TINJAUAN LITERATUR SISTEMATIS: STRATEGI EFEKTIF MANAJEMEN KEPERAWATAN UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI RUMAH SAKIT

SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW: EFFECTIVE NURSING MANAGEMENT STRATEGIES TO IMPROVE THE QUALITY OF SERVICE IN HOSPITALS

Karina Rizkia Afrillianti [1], Novi Hera Ardila[1], Oky Ashari[1], Rindi Audyta[1], Subhan Manggala Putra[1], Heri Ridwan[1]*, Yudha Munajat Saputra[1]
[1]Program Studi S1 Keperawatan Kampus Sumedang,
Universitas Pendidikan Indonesia
***E-mail**: heriridwan@upi.edu

ABSTRAK

Manajemen keperawatan adalah proses strategis yang berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit melalui perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji peran manajemen keperawatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit dengan menggunakan pendekatan *Systematic Literature Review* (SLR) berdasarkan panduan PRISMA. Artikel diperoleh dari *Google Scholar* dan PubMed dengan kata kunci "manajemen keperawatan", "kualitas pelayanan", dan "rumah sakit" pada publikasi tahun 2019–2024. Dari 17.668 artikel yang ditemukan, 9 artikel dipilih berdasarkan kriteria inklusi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen keperawatan yang efektif dapat meningkatkan kepuasan pasien, keselamatan, dan efektivitas pelayanan melalui dukungan pelatihan staf, penerapan *Total Quality Management* (TQM), penggunaan sistem informasi manajemen, dan manajemen risiko. Namun, penelitian ini memiliki keterbatasan, seperti jumlah artikel yang terbatas, variasi metodologi antarartikel, serta perbedaan konteks yang dapat memengaruhi generalisasi hasil. Kesimpulannya, manajemen keperawatan yang strategis dan efektif merupakan kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit melalui penerapan TQM, pengelolaan risiko, dan pemenuhan rasio tenaga medis yang ideal.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Manajemen Keperawatan, Rumah Sakit

ABSTRACT

Nursing management is a strategic process that plays an important role in improving the quality of hospital services through planning, organizing, leadership and control. This study aims to examine the role of nursing management in improving the quality of hospital services using a Systematic Literature Review (SLR) approach based on PRISMA guidelines. Articles were obtained from Google Scholar and PubMed with the keywords "nursing management", "service quality", and "hospital" in publications in 2019–2024. Of the 17,668 articles found, 9 articles were selected based on inclusion criteria. The research results show that effective nursing management can increase patient satisfaction, safety, and service effectiveness through supporting staff training, implementing Total Quality Management (TQM), using management information systems, and risk management. However, this study has limitations, such as the limited number of articles, methodological variations between articles, and differences in context that may affect the generalization of the results. In conclusion, strategic and effective

nursing management is the key to improving the quality of hospital services through implementing TQM, risk management, and fulfilling the ideal ratio of medical personnel.

Keywords: *Service Quality, Nursing Management, Hospital*

Pendahuluan

Pelayanan kesehatan merujuk pada tingkat optimal dari layanan yang diberikan, di mana di satu sisi dapat menghasilkan kepuasan bagi masyarakat secara umum, dan di sisi lain penyelenggaraannya dilakukan sesuai dengan kode etik serta standar profesi yang telah ditetapkan (Husnah, 2019). Pelayanan kesehatan yang berkualitas kini menjadi kebutuhan penting bagi masyarakat, agar dapat mengakses fasilitas kesehatan yang sesuai dengan kondisi finansial dan masalah kesehatan individu (Adiyanta, 2020). Saat ini, berbagai fasilitas kesehatan yang dapat diakses, baik yang dikelola oleh pemerintah maupun swasta, seperti Puskesmas, Rumah Sakit Umum Daerah, Rumah Sakit Swasta, dan klinik pribadi. Meskipun begitu, rumah sakit tetap menjadi pilihan utama bagi mayoritas masyarakat dalam memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan. Kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit merupakan faktor penting yang menentukan tingkat kepuasan pasien serta hasil klinis yang dicapai (Ananda et al., 2023). Untuk mencapai standar pelayanan yang optimal, diperlukan manajemen yang baik di setiap lini pelayanan, termasuk di dalamnya adalah manajemen keperawatan.

Manajemen keperawatan adalah serangkaian kegiatan yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengaturan tenaga kerja, kepemimpinan, serta pengendalian berbagai aktivitas keperawatan, dengan tujuan meningkatkan mutu, kualitas, dan kuantitas pelayanan kesehatan secara menyeluruh sesuai dengan standar kesehatan yang ditetapkan oleh pemerintah (Tuasikal & Kep, 2020). Menurut Marquis dan Huston (2010) dalam Gunardi (2021) manajemen keperawatan adalah suatu proses keperawatan yang menerapkan berbagai fungsi, termasuk perencanaan, pengorganisasian, pengelolaan sumber daya manusia, pengarahan, dan pengendalian. Fungsi-fungsi ini merupakan pendekatan manajerial yang digunakan dalam pengelolaan manajemen keperawatan. Perawat adalah tenaga kesehatan yang paling sering berinteraksi langsung dengan pasien. Oleh karena itu, kualitas pelayanan keperawatan berpengaruh besar terhadap persepsi pasien terhadap rumah sakit secara keseluruhan. Di sinilah peran penting manajemen keperawatan dibutuhkan untuk memastikan bahwa seluruh tenaga keperawatan mampu bekerja sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan (Simamora et al., 2019).

