

PENGARUH FUNGSI MANAJERIAL KEPALA RUANGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN

Novryanti Sidabutar¹, Siti Saidah Nasution², Siti Khadijah Nasution³
Universitas Sumatera Utara^{1,2,3}
Novryanti@gmail.com¹

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh fungsi manajerial kepala ruangan terhadap kualitas pelayanan keperawatan di RS Jiwa Prof. DR. Muhammad Idrem Medan tahun 2023. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif dengan jenis rancangan penelitian survei analitik. Teknik pengumpulan data dengan cara wawancara menggunakan kuesioner. Teknik analisis data menggunakan analisis univariat dan bivariat dengan uji statistik regresi linier sederhana. Hasil yang didapatkan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh pelaksanaan fungsi manajerial kepala ruangan meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan termasuk dalam rentang skor kategori baik. Simpulan, terdapat pengaruh fungsi manajerial kepala ruangan terhadap kualitas pelayanan keperawatan di RS Jiwa Prof. DR. Muhammad Idrem Medan tahun 2023.

Kata Kunci : Fungsi Manajerial, Kualitas Pelayanan, Kepala Ruangan.

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of the managerial function of the head of the room on the quality of nursing services at the Prof. Mental Hospital. DR. Muhammad Idrem Medan in 2023. The research method used is a quantitative research method with an analytical survey research design type. The data collection technique is by interview using a questionnaire. Data analysis techniques use univariate and bivariate analysis with simple linear regression statistical tests. The results obtained show that there is an influence on the implementation of the managerial functions of the head of the room including planning, organizing, directing, and supervising, including in the good category score range. In conclusion, there is an influence of the managerial function of the head of the room on the quality of nursing services at the Prof. Mental Hospital. DR. Muhammad Idrem Medan in 2023.

Keywords: Head of Room, Managerial Function, Service Quality.

PENDAHULUAN

Kepala ruang merupakan manajer tingkat bawah atau lini yang memegang peranan cukup penting dan strategis dalam manajemen di unit perawatan rawat inap, karena secara manajerial dituntut mampu menentukan keberhasilan pelayanan keperawatan melalui fungsi manajemen pelayanan seperti pengarahan, memotivasi, pengawasan dan pengendalian (Khoiriyah et al., 2020).

Seorang kepala ruangan dalam menjalankan tugasnya untuk pelaksanaan proses manajemen keperawatan, agar mendapatkan hasil yang memuaskan dari pasien demi meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan kesehatan, harus memperhatikan setiap hal terkait proses keperawatan tersebut. Terutama faktor yang sangat berpengaruh dalam pelaksanaan proses keperawatan yaitu kecakapan intelaktual, kretifitas perawat, ilmu pengetahuan, kepercayaan diri perawat, motivasi, sarana dan komunikasi sehingga mendapat respon yang diharapkan dari pasien atau klien (Suprpto et al., 2021).

Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan dapat dilakukan dengan memperbaiki kinerja perawat dengan memperhatikan hal-hal terkait dengan pelayanan kesehatan itu sendiri. Faktor yang mempengaruhi pelaksanaan proses keperawatan juga merupakan hal penting untuk menghasilkan pelayanan kesehatan yang baik dan bermutu (Pancarangi et al., 2020).

Kualitas pelayanan keperawatan adalah asuhan keperawatan profesional yang mengacu pada 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu, *Reliability*, *Tangibles*, *Assurance*, *Responsiveness*, dan *Empathy*. Manajemen asuhan keperawatan ini dilakukan untuk mengawali terwujudnya kinerja perawat yang maksimal dan benar. Manajemen keperawatan ini juga berfungsi memberi kepuasan kepada pasien terhadap kinerja perawat. Jadi proses manajemen keperawatan ini sangat bermanfaat bagi kesejahteraan pasien (Wiyasih et al., 2023).

