

## HUBUNGAN FUNGSI MANAJEMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PERAWATAN: *LITERATURE REVIEW*

Annisa Ziyah Febrianti<sup>1</sup>, Azzahra Putri Fandiyani<sup>2</sup>, Dwi Agung Subagja<sup>3</sup>,  
Gisty Lisviany Sadewi<sup>4</sup>, Intan Apriliani<sup>5</sup>, Heri Ridwan<sup>6\*</sup>, Iyos Sutresna<sup>7</sup>

<sup>1-7</sup>Keperawatan, Universitas Pendidikan Indonesia

<sup>\*</sup>)Email korespondensi: heriridwan@upi.edu

---

**Abstract: The Relationship of Management Functions to the Quality of Care Services: Literature Review.** *The quality of care in Indonesia has become a major concern, especially regarding effective management functions. Increased efficiency in operations and better care outcomes are the result of implementing good management. Good management includes planning, organizing, directing, and supervising, which can improve the efficiency and effectiveness of nursing services. The purpose of this study was to identify management factors that play an important role in improving the quality of nursing services. Researchers used four databases in compiling this literature review article, including Google Scholar, Science Direct, Scopus, and Semantic Scholar, with the keywords inpatients, quality of care services, and management functions. Indonesian and English are the inclusion criteria set in this study, the population of inpatient articles, full-text / open-access articles, articles published in the last 5 years from 2019-2024, articles with content according to the research topic. In this research, one of the analyses carried out is the selection of articles using the PRISMA diagram to find articles that meet the predetermined criteria. The results of the screening obtained 8 articles that fit the criteria and obtained the results that there are 3 main factors of management functions which can improve the quality of care for inpatients, including the organizing function, planning functions, and controlling functions. It was concluded that the implementation of management functions has a significant impact on improving the quality of nursing services in Indonesia.*

**Keywords:** *Inpatients, Management function, Quality of care service*

**Abstrak: Hubungan Fungsi Manajemen Terhadap Kualitas Pelayanan Perawatan: Literature Review.** Kualitas perawatan di Indonesia telah menjadi perhatian utama terutama terkait dengan fungsi manajemen yang efektif. Peningkatan efisiensi dalam operasional dan hasil perawatan yang lebih baik merupakan dampak dari penerapan manajemen yang baik. Manajemen yang baik mencakup perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan yang dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan keperawatan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi faktor-faktor manajemen yang berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan. Peneliti menggunakan empat database dalam menyusun artikel literature review ini diantaranya adalah Google Scholar, Science Direct, Scopus, dan Semantic Scholar dengan kata kunci pasien rawat inap, kualitas pelayanan perawatan, fungsi manajemen. Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris merupakan kriteria inklusi yang ditetapkan pada penelitian ini, populasi artikel pasien rawat inap, artikel berbentuk fulltext/open acces, artikel dipublikasi 5 tahun terakhir dari tahun 2019-2024, isi artikel sesuai topik penelitian. Dalam penelitian ini, salah satu analisis yang dilakukan adalah pemilihan artikel dengan menggunakan diagram PRISMA untuk mencari artikel yang memenuhi kriteria yang telah ditentukan. Hasil dari penyaringan didapatkan 8 artikel yang sesuai dengan kriteria dan memperoleh hasil bahwa terdapat 3 faktor utama fungsi manajemen yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan perawatan pada pasien rawat inap diantaranya adalah fungsi organizing, fungsi planning, dan fungsi

controlling. Kesimpulan bahwa penerapan fungsi manajemen memiliki dampak yang signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan keperawatan di Indonesia. signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan keperawatan di Indonesia.