Di Indonesia, kualitas pelayanan keperawatan dinilai masih kurang memadai. Hal ini terlihat dari sekitar 50% masyarakat yang memilih berobat ke luar negeri, dengan jumlah mencapai 200 ribu orang setiap tahunnya. Situasi ini mencerminkan adanya tantangan dalam mutu layanan keperawatan (Gulo, 2024). Sebagai respons, Menteri Kesehatan meminta rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan guna mengurangi ketergantungan pada fasilitas kesehatan di luar negeri. Salah satu cara agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan di rumah sakit adalah dengan menrapkan fungsi-fungsi manajemen keperawatan di rumah sakit. Penelitian yang dilakukan oleh Rahmayani (2024) memunjukkan bahwa manajemen rawat inap di Rumah Sakit Ibu & Anak Melinda Bandung berperan signifikan dalam meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit. Dengan hal itu fungsi-fungsi manajemen keperawatan juga harus berperan penting dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan di rumah sakit.

Penerapan fungsi-fungsi manajemen keperawatan tidak hanya penting dalam tataran teori, tetapi juga harus

diimplementasikan secara terstruktur. Manajemen keperawatan yang terstruktur mencakup pelatihan, pengawasan, dan pengembangan sistem yang dirancang untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit (Farrasoya et al., 2023). Pelatihan berkelanjutan bagi staf keperawatan memastikan bahwa mereka memiliki pengetahuan dan keterampilan terkini untuk memberikan asuhan keperawatan yang berkualitas. Pengawasan secara teratur oleh manajer keperawatan memungkinkan pemantauan dan evaluasi kinerja serta umpan balik yang konstruktif., Pengembangan sistem manajemen keperawatan yang efektif mencakup penerapan proses keperawatan yang sistematis seperti pengkajian, diagnosis, intervensi, implementasi, dan evaluasi. Proses ini memastikan bahwa kebutuhan pasien terpenuhi dengan baik, baik dari segi keselamatan maupun kepuasan pasien. Dibandingkan dengan praktik manajemen yang tidak terstruktur, intervensi yang terorganisir ini memungkinkan pencapaian hasil yang lebih baik dalam hal kepuasan pasien, keselamatan pasien, dan efektivitas layanan (Seniwati et al., 2022).

Dengan demikian, peran manajemen keperawatan yang baik menjadi sangat krusial dalam memastikan bahwa seluruh proses ini berjalan dengan lancar, dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan secara menyeluruh di rumah sakit. Manajemen keperawatan yang baik dapat memastikan bahwa perawat mampu memberikan asuhan keperawatan yang optimal kepada pasien, serta menciptakan lingkungan kerja yang kondusif bagi seluruh tenaga kesehatan (Asmaningrum et al., 2023). Sejalan dengan penelitian Mongi, (2021) menunjukkan bahwa pengarahan kepala ruangan dalam manajemen keperawatan berperan penting dalam meningkatkan kualitas dokumentasi asuhan keperawatan, sehingga berdampak positif pada mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit. Melalui penerapan manajemen keperawatan yang tepat, rumah sakit dapat lebih mudah mengimplementasikan standar keselamatan pasien dan memperbaiki sistem monitoring serta evaluasi pelayanan keperawatan. Oleh karena itu, studi literatur ini bertujuan untuk mengeksplorasi efektivitas peran manajemen keperawatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit.

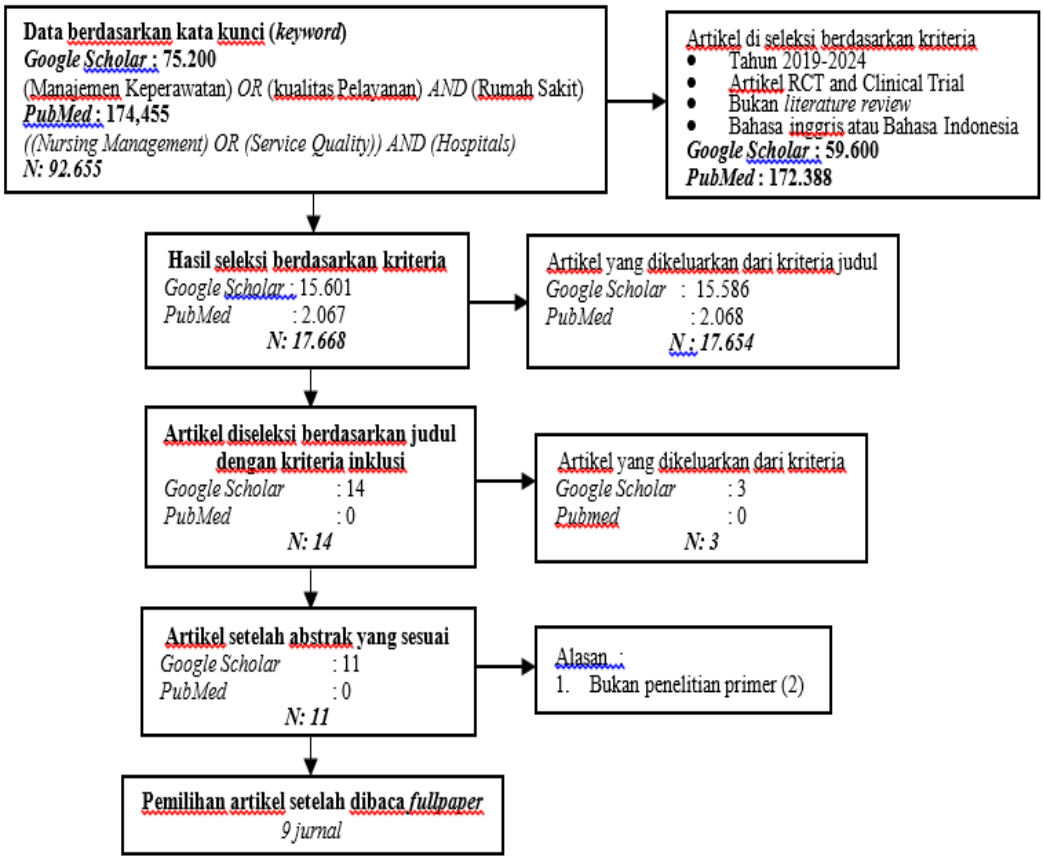
Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode *Systematic Literature Review* (SLR) dengan pendekatan PRISMA *(Preferred Reporting Items for Systematic Review and Meta-Analyses)*. Proses penelitian meliputi empat tahap yaitu identifikasi, penyaringan *(screening)*, penilaian kelayakan *(eligibility),* dan penerimaan artikel *(inclusion)*. Pencarian literatur yang relevan dari *database* GOOGLE SCHOLAR dengan menggunakan kata kunci "Manajemen Keperawatan, Kualitas Pelayanan, Rumah Sakit" dan PUBMED untuk penelitian ini dengan menggunakan *boolean logic "((Nursing Management) OR (Service Quality)) AND (Hospitals)" dengan filter : Free full text, Clinical Trial, In the last 5 years, Language English and Indonesian* menggunakan kata kunci "Manajemen Keperawatan, Kualitas Pelayanan, Rumah Sakit". *Sort by : Publication Date.* Peneliti juga memilih jurnal berbahasa inggris dan bahasa Indonesia yang terbit dari 2019-2024.