Sebagaimana dimaksud pada hasil penelitian Hayati et al., (2022) yang menyatakan bahwa adanya hubungan antara fungsi manajemen kepala ruang dengan penerapan keselamatan pasien di Rumah Sakit "X" Kota Banjarbaru. fungsi manajemen yang dijalankan kepala ruang sangat membantu peningkatan keselamatan pasien dalam pemberian asuhan terhadap pasien. Dalam ruang rawat inap, kepala ruang yang sukses adalah seseorang yang secara konsisten menjunjung tinggi profesionalisme, dedikasi, dan semangat staf sekaligus bekerja untuk memenuhi tujuan di bawah manajemennya.

Hasil penelitian lainnya yang dilakukan oleh Maryani, (2022) sebagaimana unsur pelayanan dalam aspek *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *asurance*, *empathy* dipengaruhi oleh faktor perilaku pegawai, faktor kesadaran pegawai dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya sebagaimana fungsi masing-masing. Selanjutnya faktor penunjang dalam menunjang pelayanan dan upaya – upaya yang dapat dilakukan dalam menentukan keberhasilan kualitas rawat inap secara garis besarnya adalah: profrsionalisme, faktor kepemimpinan, fokus kepada pelanggan, dan penilaian kinerja staf.

Beberapa novelty penelitian yaitu penelitian yang dilakukan oleh Maryani, (2022) dengan memiliki jenis penelitian penelitian kuantitatif dengan desain korelasional, uji statistik menggunakan uji *rank Spearman*, penelitian yang dilakukan oleh Sari et al., (2022) dengan jenis penelitian kuantitatif dengan desain *cross sectional*, uji statistik menggunakan uji *chi-square*, dan penelitian yang dilakukan oleh Novera, (2022) dengan jenis penelitian riset kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*, uji statistik *chi square* dan regresi logistik untuk analisis multivariate. Berdasarkan beberapa novelty tersebut memiliki perbedaan dengan penelitian yang dilakukan ini dengan jenis penelitian kuantitatif dengan jenis rancangan penelitian survei analitik serta uji yang digunakan untuk analisis data adalah regresi linier sederhana.

Beberapa penelitian terdahulu yang telah dilakukab oleh penelitian sebelumnya sehingga penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh fungsi manajerial kepala ruangan terhadap kualitas pelayanan keperawatan di RS Jiwa Prof. DR. Muhammad Idrem Medan tahun 2023. Manfaat penelitian ini yaitu untuk memberikan informasi dan

pengetahuan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah dan membuat keputusan. Dengan begitu, kegunaan hasil penelitian nanti, baik bagi kepentingan pengembangan program maupun kepentingan ilmu pengetahuan.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif dengan jenis rancangan penelitian survei analitik. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh perawat pelaksana yang melakukan pelayanan keperawatan di ruang Rawat Inap, Poliklinik dan Instalasi Gawat Darurat. Teknik pengambilan sampel menggunakan total sampling sehingga jumlah sampel 123 orang.

Teknik pengumpulan data dengan cara wawancara menggunakan kuesioner. Pelaksanaan penelitian dilakukan dengan cara peneliti menjelaskan kepada responden mengenai tujuan, manfaat dan prosedur penelitian, jika responden setuju maka responden diminta untuk menandatangani lembar informed consent atau lembar persetujuan menjadi responden. Peneliti menyebarkan kuesioner yang telah disediakan melalui google form untuk mengisi kuesioner selama seminggu, untuk responden yang belum mengisi kuesioner akan terus di follow up oleh peneliti. Kemudian kuesioner yang telah di isi oleh responden dikumpulkan kembali dan mengecek kelengkapan data demografi dan kuesioner yang sudah di isi oleh responden. Kemudian dilakukan pengolahan data. Teknik analisis data menggunakan analisis univariat dan bivariat dengan uji statistik regresi linier sederhana.

HASIL PENELITIAN

Tabel 1.
Distribusi Frekuensi Fungsi Manajerial

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Baik	80	65.0	65.0	65.0
Cukup	37	30.1	30.1	95.1
Kurang	6	4.9	4.9	95.9
Total	123	100.0	100.0	100.0

Berdasarkan Tabel diatas menunjukkan fungsi manajerial Kepala Ruangan di RS Jiwa Prof. Dr. Idrem paling banyak menunjukkan kategori baik sebanyak 80 orang (65%).