**Kata kunci:** Fungsi manajemen, Kualitas layanan perawatan, Pasien rawat inap

## PENDAHULUAN

Dalam keperawatan, prinsip etik sangat penting. Peran prinsip etik dalam menentukan bagaimana perawat berperilaku secara etis saat memberikan asuhan keperawatan. Perawat sebagai tenaga kesehatan profesional, memerlukan kode etik profesi untuk berperilaku dengan benar dan sesuai dengan standar norma masyarakat (Aningrum et al., 2018). Masalah perilaku etik dalam proses keperawatan adalah ketidakadilan dalam pelayanan keperawatan, kurangnya perhatian terhadap pasien, mengabaikan hak pasien, dan tidak menghargai pasien (Pashar et al., 2020). Kualitas perawatan di Indonesia telah menjadi perhatian utama terutama terkait dengan fungsi manajemen yang efektif. Data penelitian sebelumnya pada tahun 2021 menunjukkan bahwa sekitar 60% pasien di rumah sakit tidak puas dengan komunikasi dan waktu tanggap perawat (Sari et al., 2021). Selain itu, survei Kementerian Kesehatan pada tahun 2022 menemukan bahwa kesalahan pemberian obat meningkat sebesar 15% di rumah sakit yang tidak menggunakan manajemen berbasis bukti (Mardiana, 2023). Hal ini menunjukkan perlunya penguatan manajemen sumber daya manusia dan pelatihan berkelanjutan untuk perawat agar dapat meningkatkan kualitas perawatan dan memenuhi standar pelayanan yang diharapkan (Putri, 2024).

Peningkatan efisiensi dalam operasional dan hasil perawatan yang lebih baik merupakan dampak dari penerapan manajemen yang baik. Menurut McLaughlin dan Hays (2021) menunjukkan bahwa pengelolaan yang efektif dapat mengurangi pemborosan sumber daya dan meningkatkan pengalaman pasien. Oleh karena itu, disarankan agar lembaga kesehatan fokus pada pelatihan kepemimpinan dan pengembangan tim untuk memfasilitasi

perubahan positif (Poon et al., 2023). Rekomendasi lainnya mencakup penerapan sistem umpan balik yang terstruktur untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan berdasarkan masukan dari pasien dan staf, sehingga menciptakan budaya perbaikan berkelanjutan.

Fungsi manajemen yang efektif dalam pelayanan keperawatan berdampak signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan, termasuk kepuasan pasien dan hasil kesehatan yang lebih baik. Manajemen yang baik mencakup perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan yang dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan keperawatan (Sidabutar et al., 2024). Penatalaksanaan yang tepat melibatkan peningkatan komunikasi dan kolaborasi antar tim medis, pelatihan berkelanjutan untuk perawat, serta implementasi sistem manajemen mutu yang efektif untuk memastikan standar pelayanan keperawatan terpenuhi dan terus ditingkatkan (Maweikerea et al., 2021).