Kriteria inklusi mencakup penelitian yang berfokus pada manajemen keperawatan terkait kualitas pelayanan, diterbitkan dalam 5 tahun terakhir, menggunakan desain penelitian primer seperti *randomized controlled trial* atau studi *cross-sectional*. Sementara itu, kriteria eksklusi mencakup artikel dengan metodologi yang kurang relevan atau cakupan topik di luar fokus penelitian. Proses pencarian awal menghasilkan 17.668 artikel, terdiri dari 15.601 artikel dari Google Scholar dan 2.067 dari PubMed. Setelah seleksi berdasarkan judul, 17.654 artikel dieliminasi karena tidak relevan dengan kriteria inklusi, sehingga tersisa 14 artikel. Pada tahap penyaringan abstrak, 3 artikel dieliminasi karena bukan penelitian primer atau kurang relevan, menyisakan 11 artikel.

Setelah pembacaan penuh *(full paper)*, 2 artikel dinyatakan tidak memenuhi kelayakan, sehingga mendapatkan hasil 9 jurnal yang dipilih untuk dianalisis lebih lanjut.

Dalam penelitian ini, data dianalisis menggunakan pendekatan analisis naratif. Proses analisis ini dimulai dengan identifikasi pola dalam hasil studi yang beragam, dimana pola-pola yang muncul dari setiap studi yang memenuhi kriteria inklusi akan dikelompokkan berdasarkan tema-tema utama yang relevan, seperti kepuasan pasien, keselamatan pasien, dan efektivitas pelayanan. Setelah itu, dilakukan perbandingan antara studi untuk mengevaluasi hasil-hasil yang konsisten atau berbeda terkait dengan setiap indikator kualitas. Dalam hal ini, artikel disintesis berdasarkan indikator kualitas tertentu, yaitu kepuasan pasien, keselamatan pasien, dan efektivitas pelayanan. Selanjutnya, hasil-hasil temuan dari setiap studi yang relevan digabungkan untuk memberikan kesimpulan yang lebih komprehensif. Melalui metode ini, peneliti dapat mengidentifikasi praktik-praktik terbaik yang dapat diterapkan di berbagai konteks rumah sakit serta mengevaluasi bagaimana intervensi manajemen keperawatan dapat berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan.



Gambar 1. PRISMA Study Flow

Hasil Penelitian

Tabel 1. Kepuasan dan Keselamatan Kesehatan Pasien di Rumah Sakit

Jurnal	Kepuasan dan Keselamatan Kesehatan di Rumah Sakit
	Hasil
Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Izza Karawang, 2020	Temuan utama dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan dan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Izza Karawang. Penelitian yang menggunakan metode survei analitik dengan desain cross sectional ini melibatkan 105 responden dan menemukan bahwa faktor-faktor seperti ketepatan waktu pemberian obat, kenyamanan ruang rawat inap, dan kehadiran dokter berpengaruh besar terhadap tingkat kepuasan pasien. Hasil analisis menunjukkan bahwa peningkatan mutu pelayanan dapat meningkatkan kepuasan pasien, yang pada gilirannya dapat berkontribusi pada loyalitas pasien terhadap rumah sakit.
Penerapan *Total Quality Management* (TQM) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit	Temuan utama dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan Total Quality Management (TQM) di rumah sakit dapat secara signifikan meningkatkan kualitas layanan kesehatan. Penelitian ini mengidentifikasi bahwa melibatkan karyawan dalam proses pengambilan keputusan dan perbaikan proses sangat penting, karena hal ini tidak hanya meningkatkan rasa memiliki dan tanggung jawab, tetapi juga menghasilkan keputusan yang lebih baik dan rencana yang lebih efektif. Selain itu, prioritisasi dalam perbaikan layanan menjadi kunci, mengingat keterbatasan sumber daya yang ada. Dengan demikian, kolaborasi antara manajemen, tim, dan pemerintah juga diakui sebagai faktor penting dalam mencapai tujuan kualitas yang diinginkan dalam pelayanan kesehatan.
Hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dan minat kunjungan ulang di RSIA PKU Muhammadiyah Cipondoh	Penelitian ini menemukan bahwa terdapat hubungan signifikan antara mutu pelayanan keperawatan dan minat kunjungan ulang di RSIA PKU Muhammadiyah Cipondoh, dengan hasil analisis menunjukkan nilai Pvalue yang kurang dari 0,05 untuk berbagai aspek mutu pelayanan seperti bukti fisik nyata, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Sebagian besar responden (91,2%) menyatakan berminat untuk berkunjung kembali, dan mutu pelayanan kehandalan dinyatakan baik oleh 78,9% responden. Kualitas pelayanan keperawatan berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien, yang pada akhirnya berpengaruh pada minat mereka untuk melakukan kunjungan ulang. Penelitian tersebut mengidentifikasi bahwa aspek-aspek pelayanan seperti bukti fisik (fasilitas yang bersih dan nyaman), kehandalan (ketepatan dan konsistensi pelayanan), daya tanggap (respon cepat terhadap kebutuhan pasien), jaminan (rasa aman yang diberikan tenaga medis), dan empati (kepedulian terhadap kondisi pasien) memiliki dampak signifikan terhadap persepsi pasien. Selain itu, artikel ini menyoroti pentingnya pelatihan bagi tenaga kesehatan untuk meningkatkan mutu pelayanan, sehingga setiap petugas kesehatan lebih siap dan peka terhadap kebutuhan pasien. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan terbukti efektif dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien di rumah sakit
Pelaksanaan	Terdapat 6 indikator target keselamatan pasien yaitu ketepatan

