



FAKTOR-FAKTOR GAYA KEPEMIMPINAN KEPALA RUANGAN TERHADAP MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN

FACTORS OF THE WARD MANAGER LEADERSHIP STYLE ON NURSING CARE SERVICE QUALITY

Rahmad Fitrianto*¹, Ermi Girsang², Sri Lestari Ramadhani Nasution³

Program Studi Kesehatan Masyarakat
Universitas Prima Indonesia

(Email: rahmadfitriantoskm@gmail.com)

ABSTRAK

Gaya kepemimpinan seseorang dalam memimpin organisasi sangat penting karena dapat memengaruhi keberhasilannya dalam memimpin, yang dapat memberikan efek positif maupun negatif terhadap semangat kerja karyawannya. Kepala ruangan memiliki peran yang sangat besar terhadap kinerja perawat dalam pemberian pelayanan perawatan dalam rangka peningkatan mutu pelayanan yang ada di rumah sakit tersebut, dan tim keperawatan merupakan salah satu komponen profesi yang dianggap sebagai kunci dari keberhasilan pemberian pelayanan di rumah sakit. Tujuan Penelitian ini dilakukan untuk menilai pengaruh faktor-faktor gaya kepemimpinan kepala ruangan terhadap mutu pelayanan keperawatan. Penelitian ini menggunakan metode *cross sectional* yaitu Kajian potong lintang atau kajian lintas sektional adalah jenis penelitian observasional yang mengamati data-data populasi atau sampel satu kali saja pada saat yang sama. Penelitian ini dilakukan pada perawat dan pasien di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Royal Prima Jambi dengan metode total sampling. Analisa data menggunakan metode bivariat dan multivariat. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan Kemampuan baik sebanyak 20 responden (66,7%) memiliki mutu pelayanan baik namun sebanyak 10 responden (33,3%) dengan memiliki mutu pelayanan kurang baik. Hasil tersebut juga menunjukkan dari faktor Kemampuan yang kurang baik terdapat 6 responden (75%) memiliki mutu pelayanan yang kurang baik namun terdapat 2 responden (25%) memiliki mutu pelayanan yang baik. Berdasarkan hasil uji statistik didapatkan *P-Value* $0,000 < \alpha$ (0,05). Maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh Faktor Kemampuan Kepala Ruangan Dengan Mutu Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap RS Royal Prima Kota Jambi.

Kata kunci : *Gaya Kepemimpinan; Mutu Pelayanan; Keperawatan*

ABSTRACT

A person's leadership style in leading an organization is very important because it can affect their success in leading, which can have a positive or negative effect on the work spirit of their employees. The head of the room has a very large role in the performance of nurses in providing care services in order to improve the quality of services in the hospital, and the nursing team is one of the components of the profession that is considered the key to the success of providing services in the hospital. The purpose of this study was to assess the influence of the leadership style factors of the head of the room on the quality of nursing



services. This study uses a cross-sectional method, namely a cross-sectional study or cross-sectional study is a type of observational study that observes population data or samples only once at the same time. This study was conducted on nurses and patients in the Inpatient Unit of the Royal Prima Jambi Hospital using the total sampling method. Data analysis used bivariate and multivariate methods. Based on the results of the study, it was found that 20 respondents (66.7%) had good service quality, but 10 respondents (33.3%) had poor service quality. The results also show that from the poor Ability factor, there are 6 respondents (75%) who have poor service quality, but there are 2 respondents (25%) who have good service quality. Based on the results of the statistical test, the P-Value is $0.000 < \alpha (0.05)$. So it can be concluded that there is an influence of the Head of Room Ability Factor on the Quality of Nursing Services in the Inpatient Room of Royal Prima Hospital, Jambi City.