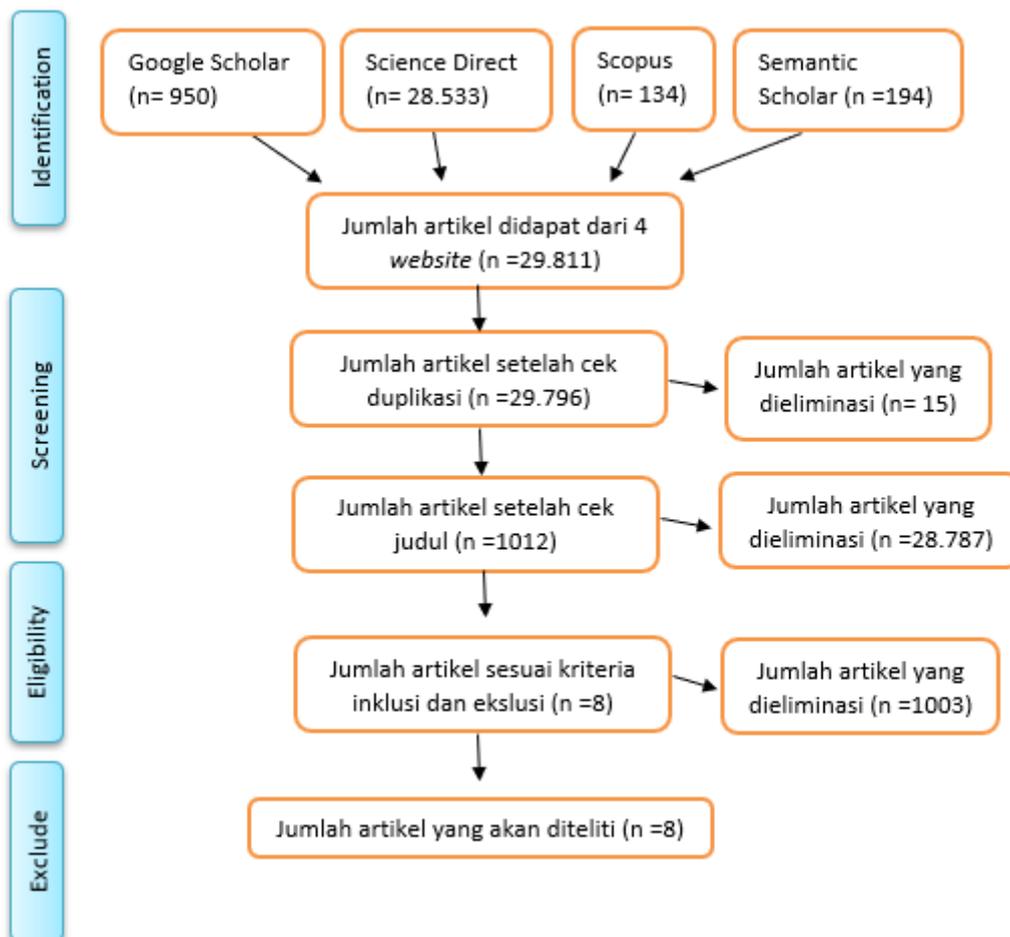
Adapun penelitian yang dilakukan oleh (Afina Syafiah, 2022) tentang penatalaksanaan salah satu fungsi manajemen yakni manajemen risiko yang memiliki hasil penelitian dengan perolehan 100% seluruh perawat telah melakukan manajemen risiko dalam melakukan tindakan keperawatan 96,2% sebagian perawat telah memberikan pelayanan yang baik dan bermutu dan terdapat 3,8% perawat yang memberikan pelayanan dengan kategori sedang. Sedangkan hasil penelitian oleh (Darus, M., Milwati, S., & Maemunah, N, 2018) tentang penatalaksanaan salah satu fungsi manajemen yakni pelayanan yang memiliki hasil penelitian 72% berkategori puas dan 65% tergolong dalam kategori kualitas pelayanan keperawatan yang baik. Dari hasil uji statistiknya menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kualitas

pelayanan keperawatan dan tingkat kepuasan pasien. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi faktor-faktor manajemen yang berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan.

## METODE

Penelitian ini menggunakan metode literature review, yaitu metode penelitian dengan pencarian literature baik internasional maupun nasional dengan menentukan PICO dalam protokol review: Population (Pasien rawat inap), Intervention (tidak ada), Comparison (Fungsi manajemen), Outcome (Kualitas pelayanan perawatan). Strategi dalam mencari artikel menggunakan data base Google Scholar, Science Direct, Scopus, Semantic Scholar dengan kata kunci Inpatients AND Quality of care service

AND Management function. Selanjutnya artikel di skringing dengan menerapkan kriteria inklusi yaitu (1) Diakses melalui database Google Scholar, Science Direct, Scopus, dan Semantic Scholar (2) Populasi untuk artikel pasien rawat inap (3) Artikel dengan naskah Full Text/Open acces (4) Artikel publikasi 2019-2024 (5) Artikel berbahasa Indonesia maupun Inggris (6) Artikel sesuai dengan topik penelitian. Kriteria eksklusi yang digunakan yaitu (1) Duplikasi artikel, (2) Artikel tidak sesuai judul (3) Artikel tidak dapat di akses. Untuk mendokumentasikan proses pencarian literature, peneliti menggunakan Prisma Flow Diagram (PRISMA). Dalam analisis literature, disajikan dalam bentuk tabel mencakup 5 komponen yaitu, penulis dan tahun, judul penelitian, tujuan penelitian, metode penelitian, dan hasil penelitian.