Manajemen Patient Safety dalam Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Rumah Sakit	identifikasi pasien, meningkatkan komunikasi yang efektif, meningkatkan penggunaan obat-obatan yang perlu diawasi, memastikan lokasi yang tepat, prosedur yang benar dan pengoperasian yang benar, mengurangi risiko infeksi terkait pelayanan kesehatan, dan mengurangi risiko pasien jatuh. Banyak rumah sakit, khususnya tenaga kesehatan, yang telah memenuhi indikator target tersebut. Disarankan kepada tenaga kesehatan harus benar-benar menaati SOP sesuai ketentuan yang berlaku, hal ini berguna sebagai indikator tercapainya target keselamatan pasien 100%. Tingkat pelayanan rumah sakit berkaitan erat dengan tanggung jawab terhadap keselamatan pasien. Semakin tinggi keselamatan pasien, semakin besar pula kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit tersebut.

Berdasarkan Tabel 1 menunjukkan bahwa mutu pelayanan rumah sakit sangat memengaruhi kepuasan pasien melalui berbagai aspek, seperti kebersihan fasilitas, keandalan, ketanggapan, jaminan keselamatan, dan empati yang ditunjukkan oleh tenaga medis (Nur'aeni et al., 2020). Penerapan Total Quality Management (TQM) terbukti meningkatkan kualitas pelayanan secara signifikan dengan mengintegrasikan manajemen mutu, penyediaan fasilitas yang memadai, dan kolaborasi strategis, termasuk kemitraan dengan pemerintah dan investor (Hanoum et al., 2022). Aspek khusus dalam pelayanan keperawatan, seperti kesigapan dan empati, tidak hanya meningkatkan kepuasan tetapi juga mendorong loyalitas pasien melalui kunjungan ulang. Selain itu, pelaksanaan manajemen keselamatan pasien, seperti ketepatan identifikasi, komunikasi efektif, dan pengurangan risiko infeksi, memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit. Dengan demikian, fokus yang terintegrasi pada kualitas pelayanan, keselamatan, dan kepuasan pelanggan secara kolektif menghasilkan peningkatan signifikan pada pengalaman pasien dan reputasi rumah sakit (Gungnaidi & Assyahri, 2024).

Tabel 2. Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit

Jurnal	**Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit**
	Hasil
Penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Guna Meningkatkan Mutu Pelayanan Di RUMKITAL Marinir Cilandak	Dengan menerapkan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) pada Rumah Sakit dapat meningkatkan pelayanan kesehatan. SMRS merupakan suatu sistem teknologi informasi komunikasi yang memproses dan mengintegrasikan seluruh alur proses pelayanan rumah sakit dalam bentuk jaringan koordinasi, pelaporan, dan prosedur administrasi untuk memperoleh informasi secara tepat dan akurat dan merupakan bagian dari Sistem Informasi Kesehatan.
Menerapkan Konsep dan Teori Kepemimpinan dan Manajemen Keperawatan Secara Nyata Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Keperawatan	Penelitian ini menemukan bahwa terdapat tujuh masalah manajemen keperawatan di RSUD Kab. Tangerang, dengan dua masalah utama yang disepakati untuk diselesaikan, yaitu belum optimalnya fungsi manajemen pengarahan dan pengawasan serta tidak berjalannya pelaksanaan metode yang telah disepakati di ruang pilot project. Hasil pengisian kuesioner menunjukkan bahwa mayoritas pelatihan metode tim, pre dan post konferens, serta pemberian reward dan punishment oleh ketua tim belum optimal. Observasi juga mengindikasikan bahwa struktur metode asuhan tim tidak diterapkan secara efektif, dan pelaksanaan

Pada Instalasi Ruang Khusus Di Rsud Kab. Tangerang	metode MPKP tidak terlihat di ruang yang disepakati.
Analisis rencana strategis sistem informasi manajemen keperawatan di rumah sakit wilayah Kota Depok	Perencanaan strategis dalam Sistem Informasi Manajemen Keperawatan (SIMK) dapat meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan di rumah sakit. Dengan mengintegrasikan SIMK ke dalam SIMRS, rumah sakit dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam manajemen informasi, yang berdampak positif pada mutu pelayanan. Analisis SWOT menunjukkan kebutuhan untuk strategi pertumbuhan (Growth and Build) yang melibatkan peningkatan kompetensi staf keperawatan, optimasi penggunaan teknologi, serta penerapan Balanced Score Card (BSC) dan Key Performance Indicators (KPI) untuk memastikan kontrol mutu. Hasilnya, SIMK yang terencana dengan baik dapat memperkuat profesionalisme dan kualitas pelayanan rumah sakit.
Field experience: Manajemen strategis pada proses manajemen keperawatan	Program SP2KP dan pelatihan komunikasi efektif berhasil meningkatkan pengetahuan perawat serta meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan. Peningkatan ini terlihat dari peningkatan pengetahuan perawat dari 57% menjadi 69% dan adanya perbaikan di ruang model rawat inap. Implementasi strategi perbaikan juga difokuskan pada 5M (Man, Material, Method, Machine, Money) untuk mendukung kualitas layanan.
Studi deskriptif pelaksanaan manajemen dan indikator mutu keperawatan di ruang rawat inap RSUD M	Penerapan manajemen dan indikator mutu keperawatan di ruang rawat inap RSUD M. Natsir Solok. Hasilnya menunjukkan bahwa 66,7% indikator mutu pelayanan keperawatan masuk kategori baik, sementara 33,3% lainnya masih perlu perbaikan. Indikator yang paling diterapkan adalah pendokumentasian nyeri pasien, sedangkan yang kurang optimal adalah penilaian kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan pentingnya peningkatan berkelanjutan pada indikator mutu seperti keselamatan pasien, kenyamanan, dan kepuasan, agar pelayanan keperawatan dapat secara konsisten mendukung kualitas pelayanan rumah sakit dan kepuasan pasien.