Keywords : *Leadership Style; Quality of Services; Nurse*

PENDAHULUAN

Keperawatan merupakan suatu bentuk pelayanan profesional yang merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan, didasarkan pada ilmu dan kiat keperawatan, berbentuk pelayanan biologi, psikologi, sosial dan spiritual yang komprehensif, ditujukan pada individu, keluarga, dan masyarakat, baik sakit maupun sehat yang mencakup seluruh proses kehidupan masyarakat (Asmuji, 2013). Menurut Nursalam, 2012 gaya kepemimpinan terbagi menjadi empat diantaranya gaya kepemimpinan otoriter, gaya kepemimpinan demokratis, gaya kepemimpinan partisipatif dan gaya kepemimpinan bebas tindak. Pada pelayanan kesehatan gaya kepemimpinan yang paling tepat di gunakan adalah gaya kepemimpinan partisipatif karena pemimpin yang menyampaikan hasil analisis masalah dan kemudian mengusulkan tindakan tersebut pada bawahannya. Pemimpin meminta saran dan kritik staf serta mempertimbangkan respon staf terhadap usulannya. Keputusan akhir yang diambil bergantung pada kelompok.

Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan salah satu kebutuhan dasar yang diperlukan setiap orang. Hal ini disadari sejak berabad abad yang lalu, dari bentuk pelayanan kesehatan oleh murid-murid Aesculapius yang dikenal dengan persaudaraan *Aesculapiad* di Yunani. Dalam era globalisasi saat ini, dimana teknologi semakin maju, lingkungan cepat berubah dan pengetahuan berkembang sangat cepat sudah seharusnya pendekatan mutu layanan terpadu yang berorientasi pada kepuasan

pasien menjadi strategi utama bagi organisasi pelayanan kesehatan di Indonesia, agar tetap eksis di tengah persaingan global yang semakin ketat (Panjaitan, 2010).

Berdasarkan data dari Rumah Sakit Royal Prima Jambi menunjukkan bahwa tahun 2022 yaitu periode Mei-Juli jumlah indikator rawat inap mengalami fluktuatif yang cukup signifikan, dimana pada bulan Juli jumlah BOR yaitu 58,98% pada Mei 55,60% , LOS 3,98% pada bulan Juli menurun dibandingkan bulan Mei yaitu 5,02% dan TOI 2,59% pada bulan Juli dan jauh menurun dibandingkan pada bulan Mei yaitu 3,30%. Hal tersebut yang menjadi landasan terjadinya penurunan untuk setiap bulan nya. Manajemen kinerja sebagai proses komunikasi yang dilakukan secara terus menerus dalam kemitraan antara karyawan dengan atasan langsungnya. Proses komunikasi ini meliputi kegiatan membangun harapan yang jelas serta pemahaman mengenai pekerjaan yang akan dilakukan. Proses komunikasi merupakan suatu sistem, memiliki sejumlah bagian yang semuanya harus diikutsertakan, apabila manajemen kinerja ini hendak memberikan nilai tambahan bagi organisasi, manager, dan karyawan (Wibowo, 2012).

Berdasarkan survey pendahuluan yang peneliti lakukan di Rumah Sakit Royal Prima Jambi dengan mewawancarai 5 orang perawat didapatkan hasil wawancara responden mengatakan bahwa gaya kepemimpinan kepala ruangan sejauh ini sudah bagus akan tetapi ada



beberapa hal yang di rasa kurang tepat pada tempatnya, misalnya dalam mengintruksikan tindakan tidak di diskusikan terlebih dahulu. Hal tersebut membuat perawat merasa tidak di libatkan dalam pengambilan keputusan. Berdasarkan dari uraian latar belakang di atas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul “Faktor-faktor Gaya Kepemimpinan Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Royal Prima Jambi”.

BAHAN DAN METODE

Jenis penelitian ini bersifat *kuantitatif* penelitian ini termasuk jenis penelitian *cross sectional*, yaitu penelitian yang menjelaskan hubungan kausal antara variable-variabel melalui pengujian pengembangan konsep dan penghimpunan data (Arikunto & Suharsimi, 2010). Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Royal Prima Jambi pada tanggal 1 - 20 Mei 2023. Populasi penelitian ini adalah seluruh perawat dan bidan pelaksana yang bertugas di Rumah Sakit Royal Prima Jambi yang berjumlah 63 petugas dan Pasien yang sedang di rawat inap pada saat penelitian. Sampel dalam penelitian ini diambil dengan menggunakan teknik *total sampling* yang berarti total semua subyek yang memenuhi kriteria selama kurun waktu

penelitian. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner yang sebelumnya sudah dilakukan uji validitas dan realibilitas. Analisis data dilakukan secara bivariate dan multivariat.