**Bagan 1. PRISMA Flow Diagram**

## HASIL

Hasil pencarian artikel dengan diagram PRISMA melalui data base dengan kata kunci *Inpatients and Management function and Quality of care*

dan dilakukan penyaringan dengan mengeliminasi artikel sesuai dengan kriteria inklusi didapat 8 artikel yang relevan dengan kriteria yang telah ditentukan.

No	Penulis dan Tahun	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Rauf et al., (2024)	The influence of healthcare service quality on patients' satisfaction in urban areas: The case of Pakistan	Untuk menyelidiki pengaruh kualitas layanan kesehatan dan kepuasan pasien terhadap rumah sakit unit kesehatan dasar (BHU) di Punjab, Pakistan.	Kuantitatif dilakukan dengan menggunakan kuesioner.	Hasilnya menunjukkan bahwa kualitas layanan meningkatkan kepuasan pasien dan memotivasi mereka untuk melakukannya mengunjungi kembali lagi. Kualitas layanan memainkan peran penting dalam meningkatkan keinginan pasien untuk mengunjungi rumah sakit kembali yang sama dan menjaga tingkat kepuasan mereka.
2.	Andi Nadirah M (2020)	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit At-Medika Palopo	Untuk menganalisis kepuasan pasien rawat inap terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.	Cross sectional	Hasilnya ditemukan bahwa variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah keamanan. Secara keseluruhan, penelitian ini menemukan bahwa 89,4% pasien merasa puas dengan layanan rawat inap di Rumah Sakit At-Medika Palopo.
3.	Jayanti Pardede et al., (2020)	Analisis Implementasi Manajemen Asuhan Keperawatan	Untuk menganalisis implementasi manajemen asuhan	Kualitatif dengan metode wawancara semi terstruktur.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa berbagai fungsi manajemen (perencanaan,

		Di Ruang keperawatan di Rawat Inap ruang rawat RSU. Mitra inap Rumah Sehati Medan Sakit Mitra Sehati Medan.			pengorganisasian, pengarahan, pengawasan, dan pengendalian) belum terlaksana dengan baik.
4.	Grace Putri Laia & Lea Sri Ita br P.A, (2022)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan	Untuk menganalisis kepuasan pasien rawat inap dan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan, berdasarkan persepsi pasien terhadap kualitas layanan yang diberikan serta penilaian kinerja rumah sakit.	Kuantitatif dengan rancangan cross sectional study	Hasilnya dari 1.000 responden, sebanyak 250 responden (25%) merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, 350 responden (35%) merasa kurang puas, dan 400 responden (40%) merasa tidak puas.
5.	Eko Sutopo, Sudarwati, Istiqomah, (2019)	Pengaruh Manajemen Mutu Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Kabupaten Karangayar	Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, keandalan, daya tanggap, dan empati baik secara bersama-sama maupun parsial terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Kabupaten Karangayar.	Deskriptif dengan pendekatan kuantitatif	Hasil penelitian terdapat pengaruh positif dan signifikan secara simultan manajemen mutu, reliability, responsiveness, dan empathy terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Kabupaten Karangayar.
6.	Hasibuan et al., (2022)	Optimalisasi Fungsi Manajemen Kepala Ruang terhadap Perilaku Etik Perawat dalam Pelayanan Keperawatan	Untuk mengetahui gambaran persepsi perilaku etik kepala ruang serta proses penyusunan inovasi terhadap	Desain studi kasus dengan pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan survey menggunakan kuesioner.	Hasilnya menunjukkan bahwa mayoritas kepala ruangan mempersepsikan memiliki kepedulian yang baik terhadap masalah etik (52,7%) dan mengalami