Tabel 2.
Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Kesehatan di RS Jiwa Prof. Dr. Idrem

No	Dimensi Kualitas Pelayanan	Frekuensi	Persentase
1.	<i>Reability</i>		
	Baik	123	100
2.	<i>Responsive</i>		
	Baik	121	98,4
	Cukup	2	1,6
3.	<i>Assurance</i>		
	Baik	123	100
4.	<i>Emphaty</i>		
	Baik	121	98,4
	Cukup	2	1,6

5.	Tangibles		
	Baik	122	99,2
	Cukup	1	8
	Total	123	100

Berdasarkan Tabel diatas dimensi kualitas pelayanan keperawatan pada dimensi *reability* seluruh perawat dengan kategori baik 123 orang (100%). Dimensi *responsive* paling banyak dengan kategori baik sebanyak 121 orang (98,4%) dan kategori cukup sebanyak 2 orang (1,6%). Dimensi *assurance* 123 orang (100%) dalam kategori baik. Dimensi *empathy* paling banyak dengan kategori baik sebanyak 121 orang (98,4%) dan cukup 2 orang (1,8%). Dimensi *tangibles* paling banyak dengan kategori baik sebanyak 122 orang (99,2%) dan cukup 2 orang (8%).

Tabel 3.
Pengaruh Fungsi Manajerial Kepala Ruangan terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	145.319	4.382		33.163	.000
Fungsi Manajerial	.414	.159	.230	2.598	.011

Berdasarkan hasil uji regresi linier diperoleh signifikan $< \text{Alpha}$ penelitian (0,000 $< 0,005$), artinya terdapat pengaruh fungsi manajerial kepala ruangan terhadap kualitas pelayanan keperawatan di RS Jiwa Prof. DR. Muhammad Idrem Medan tahun 2023.

PEMBAHASAN

Fungsi Manajerial Berdasarkan Dimensi Kualitas Pelayanan Keperawatan

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan fungsi manajerial Kepala Ruangan di RS Jiwa Prof. Dr. Idrem paling banyak menunjukkan kategori baik sebanyak 80 orang (65%), dimana berdasarkan dimensi kualitas pelayanan keperawatan pada dimensi *reliability* seluruh perawat dengan kategori baik 123 orang (100%). Dimensi *responsive* paling banyak dengan kategori baik sebanyak 121 orang (98,4%) dan kategori cukup sebanyak 2 orang (1,6%). Dimensi *assurance* 123 orang (100%) dalam kategori baik. Dimensi *empathy* paling banyak dengan kategori baik sebanyak 121 orang (98,4%) dan cukup 2 orang (1,8%). Dimensi *tangibles* paling banyak dengan kategori baik sebanyak 122 orang (99,2%) dan cukup 2 orang (8%).

Hasil penelitian Nurul et al., (2021) menunjukkan diketahui bahwa proporsi kepuasan pasien tertinggi berdasarkan dimensi *reliability* adalah pasien yang puas yaitu sebanyak 69 orang (77%). Banunaek et al., (2021) berpendapat pelayanan keandalan adalah setiap pegawai memiliki kemampuan yang andal, mengetahui mengenai prosedur kerja dan mampu menunjukkan, mengarahkan dan memberikan arahan yang benar kepada setiap bentuk pelayanan yang belum dimengerti oleh masyarakat, sehingga memberi dampak positif atas pelayanan tersebut yaitu pegawai memahami, menguasai, andal, mandiri dan professional atas uraian kerja yang ditekuninya.