Berdasarkan Tabel 2 menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi manajemen dan strategi manajemen keperawatan berperan penting dalam meningkatkan Penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dan Sistem Informasi Manajemen Keperawatan (SIMK) berkontribusi signifikan dalam meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit dengan mengintegrasikan teknologi informasi untuk efisiensi operasional dan pengelolaan informasi. Di RUMKITAL Marinir Cilandak, SIMRS memproses dan menyelaraskan alur pelayanan secara terstruktur, menghasilkan informasi yang akurat dan memudahkan koordinasi antarunit. Di Kota Depok, perencanaan strategis SIMK yang berbasis analisis SWOT menekankan pentingnya peningkatan kompetensi staf, pemanfaatan teknologi, serta penggunaan Balanced Score Card (BSC) dan Key Performance Indicators (KPI) untuk pengendalian mutu. Sementara itu, implementasi konsep kepemimpinan dan manajemen keperawatan nyata di RSUD Kabupaten Tangerang serta program SP2KP menunjukkan bahwa strategi berbasis pelatihan dan peningkatan profesionalisme tenaga kesehatan dapat meningkatkan kualitas pelayanan, terlihat dari penguatan indikator mutu seperti dokumentasi nyeri pasien dan keselamatan. Hasil ini menegaskan pentingnya pendekatan multidimensi, yang melibatkan teknologi, manajemen, dan pengembangan sumber

daya manusia, untuk mendorong mutu pelayanan rumah sakit secara menyeluruh.

Pembahasan

Peningkatan kualitas dalam suatu pelayanan di rumah sakit sangat ditentukan dengan adanya peran manajemen keperawatan yang baik dengan mencakup upaya untuk meningkatkan kepuasan pada pasien, menjamin keselamatannya, dan memastikan efektivitas suatu layanan pada pasien. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya bergantung pada teknologi atau fasilitas medis yang tersedia, tetapi juga pada sistem manajemen keperawatan yang efisien dan terkoordinasi (Ardian et al., 2022). Teori manajemen mutu dalam pelayanan keperawatan menekankan pada penerapan siklus PDCA (*Plan, Do, Check, Action*) sebagai kerangka dasar untuk memastikan kualitas pelayanan yang berkelanjutan. Tahap perencanaan meliputi analisis situasi, penetapan tujuan, dan perencanaan kegiatan untuk mencapai sasaran mutu. Pelaksanaan mencakup pelatihan, identifikasi kebutuhan, dan pembentukan tim yang bertanggung jawab. Selanjutnya, pemeriksaan dilakukan melalui pengumpulan data, evaluasi hasil, dan analisis dampak terhadap mutu pelayanan. Terakhir, tahap perbaikan berfokus pada tindak lanjut terhadap temuan evaluasi, inovasi ide, dan dokumentasi untuk mengatasi kekurangan serta memastikan peningkatan berkelanjutan.

Implementasi sistem manajemen mutu ini dipengaruhi oleh kepemimpinan mutu yang efektif, di mana kepala ruangan berperan dalam merencanakan, mengendalikan, dan meningkatkan mutu melalui pengorganisasian yang optimal. Dengan demikian, kolaborasi antara perencanaan strategis dan komitmen tim memungkinkan tercapainya kepuasan pasien, peningkatan keselamatan, dan kepercayaan terhadap pelayanan keperawatan (Pratiwi 2019). Dengan pendekatan secara holistik, manajemen keperawatan berperan sentral dalam menjamin suatu kualitas pelayanan di Rumah Sakit melalui pemenuhan aspek kepuasaan pasien, keselamatan, dan efektivitas pelayanan (Wartiningsih & Setyawan, 2023). Mengingat semakin tingginya harapan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas, manajemen keperawatan dituntut untuk terus memperbaiki sistem dan prosedur yang ada agar dapat memenuhi harapan dari pasien serta mempertahankan kepercayaan mereka terhadap layanan yang diberikan.

Menurut Lembaga Ketahanan Republik Indonesia menyatakan bahwa negara Indonesia mempunyai sebuah tantangan spesifik yang dihadapi dalam penerapan manajemen keperawatan yang berakar dari kondisi geografis, distribusi tenaga medis, serta akses terhadap infrastruktur kesehatan. Berdasarkan data, rasio dokter terhadap populasi di Indonesia masih jauh di bawah standar WHO, dengan banyak wilayah, terutama di bagian timur, yang memiliki puskesmas tanpa tenaga medis lengkap. Ketimpangan akses ini diperparah oleh keterbatasan fasilitas kesehatan yang sesuai standar di berbagai daerah, khususnya di wilayah terpencil. Hambatan lain termasuk beban kerja tenaga medis yang tinggi, kurangnya pelatihan teknologi, dan sistem pembayaran kesehatan yang belum sepenuhnya terintegrasi dengan JKN. Hal ini mengindikasikan perlunya perbaikan distribusi SDM, peningkatan fasilitas, serta implementasi teknologi seperti sistem informasi kesehatan untuk mengatasi kesenjangan layanan. Dengan demikian, manajemen keperawatan di Indonesia memerlukan pendekatan holistik dan kolaboratif untuk menjawab tantangan ini, khususnya melalui inovasi kebijakan dan pengembangan kapasitas (Azhar J, 2023)