			masalah perilaku etik dalam pelayanan keperawatan.		kesulitan sedang dalam penerapan etik (57,9%), Mayoritas responden juga memberikan pertimbangan yang sangat baik dalam penyelesaian masalah etik (57,9%), Dan Inovasi yang disusun untuk menyelesaikan masalah perilaku etik adalah Standar Operasional Prosedur (SOP) dan formulir dugaan kasus etik .
7.	Olsson et al., (2022)	Primary healthcare professionals' experience with patient participation in healthcare service development : A qualitative study	Untuk menginvestigasi bagaimana profesional kesehatan mengalami partisipasi pasien dalam pengembangan layanan kesehatan primer.	Kualitatif dilakukan dengan wawancara.	Hasil penelitian menunjukkan dapat menilai hubungan interprofesional komplementer, menavigasi antara otoritas dan kolaborasi, menyeleraskan kebutuhan partisipasi dengan tantangannya, dan mengidentifikasi representasi selektif untuk hasil dan buktinya.
8.	Belete Muluadam Admassie, Girmay Fitiwi Lema et al., (2021)	Emergency nurses perceived barriers to effective pain management at emergency department in Amhara region referral hospitals,	Untuk menilai hambatan yang dirasakan perawat gawat darurat terhadap manajemen nyeri dan hal-hal terkait lainnya faktor di unit gawat darurat.	Cross-sectional multi-pusat	Hasil dari 20 item, kepadatan $3,24 \pm 0,9$ , beban kerja keperawatan $3,16 \pm 1,03$ , dan manajemen nyeri yang kurang pedoman/protokol $2,5 \pm 1,15$ adalah hambatan tertinggi yang dilaporkan dalam manajemen nyeri

Northwest  
Ethiopia

pada keadaan  
darurat  
departemen.

## PEMBAHASAN

Berdasarkan analisis dari 8 artikel diatas dapat disimpulkan bahwa fungsi manajemen berpengaruh karena dapat memastikan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan yang tepat sehingga dapat meningkatkan kualitas terhadap pelayanan perawatan bagi pasien rawat inap.

### Faktor – Faktor Fungsi Manajemen Terhadap Kualitas Pelayanan

Analisis terhadap 8 artikel diatas mengungkapkan bahwa faktor – faktor fungsi manajemen yang paling berpengaruh dalam meningkatkan persepsi pasien rawat inap terhadap kualitas pelayanan adalah fungsi organizing.

Berdasarkan penelitian Rauf et al., (2024) yang berjudul "The influence of healthcare service quality on patients' satisfaction in urban areas: The case of Pakistan" Didapatkan faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah fungsi controlling. Hal ini sejalan dengan penelitian Lai et al. (2020), yang menekankan bahwa perbaikan berkelanjutan di fasilitas kesehatan dapat meningkatkan kepuasan pasien dan mendorong mereka untuk kembali mengunjungi fasilitas yang sama. Berdasarkan penelitian Andi Nadirah M (2020) yang berjudul "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit At-Medika Palopo" Didapatkan faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah fungsi controlling karena berhubungan dengan perbaikan dan evaluasi tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit At-Medika Palopo. Berdasarkan penelitian Jayanti Pardede et al., (2020) yang berjudul "Analisis Implementasi Manajemen Asuhan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap RSUD. Mitra Sejati Medan" Didapatkan bahwa belum ada satu fungsi manajemen yang berjalan dengan baik dapat disimpulkan planning

untuk manajemen merupakan faktor yang penting untuk sebuah organisasi.

Berdasarkan penelitian Grace Putri Laia & Lea Sri Ita br P.A, (2022) yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan" Didapatkan faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah fungsi planning yang mana dalam hasil dikatakan bahwa responden sebanyak 40% merasa tidak puas akan pelayanan. Berdasarkan penelitian Eko Sutopo, Sudarwati, Istiqomah, (2019) yang berjudul "Pengaruh Manajemen Mutu Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Kabupaten Karangayar" Didapatkan faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah fungsi organizing yang berdampak positif dan signifikan pada manajemen mutu, reliability, responsivitas, dan empati terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan penelitian Hasibuan et al., (2022) yang berjudul "Optimalisasi Fungsi Manajemen Kepala Ruang terhadap Perilaku Etik Perawat dalam Pelayanan Keperawatan" Didapatkan ada hubungan antara pembentukan struktur tim keperawatan dan pembentukan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas untuk mengarahkan perilaku etik perawat, yang mencakup tugas fungsi manajemen organisasi. Organisasi yang baik memastikan bahwa setiap anggota tim memahami tanggung jawab dan tugas mereka, serta langkah-langkah yang harus diikuti untuk memenuhi standar etik dalam pelayanan. Berdasarkan penelitian Olsson et al., (2022) yang berjudul "Primary healthcare professionals' experience with patient participation in healthcare service development: A qualitative study" Didapatkan faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah fungsi planning dan organizing yang baik, akan tetapi fungsi