Tahap penelitian:

- Peneliti memberikan penjelasan kepada calon responden mengenai tujuan dan manfaat penelitian.
- Peneliti meminta kesediaan dan persetujuan responden untuk mengikuti penelitian dengan menandatangani informed consent.
- Setelah calon responden bersedia menjadi responden, peneliti membagikan kuesioner kepada responden
- Setelah proses pengambilan data selesai, peneliti mulai melakukan pengecekan ulang terkait dengan data yang diperoleh sebelum diolah menjadi data deskriptif. Setelah selesai melakukan pengecekan data, kemudian data diolah dan dianalisis menggunakan perangkat software Statistical Product and Service Solution (SPSS) versi 25.0 dan diakhiri dengan membuat laporan hasil penelitian.

HASIL

Tabel 1. Pengaruh Faktor Komunikasi Kepala Ruangan Dengan Mutu Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap RS Royal Prima Jambi

Faktor Komunikasi	Mutu Pelayanan Keperawatan				P-value	
	Baik		Kurang Baik			
	n	%	n	%	N	%
Baik	18	72	7	28	25	65,8
Kurang Baik	4	30,8	9	69,2	13	34,2
Total	22	57,9	16	42,1	38	100

Berdasarkan diatas menunjukan bahwa ada pengaruh faktor Komunikasi Kepala Ruangan Dengan Mutu Pelayanan Keperawatan di ruang rawat inap Rs Royal Prima Kota Jambi.

Berdasarkan hasil tersebut diketahui dari faktor komunikasi baik sebanyak 18 reponden (72%) memiliki mutu pelayanan baik namun sebanyak 7 responden (28%) dengan memiliki mutu



pelayanan kurang baik. Hasil tersebut juga menunjukkan dari faktor komunikasi yang kurang baik terdapat 9 responden (69,2%) memiliki mutu pelayanan yang kurang baik namun terdapat 4 responden (30,8%) memiliki mutu pelayanan yang baik. Berdasarkan hasil uji statistik

didapatkan $P\text{-Value } 0,007 < \alpha (0,05)$. Maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh faktor Komunikasi Kepala Ruangan Dengan Mutu Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap RS Royal Prima Kota Jambi.

Tabel 2. Pengaruh Faktor Perilaku Kepala Ruangan Dengan Mutu Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap RS Royal Prima Jambi.

Faktor Perilaku	Mutu Pelayanan Keperawatan						P-value
	Baik		Kurang Baik		Total		
	n	%	n	%	n	%	
Baik	14	70	6	30	20	52,6	0,005
Kurang Baik	8	44,4	10	55,6	18	47,4	
Total	22	57,9	16	42,1	38	100	

Berdasarkan Tabel diatas menunjukkan bahwa ada pengaruh faktor Perilaku Kepala Ruangan Dengan Mutu Pelayanan Keperawatan di ruang rawat inap Rs Royal Prima Kota Jambi. Berdasarkan hasil tersebut diketahui dari faktor perilaku baik sebanyak 14 reponden (70%) memiliki mutu pelayanan baik namun sebanyak 6 responden (20%) dengan memiliki mutu pelayanan kurang baik. Hasil tersebut juga menunjukkan dari faktor perilaku yang kurang

baik terdapat 10 responden (55,6%) memiliki mutu pelayanan yang kurang baik namun terdapat 8 responden (44,4%) memiliki mutu pelayanan yang baik. Berdasarkan hasil uji statistik didapatkan $P\text{-Value } 0,005 < \alpha (0,05)$. Maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh Faktor Perilaku Kepala Ruangan Dengan Mutu Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap RS Royal Prima Kota Jambi.

Tabel 3. Pengaruh Faktor Disiplin Kepala Ruangan Dengan Mutu Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap RS Royal Prima Jambi

Faktor Disiplin	Mutu Pelayanan Keperawatan						P-value
	Baik		Kurang Baik		Total		
	n	%	n	%	n	%	
Baik	13	72,2	5	27,7	18	47,4	0,000
Kurang Baik	9	45	11	55	20	52,6	
Total	22	57,9	16	42,1	38	100	