Kepuasan Pasien

Peningkatan kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan, diukur melalui survei atau indikator lain. Penelitian oleh Nur'aeni et al. (2020) di Rumah Sakit Izza Karawang menunjukkan bahwa beberapa aspek penting, seperti wujud nyata pelayanan, ketanggapan, kehandalan, jaminan, dan empati, sangat berperan dalam membentuk persepsi

positif pasien terhadap pelayanan yang diterima. Temuan serupa di RSIA PKU Muhammadiyah Cipondoh mengindikasikan adanya hubungan signifikan antara mutu pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien. Dimana pasien yang menerima pelayanan berkualitas termasuk aspek kebersihan dan responsivitas tenaga medis cenderung melaporkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Hal ini sejalan dengan teori bahwa kepuasan pasien merupakan hasil dari pengalaman positif selama proses perawatan. Ketika pasien merasa bahwa kebutuhan dan harapan mereka terpenuhi, mereka lebih mungkin untuk kembali menggunakan layanan rumah sakit tersebut. Oleh karena itu, peningkatan mutu pelayanan keperawatan tidak hanya berkontribusi pada kepuasan pasien, tetapi juga berpotensi meningkatkan minat kunjungan ulang, yang merupakan indikator penting dalam keberhasilan pelayanan kesehatan (Habibi et al., 2019).

Dalam upaya meningkatkan kualitas layanan rumah sakit, penerapan Total Quality Management (TQM) menjadi pendekatan yang sangat relevan. Penelitian oleh Hanoum et al. (2022) menunjukkan bahwa TQM dapat secara signifikan meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, dengan fokus pada manajemen mutu terpadu dan peningkatan berkelanjutan. Aspek-aspek penting seperti responsivitas dan kehandalan layanan diperkuat melalui penerapan TQM yang didukung oleh manajemen yang baik, fasilitas memadai, dan tenaga medis yang kompeten. Di samping itu, kerja sama dengan pemerintah dan kemitraan dengan investor juga berkontribusi terhadap peningkatan kualitas. Hal ini sejalan dengan temuan Tjiphanata dan Tumewu (2024), yang menyatakan bahwa TQM efektif meningkatkan kepuasan pasien di RSUD Maria Walanda Maramis melalui pendekatan yang berfokus pada pelanggan, kualitas, perbaikan berkelanjutan, dan komitmen jangka panjang. Dengan demikian, mutu layanan yang terjaga secara konsisten turut mendukung pengalaman positif pasien dan meningkatkan kepuasan pasien.

Apabila penelitian oleh Habibi et al. (2019) pada Rumah Sakit RSIA PKU Muhammadiyah Cipondoh, dibandingkan dengan penelitian oleh Tjiphanata dan Tumewu (2024) pada RSUD Maria Walanda Maramis memiliki sebuah kesamaan yaitu, temuan di RSUD Maria Walanda Maramis dan RSIA PKU Muhammadiyah Cipondoh menunjukkan kesamaan dalam menempatkan mutu pelayanan sebagai prioritas utama untuk meningkatkan kepuasan pasien. RSUD Maria Walanda Maramis menerapkan prinsip Total Quality Management (TQM), yang meliputi fokus pada pelanggan, perbaikan berkelanjutan, dan keterlibatan tim untuk menjaga standar mutu. Hal serupa juga terlihat di RSIA PKU Muhammadiyah Cipondoh, yang menggunakan lima dimensi mutu—tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy—sebagai indikator untuk mengevaluasi kepuasan pasien dan meningkatkan minat kunjungan ulang. Kedua rumah sakit ini menekankan pentingnya pelayanan yang responsif, empati, dan berkualitas untuk membangun kepercayaan pasien, meskipun pendekatan pengukuran mutu yang digunakan berbeda

Tantangan utama dalam implementasi sistem manajemen mutu pelayanan kesehatan mencakup kekurangan tenaga kerja dan beban kerja yang tinggi, yang berdampak pada efektivitas layanan. Di RSUD Maria Walanda Maramis, keterbatasan sumber daya manusia menyebabkan tekanan kerja pada perawat, terutama dalam menjalankan enam sasaran keselamatan pasien, seperti identifikasi pasien dan komunikasi efektif. Hal serupa juga terjadi di RSIA PKU Muhammadiyah Cipondoh, di mana jumlah tenaga kesehatan yang tidak memadai memengaruhi kualitas responsivitas dan kehandalan pelayanan. Selain itu, kurangnya fasilitas pendukung, seperti ketersediaan alat medis dan teknologi informasi yang mumpuni, menjadi hambatan dalam memastikan pelayanan yang sesuai standar. Kedua rumah sakit ini juga menghadapi tantangan dalam membangun budaya keselamatan dan kualitas secara berkelanjutan, yang

sering kali terkendala oleh resistensi terhadap perubahan dan kurangnya pelatihan bagi tenaga medis. Kendala-kendala ini menyoroti perlunya peningkatan kapasitas sumber daya manusia, infrastruktur yang memadai, serta komitmen manajemen dalam mendukung penerapan sistem manajemen mutu yang efektif.

Keselamatan Pasien: Pengurangan kejadian keselamatan

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Gungnaidi & Assyahri (2024) menyebutkan bahwa dukungan terhadap keselamatan pasien di rumah sakit sangat dipengaruhi oleh penerapan manajemen risiko yang efektif dan pelatihan yang memadai bagi tenaga kesehatan. Penelitian ini menggarisbawahi pentingnya komunikasi yang jelas dan kolaborasi antar tim medis dalam mengidentifikasi dan menangani potensi risiko, serta meningkatkan pemahaman tentang prosedur keselamatan yang harus diikuti. Dengan adanya budaya keselamatan yang kuat dan pelatihan berkelanjutan, rumah sakit dapat menciptakan lingkungan yang lebih aman bagi pasien, sehingga mengurangi insiden yang merugikan dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Peran perawat dalam keselamatan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Otanaha Gorontalo tergolong baik, dengan 31 dari 34 perawat menunjukkan kinerja yang memadai dalam melaksanakan enam tujuan keselamatan pasien. Dimensi peran perawat sebagai caregiver, coordinator, dan collaborator juga menunjukkan hasil yang positif, di mana mayoritas perawat mampu melakukan identifikasi pasien, berkomunikasi secara efektif, serta memastikan keamanan obat dan prosedur pembedahan yang benar. Meskipun demikian, terdapat tantangan yang dihadapi, seperti kurangnya fasilitas dan beban kerja yang tinggi, yang dapat mempengaruhi penerapan keselamatan pasien. Oleh karena itu, diperlukan upaya lebih lanjut untuk meningkatkan kontrol dan sosialisasi mengenai keselamatan pasien agar semua faktor yang berpotensi mengganggu dapat diatasi secara efektif, sehingga keselamatan pasien dapat terjaga dengan baik (Talib et al., 2023).