Menurut Nengsih, (2022) pada hasil penelitiannya dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dengan sebesar 66,92%. Hal tersebut ditandai dengan dokter dan perawat dengan perhatian mendengarkan dan memahami keluhan pasien, bersedia memberikan bantuan kepada pasien, datang sesuai dengan jadwal visite dokter, dan tidak terlalu lama menunggu di apotik. Berdasarkan Dimensi jaminan (*assurance*)

cukup baik dengan skor sebesar 64,19%. Hal tersebut ditandai bahwa dokter dan perawat mempunyai cukup memiliki pengetahuan dan ketrampilan medis sehingga pasien merasa aman terhadap pelayanan yang diberikan, cukup cepat dalam menjawab pertanyaan dan keluhan pasien, melayani dengan cukup meyakinkan pada saat tindakan sehingga pasien merasa aman terhadap pelayanan yang diberikan, melayani pasien dengan cukup ramah dan sopan, lingkungan rumah sakit bersih dan nyaman aman serta aman.

Berdasarkan hasil penelitian Hatijar et al., (2021) dari 57 responden yang menilai bidang perhatian sebanyak 44 responden (77,2%) yang merasa cukup perhatian dan kurang perhatian 0 responden (0%). hasil analisa data yang menggunakan uji statistic chi-square diperoleh nilai $P = 0,000$. Ini berarti H_0 diterima. H_0 di tolak ada hubungan antara perhatian bidan dengan kualitas pelayanan bidan di Puskesmas Mapane.

Menurut Jabir, (2020) kepedulian merupakan kemampuan untuk memberi layanan, melakukan pendekatan dan berusaha mengetahui keinginan dan kebutuhan klien. Dengan mendengarkan dan memberi kesempatan untuk pasien berbicara serta mengadakan kontak mata saat memberikan asuhan, maka pasien akan merasa dihargai dan diperhatikan.

Berdasarkan dimensi *tangibles* hasil penelitian Nurul et al., (2021) menyatakan proporsi kepuasan pasien tertinggi berdasarkan dimensi tangible adalah pasien yang puas yaitu sebanyak 50 orang (56%) hal ini sesuai dengan penelitian Fajri (2016), dalam penelitiannya juga disebutkan bahwa proporsi kepuasan pasien tertinggi berdasarkan dimensi tangible adalah pasien yang puas sebanyak 64 orang (58%) dan menjadi salah satu dimensi yang berpengaruh pada kepuasan pasien.

Kualitas layanan bukti fisik (*tangible*) dapat terjamin dari kemampuan menunjukkan pelayanan dalam menggunakan alat perlengkapan kerja secara efisien dan efektif, kemampuan menunjukkan penguasaan teknologi dalam berbagai akses data dan inventarisasi otomasi kerja sesuai dengan dinamika dan perkembangan dunia kerja yang dihadapinya dan kemampuan menunjukkan integritas diri sesuai dengan penampilan yang menunjukkan kecakapan, kewibawaan dan dedikasi kerja (Mulyati, 2020).

Pengaruh Fungsi Manajerial Kepala Ruangan terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan

Berdasarkan hasil uji regresi linier diperoleh signifikan $< \text{Alpha}$ penelitian (0,000 $< 0,005$), artinya terdapat pengaruh fungsi manajerial kepala ruangan terhadap kualitas pelayanan keperawatan di RS Jiwa Prof. DR. Muhammad Idrem Medan tahun 2023. Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Sari et al., (2022) berdasarkan hasil uji statistik diperoleh Nilai P-value 0,026 maka dapat disimpulkan bahwa fungsi manajemen kepala ruangan berhubungan dengan kinerja perawat pelaksana. Berdasarkan analisis diperoleh nilai Odd Ratio = 5,444 artinya fungsi manajemen kepala ruangan yang efektif berpeluang memiliki kinerja baik sebesar 5,4 kali dibanding fungsi manajemen yang kurang efektif. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa fungsi manajemen kepala ruangan berhubungan dengan kinerja perawat.

