSR Journal Of Humanities and Social Science (IOSR-JHSS). Volume 20. ISSN: 2279-0845.
- Gingerich, B. S. (2006). *The Joint Commission International Center for Patient Safety*. Home Health Care Management and Practice, (18), 418-419
- Hayati, Charkhabi, & Naami,(2014). *The relationship between transformational leadership and work engagement in governmental hospitals nurses: a survey study*. SpringerPlus, 3, 25. <https://doi.org/10.1186/2193-1801-3-25>
- Hartiti (2013). Peningkatan Softskill Perawat Melalui Kepemimpinan Transformational Kepala Ruang Pada RS Swasta di Semarang. *Jurnal Manajemen Keperawatan, 1*(2).
- Heriyanto. (2012). *Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Kohesivitas Tim Terhadap Kualitas Pelayanan Perawat Rumah Sakit Ibu dan Anak Bunda Alia Pondok Bambu, Jakarta Timur*. Tesis. UGM
- Hess & Bacigalupo. (2014). *Enhancing Management Problem-Solving Processes Through The Application of Emotional Intelligence Skills*. Journal of Management Policies and Practices. DOI: 10.15640/jmpp.v2n3al.URL:<http://dx.doi.org/10.15640/jmpp.v2n3al>
- Higgins, E. A. (2015). The Influence of Nurse Manager Transformational Leadership on Nurse and Patient Outcomes: Mediating Effects of Supportive Practice Environments, Organizational Citizenship Behaviours, Patient Safety Culture and Nurse Job Satisfaction.
- Huber.L. Diane (2014). *Leadership and Nursing Care Management*. Fourt Edition. Elsevier
- JCI Accreditation standards for Hospital (2013). *Joint Commission International Accreditation Standards for Hospitals*. Fifth edition.
- Kodama, Fukahori, Sato, Nishida. (2016). *Is Nurse Manager's Leadership Style Related to Japanese Staff Nurse affective commitment to their hospital*. DOI: 10.1111/jonm.12392
- Kozier, Erb, Berman, Synder. (2011). *Buku Ajar. Fundamental Kperawatan. Konsep, Proses dan Praktik*. Edisi 7. Vol 1. EGC
- Lieberthal, R. D. (2008). *Hospital quality: A PRIDIT approach*. *Health Services Research*. <https://doi.org/10.1111/j.1475-6773.2007.00821.x>
- Hillary Mennella , (2016). *Transformational Leadership in Nursing*
- Marquis & Bessie L. (2010). *Kepemimpinan dan Manajemen Keperawatan: Teori dan Aplikasi*. Ed. 4. Jakarta. EGC.
- Nikezic, Puric, & Puric., (2012). Transactional and transformational leadership: Development through changes. *International Journal for Quality Research*, 6(3), 285-296.
- Nwigboji, S. (2014). *Transformational leadership in nursing : The case of Ebonyi State in Nigeria*. 1(December), 202–206.
- Parker E.Marilyn. (2001). *Nursing Theories and Nursing Practice*. ISBN. Philadelphia.
- Robbins P Stephen, Judge A. Timothy. (2015). *Perilaku Organisasi*. Edisi 16. Jakarta. Salemba Empat.
- Schryve. P (2000). *The Evolution of External Quality Evaluation: Observations From The Joint Healthcare Organizations*. *International Journal For Quality In Health Care*, 255-258.

- Shah (2017). *Impact of Interpersonal Conflict in Health Care Setting on Patient Care; the Role of Nursing Leadership Style on Resolving the Conflict*. Nursing & Care Open Access Journal. Nurse Care Open Acces J 2017, 2(2): 00031
- Shah (2017). *Impact of Interpersonal Conflict in Health Care Setting on Patient Care; the Role of Nursing Leadership Style on Resolving the Conflict*. Nursing & Care Open Access Journal. Nurse Care Open Acces J 2017, 2(2): 00031
- Suarli & Bachtiar, (2010). *Manajemen Keperawatan dengan Pendekatan Praktik*.
- Suryani. (2010). *Hubungan Faktor Individu dan Perilaku Caring Perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Kota Bandung*. Tesis Program Magister Ilmu Keperawatan FIK UI. tidak dipublikasikan.
- Tabrizi, J. S., Gharibi, F., Pirahary, S. (2013). *Developing of National Accreditation Model for Rural Health Centers in Iran Health System*. Iranian Journal of Public Health. (42). 1438-1445.
- The Joint Commission. (2015). *Comprehensive Accreditation MANuel for Hospitals: The Patient Safety Systems Chapter*.
- Wilkes University. (2017). *Nursing Leaders: How to Apply the 4 Components of Transformational Leadership*
- Widyaningrum. (2013). *Pengaruh Pre Akreditasi JCI Terhadap Kelengkapan Data Rekam Medis*. INFOKES, 3(3), 1–13.
- Yousefian, S., Harat, A. T., Fathi, M., Ravand, M., & Model, E. (2013). *A Proposed Adaptation of Joint Commission International Accreditation Standards for*. Advances in Environmental Biology, 7(6), 956–967.