Penelitian tersebut juga didukung oleh temuan Ningsih & Endang Marlina (2020) di Puskesmas Kedaung Wetan, Kota Tangerang, yang menunjukkan adanya hubungan signifikan antara pengetahuan tenaga kesehatan dengan penerapan keselamatan pasien. Sebanyak 80,6% tenaga kesehatan dengan pengetahuan baik mampu menerapkan patient safety secara optimal (p-value = 0,013). Pelatihan, seminar, dan workshop menjadi langkah penting untuk meningkatkan pengetahuan dan kesadaran tenaga kesehatan mengenai keselamatan pasien. Meskipun demikian, tantangan seperti ketidakpatuhan terhadap prosedur, kurangnya pengalaman kerja, dan supervisi yang kurang optimal masih menjadi hambatan dalam implementasi keselamatan pasien. Oleh karena itu, pendekatan strategis melalui supervisi intensif, penyediaan fasilitas yang memadai, serta penguatan regulasi berbasis keselamatan pasien sangat diperlukan untuk mendukung keberlanjutan budaya keselamatan di rumah sakit dan fasilitas kesehatan lainnya.

Efektivitas Pelayanan

Meningkatkan Efektivitas Pelayanan melalui Peningkatan Kualitas dan Manajemen Terintegrasi. Keefektivitasan akan meningkat apabila rasio tenaga medis terhadap pasien membaik, fasilitas rumah sakit meningkat, serta memastikan bahwa pelayanan memenuhi standar yang diharapkan (Budo et al., 2020). Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Kartika et al. (2022), peningkatan indikator mutu pelayanan merupakan strategi utama dalam memperbaiki kualitas perawatan pasien di rumah sakit. Penelitian deskriptif ini mengungkapkan bahwa penerapan indikator mutu di ruang rawat inap RSUD M. Natsir Solok masih memerlukan perbaikan, meskipun sebagian besar pelaksanaannya telah mencapai kategori baik (66,7%). Namun, sekitar 33,3% masih menunjukkan implementasi yang kurang optimal. Hasil ini menekankan pentingnya

pemantauan terus-menerus untuk memastikan kualitas pelayanan yang konsisten, sehingga indikator mutu seperti keselamatan pasien dan kepuasan dapat lebih optimal. Penelitian serupa yang dilakukan oleh penelitian Gungnaidi & Assyahri (2024) menyebutkan bahwa perlunya peningkatan dalam identifikasi pasien, komunikasi efektif, dan pengurangan risiko infeksi serta jatuh, untuk meningkatkan mutu pelayanan dan keselamatan pasien. Meskipun ada upaya yang baik dalam mengidentifikasi risiko pasien, seperti penggunaan tanda resiko jatuh, masih terdapat tantangan seperti kebingungan perawat mengenai format pengkajian dan kekurangan stok gelang identitas pasien. Untuk mencapai sasaran keselamatan pasien, diperlukan kolaborasi yang lebih baik antara tenaga kesehatan dan lembaga terkait. Hasil penelitian tersebut mendukung bahwa penerapan *patient safety* meningkatkan kualitas layanan rumah sakit dengan membangun budaya keselamatan, menyediakan fasilitas memadai, mengelola risiko, menerapkan sistem pelaporan insiden, dan melibatkan pasien. Langkah-langkah ini mencegah kesalahan, mengurangi risiko, dan meningkatkan kepercayaan pasien

Mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh Meirawaty dan Yudianto (2019), strategi manajemen pada proses manajemen keperawatan memainkan peran penting dalam peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. Penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan metode seperti In House Training (IHT) dan role play untuk komunikasi efektif SBAR dan TBAK, serta pengembangan ruang model SP2KP, dapat meningkatkan pengetahuan dan keterampilan perawat dalam menjalankan pelayanan yang lebih efektif. Intervensi ini berfokus pada aspek 5M (man, material, money, method, machine), yang berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan dan kepuasan pasien di fasilitas kesehatan. Selain fasilitas kesehatan, sistem informasi manajemen dalam keperawatan sangat efisien dalam meningkatkan pelayanan karena memungkinkan perawat untuk lebih banyak berinteraksi dengan pasien, mengurangi waktu yang dihabiskan untuk dokumentasi manual, dan meningkatkan akurasi serta akses real-time data klinis (Syam & Sukihananto, 2019). Hal tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan Situmeang et al. (2023) yang meneliti mengenai sistem informasi dalam manajemen keperawatan menegaskan bahwa perencanaan strategis dalam Sistem Informasi Manajemen Keperawatan (SIMK) memiliki peran penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit. SIMK yang dirancang secara strategis mendukung integrasi informasi yang efektif dan efisien, yang meningkatkan kinerja dan pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Pada penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan untuk memberikan konteks yang lebih komprehensif terhadap hasil dan interpretasi. Pertama, jumlah artikel yang digunakan dalam studi literatur ini relatif terbatas, sehingga potensi bias dalam representasi temuan menjadi tinggi. Studi ini mungkin belum mencakup berbagai penelitian terbaru atau yang dilakukan di wilayah berbeda yang dapat memberikan perspektif yang lebih luas. Kedua, terdapat variasi metodologi yang signifikan antar artikel yang dianalisis. Perbedaan dalam pendekatan penelitian, alat ukur, dan populasi studi dapat memengaruhi konsistensi temuan dan membatasi generalisasi hasil. Ketiga, penerapan temuan studi ini mungkin mengalami keterbatasan dalam lingkungan rumah sakit yang berbeda. Perbedaan budaya organisasi, kapasitas sumber daya, dan infrastruktur di setiap rumah sakit dapat menjadi hambatan dalam mengimplementasikan rekomendasi secara efektif. Untuk mengatasi keterbatasan ini, penelitian di masa mendatang perlu melibatkan lebih banyak artikel dari berbagai sumber, termasuk jurnal internasional, untuk memberikan cakupan yang lebih luas dan representatif. Harmonisasi metodologi antar penelitian juga dapat dipertimbangkan dengan menggunakan alat ukur yang standar, sehingga hasil dapat lebih mudah dibandingkan dan dianalisis. Selain itu,