Ace, (2020), juga membuktikan adanya hubungan fungsi manajemen kepala ruangan dengan kinerja perawat di ruang rawat inap RSUD Jampang kulon – Jawa Barat. Fungsi manajemen kepala ruangan dan kinerja perawat di puskesmas dan ruang rawat inap umum sungguh berbeda dengan rumah sakit jiwa, dimana memiliki sumber daya manusia, pelatihan serta sarana dan prasarana serta pasien yang berbeda sehingga

pelaksanaan fungsi manajemen oleh kepala ruangan memiliki variasi yang berbeda meskipun menunjukkan kinerja yang hampir sama.

Menurut Dennis et al., (2022) agar kinerja perawat menunjukkan hasil yang baik, dan fungsi manajemen kepala ruangan berlangsung efektif, maka kepala ruangan perlu memahami peran dan fungsi manajemen sebagai kepala ruangan. Hal ini dapat dilakukan melalui pemberian pelatihan manajemen keperawatan pada kepala kepala ruangan. Pemahaman tentang peran dan fungsi manajemen keperawatan oleh kepala ruangan nantinya dapat diimplementasikan dalam pelaksanaan tugas sehari-harinya sebagai kepala ruangan di ruang rawat inap. Bila hal ini dapat dilaksanakan dengan baik, diharapkan kinerja perawat pelaksana dalam pemberian asuhan keperawatan akan menunjukkan kinerja yang semakin baik.

Sebagaimana dikatakan pada hasil penelitian Situmorang & Tarigan, (2023) Kepala ruang dalam melaksanakan tugas manajerial fungsi pengarahan diperlukan adanya standar pedoman dan panduan dan kepala ruang dan dalam melaksanakan fungsi pengarahan dilakukan dengan sistematis, berkesinambungan serta adanya kontroling yang konsisten sehingga mengoptimalkan peran ketua tim dalam melakukan tugas, arahan dan delegasi dalam menjalankan pelayanan keperawatan sehingga menciptakan iklim kerja yang kondusif, menciptakan komunikasi efektif, dan meningkatkan kinerja perawat yang berdampak pada pelayanan keperawatan bermutu dan berkualitas.

Peran ketua tim dalam memberikan pengarahan yang baik terhadap anggota tim akan meningkatkan kinerja perawat terutama dalam dokumentasi (Astuti, 2021). Fungsi manajemen dalam hal pengarahan kepala ruang perlu dilakukan secara konsisten dan berkesinambungan sehingga dapat meningkatkan kinerja perawat dalam memberikan asuhan keperawatan. Fungsi manajemen dalam hal supervisi jika dilakukan dengan baik akan menciptakan perawat yang handal dan efisien dalam memberikan asuhan dan di seimbangkan dengan penghargaan sehingga meningkatkan kinerja perawat (Purwanto et al., 2020).

Darmin et al., (2021) juga berpendapat teamwork dalam satu tim perlu adanya perencanaan dan pengawasan yang baik sehingga meningkatkan interaksi sosial yang baik, meningkatkan interaktif komunikasi sehingga mempengaruhi kinerja perawat dalam memberikan asuhan keperawatan. Khoiriyah et al., (2020) menambahkan fungsi pengarahan kepala ruangan seperti kegiatan mendampingi, supervisi, reward, *pre conference* dan *post conference* akan mendorong kinerja perawat jadi lebih baik lagi dan menjadikan perawat bertanggung jawab dapat memberikan pelayanan jadi lebih baik. Saman et al., (2022) juga menambahkan kompetensi ketua tim seperti *management approach*, *compensatory reward*, *patient care delivery system*, dan *professional relationship* sangat berhubungan dengan kinerja perawat.

Hasil studi Panjaitan et al., (2022) menyatakan Upaya yang dilakukan dalam menyelesaikan masalah tersebut adalah dengan melakukan optimalisasi fungsi perencanaan kepala ruangan, seperti pembuatan panduan, SOP dan penilaian program supervisi. Bentuk kegiatan supervisi yang dilakukan oleh seorang kepala ruangan untuk dijadikan materi pembelajaran bagi kepala ruangan yaitu mencontohkan ke dalam skenario video *role play* tentang cara melakukan supervisi. Proses ini sangat efektif dalam menilai kemampuan kepala ruangan saat dilakukan supervisi oleh kepala bidang keperawatan. Optimalisasi fungsi pengarahan kepala ruang terkait program supervisi bertujuan untuk meningkatkan pelayanan keperawatan yang bermutu.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, maka simpulan dalam penelitian ini yaitu terdapat pengaruh fungsi manajerial kepala ruangan terhadap kualitas pelayanan keperawatan di RS Jiwa Prof. DR. Muhammad Idrem Medan tahun 2023.