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa ada pengaruh faktor Disiplin Kepala Ruangan Dengan Mutu Pelayanan Keperawatan di ruang rawat inap Rs Royal Prima Kota Jambi. Berdasarkan hasil tersebut diketahui dari faktor Disiplin baik sebanyak 13 reponden (72,2%)

memiliki mutu pelayanan baik namun sebanyak 5 responden (27,7%) dengan memiliki mutu pelayanan kurang baik. Hasil tersebut juga menunjukkan dari faktor Disiplin yang kurang baik terdapat 11 responden (55%) memiliki mutu pelayanan yang kurang baik namun terdapat 9



responden (45%) memiliki mutu pelayanan yang baik. Berdasarkan hasil uji statistik didapatkan *P-Value* $0,000 < \alpha$ (0,05). Maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh Faktor Disiplin Kepala

Ruangan Dengan Mutu Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap RS Royal Prima Kota Jambi.

Tabel 4. Pengaruh Faktor Kemampuan Kepala Ruang Dengan Mutu Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap RS Royal Prima Jambi

Faktor Kemampuan	Mutu Pelayanan Keperawatan						P-value 0,000
	Baik		Kurang Baik		Total		
	n	%	n	%	n	%	
Baik	20	66,7	10	33,3	30	78,9	
Kurang Baik	2	25	6	75	8	21,1	
Total	22	57,9	16	42,1	38	100	

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa ada pengaruh faktor Kemampuan Kepala Ruang Dengan Mutu Pelayanan Keperawatan di ruang rawat inap Rs Royal Prima Kota Jambi. Berdasarkan hasil tersebut diketahui dari faktor Kemampuan baik sebanyak 20 reponden (66,7%) memiliki mutu pelayanan baik namun sebanyak 10 responden (33,3%) dengan memiliki mutu pelayanan kurang baik. Hasil tersebut juga menunjukkan dari faktor Kemampuan yang

kurang baik terdapat 6 responden (75%) memiliki mutu pelayanan yang kurang baik namun terdapat 2 responden (25%) memiliki mutu pelayanan yang baik. Berdasarkan hasil uji statistik didapatkan *P-Value* $0,000 < \alpha$ (0,05). Maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh Faktor Kemampuan Kepala Ruang Dengan Mutu Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap RS Royal Prima Kota Jambi.

Tabel 5. Hasil Regresi Logistik Berganda Faktor Komunikasi, Disiplin, Perilaku, dan Kemampuan dengan Mutu Pelayanan Keperawatan.

Variabel	B	Nilai p	OR	95% CI Lower-Upper
(Constant)	0,059	0,896		
Komunikasi	0,232	0,006	1,230	1,021-2,624
Perilaku	0,112	0,005	1,668	2,101-3,574
Disiplin	1,387	0,000	2,110	2,541-4,352
Kemampuan	1,537	0,000	3,002	2,026-4,672

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa faktor yang paling dominan berpengaruh dengan mutu pelayanan keperawatan adalah faktor kemampuan

kepala ruangan (B=1,537; p=0,000; OR=3,002; CI= 2,026-4,672).



PEMBAHASAN

1. Pengaruh Faktor Komunikasi Kepala Ruangan Dengan Mutu Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap RS Royal Prima Jambi.

Berdasarkan hasil penelitian di atas dapat diketahui ada pengaruh faktor komunikasi Kepala Ruangan dengan Mutu Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap RS ROYAL PRIMA Kota Jambi (p value = 0,006). Hasil penelitian Rudianti (2013) juga menunjukkan bahwa ada hubungan antara komunikasi kepala ruangan dengan kinerja perawat. Adanya pengaruh komunikasi kepala ruangan dengan kinerja perawat dikarenakan komunikasi merupakan nilai yang sangat penting dalam suatu pekerjaan terutama pekerjaan yang berhubungan dengan kesehatan pasien. Seorang pemimpin dikatakan baik jika mampu berkomunikasi dengan baik terhadap bawahannya. Karena dari komunikasi yang dilakukan kepala perawat akan mengetahui keluhan yang bisa menjadi pemicu kurang kinerja dari perawat. Komunikasi yang baik adalah komunikasi yang dilakukan secara terbuka antar dua orang atau lebih untuk menyampaikan dan meneruskan pesan yang berharga dari dan keluar organisasi. Implementasi komunikasi di dalam ruang rawat inap dilakukan melalui kegiatan operan/timbang terima, conference (pre, middle, post), diskusi kasus, ronde keperawatan, rapatrapat dan aktivitas lainnya. (Mugianti, 2016).