organizing lebih menonjol karena terdapat tindakan seperti menunjukan dapat menilai hubungan interprofesional komplementer, menavigasi antara otoritas dan kolaborasi, menyeleraskan kebutuhan.

Berdasarkan penelitian Belete Muluadam Admassie, Girmay Fitiwi Lema et al., (2021) yang berjudul "Emergency nurses perceived barriers to effective pain management at emergency department in Amhara region referral hospitals, Northwest Ethiopia" Didapatkan faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah fungsi organizing. Pengorganisasian berperan penting dalam menangani hambatan-hambatan yang diidentifikasi, seperti kepadatan kerja perawat, beban kerja, dan kurangnya pedoman/protokol. Manajer keperawatan dapat menangani hambatan dalam manajemen nyeri secara lebih efektif dengan menerapkan fungsi organisasi. Pengorganisasian meningkatkan efisiensi penanganan pasien dan meningkatkan kepuasan perawat dan pasien. Oleh karena itu, penerapan strategi pengorganisasian yang tepat sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan di unit gawat darurat.

## KESIMPULAN

Fungsi manajemen memiliki peran penting yang signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan pada pasien rawat inap. Dari delapan artikel yang di analisis, ditemukan bahwa fungsi organizing merupakan aspek yang paling dominan dalam menunjang kualitas pelayanan, karena mampu memastikan setiap anggota tim perawat memahami peran dan tanggung jawabnya serta mengikuti prosedur pelayanan secara konsisten. Selain itu, fungsi planning juga berperan penting dalam merancang strategi dan perencanaan pelayanan yang sistematis dan terarah, sehingga pelayanan dapat berjalan lebih efektif dan efisien. Sementara itu, fungsi controlling mendukung upaya evaluasi dan perbaikan berkelanjutan terhadap mutu pelayanan, yang berkaitan langsung dengan kepuasan pasien. Dengan itu,

penerapan ketiga fungsi manajemen tersebut secara terpadu dan berkesinambungan sangat diperlukan guna menciptakan pelayanan keperawatan yang berkualitas, profesional, dan berorientasi pada kebutuhan pasien.

## DAFTAR PUSTAKA

- Admassie, B. M., Lema, G. F., Ferede, Y. A., & Tegegne, B. A. (2022). Emergency nurses perceived barriers to effective pain management at emergency department in Amhara region referral hospitals, Northwest Ethiopia, 2021. Multi-center cross sectional study. *Annals of Medicine and Surgery*, 81(July), 104338.
- Aningrum, N., & Setiawan, I. (2018). *Peran prinsip etik dalam menentukan bagaimana perawat berperilaku secara etis saat memberikan asuhan keperawatan. Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat*, 9(2), 123-132.
- Berwick, D. M., & Nolan, T. W. (2020). The Triple Aim: Care, Health, and Cost. *Health Affairs*, 39(3), 490-496.
- Darus, M., Milwati, S., & Maemunah, N. (2018). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Dinoyo Kota Malang. *Nursing News: Jurnal Ilmiah Keperawatan*, 3(1).
- Donabedian, A. (2021). Evaluating the Quality of Medical Care. *The Milbank Quarterly*, 99(3), 550-574.
- Grace Putri Laia, & Lea Sri Ita br P.A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. *SEHATMAS: Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat*, 1(4), 696-701.  
<https://doi.org/10.55123/sehatmas.v1i4.978>
- Hasibuan, N. S., Handiyani, H., & Nurhayati, N. (2022). Optimalisasi Fungsi Manajemen Kepala Ruang terhadap Perilaku Etik Perawat dalam Pelayanan Keperawatan.