SARAN

Bagi penelitian lanjutan mengingat penelitian ini masih mengandung beberapa kelemahan, bagi peneliti yang akan melakukan penelitian tentang fungsi manajerial kepala ruangan dan kualitas pelayanan keperawatan, disarankan untuk penggunaan sample yang lebih heterogen tidak hanya perawat, tetapi tenaga medis lainnya, bidang penunjang medis, dan termasuk cs atau sekuriti.

DAFTAR PUSTAKA

- Ace, H. A., & Kunci, K. (2020). Hubungan Fungsi Manajemen Kepala Ruang dengan Kinerja Perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Jampangkulon Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Stikes Suka Bumi*, 22(3). <http://dx.doi.org/10.33087/jiubj.v22i3.2963>.
- Astuti, M. P., & Lopak, M. R. (2021). Hubungan Peran Ketua Tim dengan Kinerja Perawat Pelaksana dalam Pendokumentasian Keperawatan di Rumah Sakit Hikmah Makassar. *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale*, 4(1), 36–40. <https://doi.org/10.52774/jkfn.v4i1.58>.
- Banunaek, C. D., Dewi, Y. E. P., & Andadari, R. K. (2021). Dilema Etik pada Profesionalisme Perawat terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Kepemimpinan dan Manajemen Keperawatan*, 4(2), 110–120. <https://doi.org/10.32584/jkkm.v4i2.114>.
- Darmin, D., Ningsih, S. R., Kaseger, H., Sarman, S., & Sudirman, S. (2022). Persepsi Teamwork terhadap Kinerja Perawat dalam Melaksanakan Asuhan Keperawatan. *Jurnal Kesehatan Perintis (Perintis's Health Journal)*, 9(1), 1–6. <https://doi.org/10.33653/jkp.v9i1.777>.
- Dennis, W., Ermi, G., Sri, L. R., Sri, W. N., & Ulin, K. K. (2022). Influence of Organizing Functions, Direction Functions and Planning Functions on Nurse Performance at Hospital Royal Prima Medan. *International Journal of Health and Pharmaceutical (IJHP)*, 2(1), 1–8. <https://ijhp.net/index.php/IJHP/article/view/21>.
- Hatijar, H., Utama, R. P., & Toyo, D. S. (2021). Kepuasan Klien Post Natal Care terhadap Kualitas Pelayanan Bidan di Puskesmas. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 10(2), 585–591. <https://akper-sandikarsa.e-journal.id/JIKSH/article/view/654>.
- Hayati, N. K., Pertiwiwati, E., & Santi, E. (2022). Hubungan Fungsi Manajemen Kepala Ruang dengan Penerapan Keselamatan Pasien. *Jurnal Kepemimpinan dan Manajemen Keperawatan*, 5(2), 84–93. <http://journal.ppnijateng.org/index.php/jkkm/article/view/1810>.
- Jabir, H. (2020). Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Ibu Hamil dalam Pemeriksaan Kesehatan. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 9(1). <https://doi.org/10.35816/jiskh.v11i1.346>.
- Khoiriyah, I. M., Ari, A., & Rizal, F. (2020). Hubungan Fungsi Perencanaan Kepala Ruang dengan Kinerja Perawat dalam Memberikan Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap RSUD Samarinda. *Borneo Student Research*, 1(3). <https://journals.umkt.ac.id/index.php/bsr/article/view/880>.
- Maryani, L. (2022). Hubungan antara Kepemimpinan Kepala Ruang dengan Kinerja Perawat dalam Penerapan Keselamatan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit. *An Idea Health Journal*, 2(01), 24–31. <http://ihj.ideajournal.id/index.php/IHJ/article/view/71>.