2. Pengaruh Faktor Perilaku Kepala Ruangan Dengan Mutu Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap RS Royal Prima Jambi.

Berdasarkan hasil penelitian di atas dapat diketahui ada pengaruh faktor perilaku Kepala Ruangan dengan Mutu Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap RS ROYAL PRIMA Kota Jambi (p value = 0,005). Perilaku pemimpin akan tercermin dari gaya kepemimpinannya yang muncul pada saat memimpin bawahannya. Kepemimpinan merupakan cara seorang pemimpin dalam mempengaruhi perilaku

bawahannya agar mau bekerja sama dan bekerja secara produktif demi tercapainya tujuan dari organisasi. Hasil Penelitian (Lengkong & Jein, 2018): bahwa kepemimpinan ada hubungannya dengan mutu kinerja perawat.

Perawat yang merasa pemimpinnya mampu bekerja sama dengan bawahannya, yaitu pemimpin yang berkerja dengan baik dan selalu merasakan kenyamanan dalam bekerja, tidak ada yang disembunyikan antara pemimpin dan bawahan, semua secara transparan dan saling mendorong memberi inovasi dan kreatifitas dalam menjalankan tugas. Seorang pemimpin harus mampu memimpin bawahannya dengan segala ucapan, perbuatan, dan sikap yang mendorong dan megantarkan pelayanan yang hendak di capai (Wibowo 2013).

3. Pengaruh Faktor Disiplin Kepala Ruangan Dengan Mutu Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap RS Royal Prima Jambi.

Berdasarkan hasil penelitian di atas dapat diketahui ada pengaruh faktor disiplin Kepala Ruangan dengan Mutu Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap RS ROYAL PRIMA Kota Jambi (p value = 0,000). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Adhar dan Ryman (2015) juga menunjukkan terdapat hubungan disiplin kerja kepala ruangan dengan kinerja perawat di ruang rawat inap RSUD Undata Palu dengan kesimpulan ada hubungan disiplin kerja kepala ruangan dengan kinerja perawat di ruang rawat inap RSUD Undata Palu dan diperoleh p value 0,004. Penelitian ini juga sejalan dengan Alessandra (2018), bahwa dalam penelitiannya yang menganalisis hubungan antara disiplin kerja kepala ruangan dengan kinerja perawat rawat inap memiliki hasil yang bermakna dengan nilai p value = 0,000 atau nilai $p < 0,05$.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa disiplin mempengaruhi kinerja. Disiplin yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Seorang pemimpin yang baik dapat meluangkan



waktunya untuk memberikan pengarahan kepada perawat, menumbuhkan motivasi kerja kepada perawat, menumbuhkan rasa percaya diri para pekerja, bisa menugaskan bawahan untuk melaksanakan tugas-tugas, mengajak perawat untuk mematuhi aturan-aturan yang berlaku, menciptakan prosedur kerja yang jelas kepada pekerja, dapat bekerjasama, sehingga bawahannya dapat bekerja dengan baik, bersemangat tinggi, dan mempunyai disiplin serta tanggung jawab tinggi terhadap tugas-tugasnya (Vanchapo, 2021).

Disiplin kerja akan menciptakan kondisi atau sikap taat terhadap peraturan yang berlaku sehingga memotivasi pegawai dalam melakukan pekerjaan. Jika melanggar peraturan, maka pegawai yang bersangkutan harus sanggup menerima hukuman yang telah disepakati. Sanksi atau hukuman diperlukan untuk meningkatkan kedisiplinan dan mendidik pegawai agar taat dan patuh terhadap peraturan yang berlaku. Oleh karena itu, peningkatan disiplin menjadi bagian yang penting dalam manajemen sumber daya manusia, sebagai faktor penting dalam peningkatan kinerja (Wexley dan Yukl, 2020).

4. Pengaruh Faktor Pengarahan Kepala Ruangan Dengan Mutu Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap RS Royal Prima Jambi.