- Jurnal Keperawatan Silampari*, 5(2), 1089–1095. <https://doi.org/10.31539/jks.v5i2.3528>
- Jayanti Pardede, M., Devi Fitriani, A., & J. Hadi, A. (2020). Analisis Implementasi Manajemen Asuhan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap RSUD. Mitra Sejati Medan. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 3(2), 93–99. <https://doi.org/10.56338/mppki.v3i2.1077>
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). *Survei mengenai peningkatan kesalahan pemberian obat di rumah sakit*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Mahmud, A. N. (2020). Kepuasan Pasien : Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Voice of Midwifery*, 10(2), 940–954. <https://doi.org/10.35906/vom.v10i2.107>
- Mardiana, R. (2023). Dampak Manajemen Berbasis Bukti dalam Mengurangi Kesalahan Medis. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*.
- Maweikerea, Y., Manampiring, A. E., & Toar, J. M. (2021). Hubungan Beban Kerja Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien dalam Pemberian Asuhan Keperawatan di RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado. *Jurnal Keperawatan*, 9(1), 71-77.
- McLaughlin, C. P., & Hays, J. C. (2021). *Healthcare Operations Management* (3rd ed.). Jones & Bartlett Learning.
- Olsson, A. B. S., Haaland-Øverby, M., Stenberg, U., Slettebø, T., & Strøm, A. (2022). Primary healthcare professionals' experience with patient participation in healthcare service development: A qualitative study. *PEC Innovation*, 1(July). <https://doi.org/10.1016/j.pecinn.2022.100068>
- Pashar, A., & Setiawan, I. (2020). *Masalah perilaku etik dalam proses keperawatan: Ketidakadilan dalam pelayanan keperawatan, kurangnya perhatian terhadap pasien, mengabaikan hak pasien, dan tidak menghargai pasien*. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat*, 11(3), 245-254.
- Poon, E. G., et al. (2023). The Role of Leadership in Quality Improvement. *American Journal of Medical Quality*, 38(1), 12-20.
- Prayogi, A. S. (2018). Hubungan Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Tk. III 04.06. 03 Dr. Soetarto Yogyakarta. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Indonesia (JIKI)*, 1(2), 9-28.
- Putri, A. (2024). Pengelolaan Sumber Daya Manusia dalam Peningkatan Kualitas Perawatan. *Jurnal Ilmu Keperawatan*.
- Rauf, A., Muhammad, N., Mahmood, H., & Yen, Y. Y. (2024). The influence of healthcare service quality on patients' satisfaction in urban areas: The case of Pakistan. *Heliyon*, 10(18), e37506. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.e37506>
- Sari, D., et al. (2021). Analisis Kepuasan Pasien terhadap Layanan Keperawatan di Rumah Sakit. *Jurnal Keperawatan Indonesia*.
- Sidabutar, N., Nasution, S. S., & Nasution, S. K. (2024). Pengaruh Fungsi Manajerial Kepala Ruang Terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan. *Journal of Telenursing (JOTING)*, 6(1), 10745.
- Sutopo, E., Sudarwati, S., & Istiqomah, I. (2019). Pengaruh Manajemen Mutu Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Kabupaten Karanganyar. *Jurnal Ilmiah Edunomika*, 3(01), 159–167. <https://doi.org/10.29040/jie.v3i01.451>
- Syafiah, A. (2022). Hubungan Manajemen Risiko Dengan Mutu Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang (Disertasi Doktor Universitas Islam Sultan Agung

- Semarang).
- Ujiana, S., Hastuti, L., & Jiu, C. K. (2024). Pengaruh Supervisi Klinis Keperawatan Terhadap Kinerja Perawat Pelaksana: a Literature Review. *Jurnal Keperawatan Dan Kesehatan*, 15(1), 13–19.
- World Health Organization. (2022). *Quality Health Services: A Global Perspective*. WHO