- Mulyati, L. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Inap Dengan Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Wonosari. *Jurnal Keperawatan Profesional*, 8(2), 16–23. <https://ejournal.unuja.ac.id/index.php/jkp/article/view/1429>.
- Nengsih, C. R., Mulyati., & Novilla, A. (2022). Sikap dalam Dilema Etik dan Sikap Profesional Perawat terhadap Kualitas Pelayanan. *Jurnal Keperawatan Silampari*, 6(1), 366–376. <https://journal.ipm2kpe.or.id/index.php/JKS/article/view/4386>.
- Novera, I. (2022). Hubungan Fungsi Manajemen Kepala Ruangan dengan Kualitas Asuhan Keperawatan di Rumah Sakit Stroke Nasional Bukittinggi. *Menara Ilmu: Jurnal Penelitian dan Kajian Ilmiah*, 16(1). <https://www.academia.edu/download/99935389/pdf.pdf>.
- Nurul, A. R., Vionalita, G., Puspitaloka, E., & Veronika, E. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Kesehatan Terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bogor Tahun 2021. *Journal of Hospital Management*, 4(2), 101-111. https://digilib.esaunggul.ac.id/public/UEU-Journal-23255-11_2276.pdf.
- Pananrangi.M, A., Nippi, A., Panyyiwi, R., & Suprpto, S. (2020). Quality of Health Services at Public Health Center Padongko. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 12(2). <https://doi.org/10.35816/jiskh.v12i2.398>.
- Panjaitan, Y., Hariyati, R. T. S., & Nur, Y. S. (2022). Optimalisasi Supervisi Kepala Ruangan terhadap Peningkatan Pelayanan Bermutu di Rumah Sakit. *Journal of Telenursing (JOTING)*, 4(1), 197–204. <https://journal.ipm2kpe.or.id/index.php/JOTING/article/view/3214>.
- Purwanto, I., & Fanji Pradipta, I. D. A. G. (2020). Hubungan Kompetensi (Pengarahan) Kepala Ruang Terhadap Kinerja Perawat Pelaksana di Ruang Rawat Inap RSUD Dr. Adjidarmo Kabupaten Lebak. *Jurnal Wacana Kesehatan*, 5(1), 477. <https://doi.org/10.52822/jwk.v5i1.114>.
- Saman, & Sova, E. (2022). Hubungan Kompetensi Ketua Tim Terhadap Kepuasan Kinerja Perawat Pelaksana dalam Penerapan Model Praktik Keperawatan Profesional Metode Tim. *Poltekita : Jurnal Ilmu Kesehatan*, 16(3), 327–335. <https://doi.org/10.33860/jik.v16i3.1413>.
- Sari, M. T., Putri, M. E., & Daryanto, D. (2022). Hubungan Fungsi Manajemen Kepala Ruangan dengan Kinerja Perawat Pelaksana di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Jiwa Jambi. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 22(3), 2104–2107. <http://ji.unbari.ac.id/index.php/ilmiah/article/view/2963>.
- Situmorang, R. A. C., & Tarigan, E. (2023). Pengaruh Pengarahan Kepala Ruang Mengoptimalkan Peran Ketua Tim dengan Kinerja Perawat: Literature Review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 6(11), 2122–2131. <https://www.jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/MPPKI/article/download/4139/3249>.
- Suprpto, S., Rifdan, R., & Gani, H. A. (2021). Nurse Capacity-Building Strategy in Health Services in Hospitals. *Linguistics and Culture Review*, 5(1), 832–838. <https://doi.org/10.37028/lingcure.v5nS1.1467>.
- Wiyasih, V., Purba, K., & Dalimunthe, N. (2023). Dimensi-Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas di Kota Pekanbaru. *Jurnal Ekonomi dan Ilmu Sosial (JEIS)*, 2(2), 258–267. <https://jom.uin-suska.ac.id/index.php/JEIS/article/view/1804>.