Berdasarkan hasil penelitian di atas dapat diketahui ada pengaruh faktor pengarahan Kepala Ruangan dengan Mutu Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap RS ROYAL PRIMA Kota Jambi (p value = 0,000). Penelitian serupa juga dilakukan oleh Mahatvavirya dan Girsang (2018) yang menganalisa faktor pengarahan kerja Kepala Ruangan mempengaruhi kinerja perawat (p value = 0,000), menurut peneliti adanya hubungan pengarahan kepala ruangan dengan kinerja perawat dikarenakan pengarahan merupakan salah satu yang menimbulkan semangat ataupun motivasi untuk seorang perawat didalam melakukan pekerjaan. Hal ini dikarenakan, dengan adanya pengarahan dari kepala ruangan terhadap

perawat yang bekerja, perawat yang bekerja akan merasa dibimbing, dan dipantau untuk dapat menyelesaikan pekerjaannya sesuai asuhan keperawatan.

Dalam unsur 2 masukan terdapat tenaga dan kepemimpinan mutu merupakan tenaga kesehatan. Kepemimpinan mutu merupakan kemampuan untuk membangkitkan dan menggerakkan semangat orang lain agar mereka memiliki komitmen dan tanggung jawab menyeluruh terhadap setiap upaya mencapai tujuan organisasi yang berorientasi pada peningkatan mutu secara terus-menerus (Pusdiklat Keseha-tan Depkes RI, 1999 dalam Bustami, 2011).

Kepala ruang sebagai pemimpin perlu melakukan pembinaan atau pengarahan kepada perawat pelaksana dan pengembangan motivasi, inisiatif, dan keterampilan agar dapat melaksanakan tugasnya dengan baik, dalam hal ini pemimpin harus mampu memberitahu, menjelaskan, bekerja sama, dan memonitor Kemampuan perawat sesuai dengan situasi yang ada untuk dapat meningkatkan motivasi kerja perawat sehingga dapat melaksanakan tugasnya dengan baik dan sesuai dengan tujuan yang telah disepakati (Supratman dan Zulfikhar, 2016).

Disarankan agar setiap kepala ruangan memiliki gaya kepemimpinan yang baik agar memberikan mutu pelayanan yang baik pula untuk kinerja perawat. Karena Perawat merupakan ujung tombak dari pelayanan kesehatan di Rumah Sakit, apabila kinerja unit dalam suatu organisasi/unit pelayanan kesehatan tinggi maka akan mempengaruhi kualitas dari organisasi tersebut, oleh sebab itu dibutuhkan *leader* atau kepala keperawatan yang mengetahui kompetensi kepemimpinan yang mereka harus miliki.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian ada pengaruh faktor komunikasi, perilaku, disiplin dan faktor kemampuan Kepala Ruangan terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan. Berdasarkan uji regresi, faktor yang paling dominan berpengaruh dengan



mutu pelayanan faktor kemampuan kepala ruangan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, & Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rimeka Cipta.
- Asmuji. (2013). *Manajemen Keperawatan: Konsep dan Aplikasi*. Jogjakarta: Ar ruzz Media.
- Lengkong, & Jein. (2018). *Hubungan gaya kepemimpinan kepala ruangan dengan kinerja perawat pelaksana di ruang rawat inap Rumkital dr. Wahyu Slamet Bitung. Skripsi*. Manado: Universitas Samratulangi.
- Mugianti, Sri. (2016). *Manajemen dan Kepemimpinan dalam Praktek Keperawatan*. KEMENKES RI
- Nursalam. (2012). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis. Edisi 3*. Jakarta : Salemba Medika.
- Panjaitan, 2010. *Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kinerja Paramedis dan Dampaknya Pada Mutu Pelayanan Di Rsud Pasuruan. Jurnal Riset Ekonomi & Bisnis* Vol. 10, No. 2, September 2010 ISSN: 1979-7117
- Supratman dan Zulfikhar, (2016). *Hubungan Gaya Kepemimpinan Kepala Ruang Dengan Motivasi Kerja Perawat Pelaksana Di Rumah Sakit Islam Surakarta*.
- Vanchapo, Antonius (2021). *Motivasi Kerja dan Prestasi Perawat: CV.Penerbit Qiara Media*. Jawa Timur.
- Wexley dan Yukl, 2020, *Perilaku Organisasi dan Psikologi Personalia*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Wibowo, (2013). *Manajemen Kinerja (Edisi Ke 3)*. Jakarta : Rajawali Pers