studi lanjutan yang berfokus pada konteks spesifik rumah sakit, seperti fasilitas di daerah pedesaan atau perkotaan, dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang bagaimana temuan dapat diadaptasi dan diimplementasikan di lingkungan yang berbeda. Pelibatan pemangku kepentingan, seperti manajemen rumah sakit dan tenaga kesehatan, juga penting untuk memastikan rekomendasi praktis sesuai dengan kebutuhan lokal. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan hasil penelitian ke depan dapat lebih aplikatif dan memberikan kontribusi nyata bagi peningkatan mutu pelayanan kesehatan di berbagai setting rumah sakit.

Kesimpulan

Peningkatan kualitas pelayanan di rumah sakit sangat bergantung pada penerapan manajemen keperawatan yang efektif. Metode *Clinical Pathway Management* dan *Evidence-Based Nursing Practice* dapat menjadi pendekatan yang langsung diterapkan untuk memastikan efisiensi kerja perawat dan meningkatkan keselamatan pasien. Selain itu, pelatihan berbasis simulasi untuk tenaga keperawatan dan pengembangan sistem audit pelayanan berkala dapat digunakan untuk mengukur pencapaian efektivitas layanan. Rumah sakit dapat mulai menggunakan Sistem Informasi Manajemen Keperawatan (SIMK) untuk mendukung pencatatan, pemantauan, dan evaluasi pelayanan secara real-time, selain itu melakukan pelatihan rutin berbasis masalah klinis spesifik untuk perawat, dan melakukan survei kepuasan sebagai indikator keberhasilan pelayanan keperawatan.

Saran

Penelitian mendatang diharapkan dapat mengeksplorasi lebih dalam tentang dampak penerapan SIMK dan efektivitas pelatihan intensif berbasis teknologi pada kinerja perawat serta hubungan antara efisiensi manajemen keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien dan diharapkan rumah sakit di Indonesia menerapkan *Total Quality Management* (TQM) agar mampu mendukung mutu pelayanan.

Daftar Pustaka

Adiyanta, F. S. (2020). Urgensi Kebijakan Jaminan Kesehatan Semesta (*Universal Health Coverage*) bagi Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Masa Pandemi Covid-19. Administrative Law and Governance Journal, 3(2), 272-299. https://doi.org/10.14710/alj.v3i2.272-299

Ananda, R., Damayanti, R., Maharja, R., & Kesehatan, F. I. (2023). Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Pelayanan Kesehatan Level of Public Satisfaction with Performance Health services. 4(1), 9–17. https://doi.org/10.36590/v4i1.570

Ardian, I., Haiya, N. N., & Azizah, I. R. (2022). Kualitas pelayanan keperawatan meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien. NURSCOPE: Jurnal Penelitian Dan Pemikiran Ilmiah Keperawatan, 7(2), 86. https://doi.org/10.30659/nurscope.7.2.86-96

Asmaningrum, N., Dodi, W., Andiana, A., & Purwandari, R. (2023). Buku Ajar Manajemen Keperawatan. In Litmus (Vol. 1, Issue April).

Azhar Jaya. 2023. "Pengembangan Telemedicine Guna Mendukung Pelayanan Kesehatan Masyarakat." *Lib.Lemhannas.Go.Id*.

Budo, A., Tulusan, F., & Tampi, G. B. (2020). Efektivitas Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Pancaran Kasih Manado. Jurnal Administrasi Publik, 6(94), 1–13. https://doi.org/29820

Farrasoya, M., Hariyanto, E., Astuti, H. J., & Amir, A. (2023). Intervensi Komitmen Dalam Memperkuat Pengaruh Pelatihan, Supervisi dan Lingkungan Terhadap Kinerja. Widya Cipta: Jurnal Sekretari Dan Manajemen, 7(2), 86–97.

https://doi.org/10.31294/widyacipta.v7i2.15329

Gulo, A. R. B., Saragih, M., & Syapitri, H. (2024). Peningkatan Kualitas Pelayanan Keperawatan Melalui Penerapan Manajemen Konflik. *Jurnal Abdimas Mutiara*, *5*(1), 43-50.

Gunardi, S. (2021). Resosialisasi Dokumentasi Asuhan Keperawatan dalam Usaha Peningkatan Pengetahuan Perawat Pelaksana di Ruang R RS X Jakarta. Journal of Management Nursing, 1(01), 1-9. https://doi.org/10.53801/jmn.v1i01.11

Gungnaidi, A., & Assyahri, W. (2024). Pelaksanaan Manajemen Patient Safety dalam Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Rumah Sakit. Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora (Isora, 2(1), 1–8.

Habibi, A. H., Hakim, F. H., & Azizi, F. S. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Minat Kunjungan Ulang Rawat Jalan Di Rsia Pku Muhammadiyah Cipondoh. Jurnal JKFT, 4(2), 11. https://doi.org/10.31000/jkft.v4i2.2411

Hanoum, F. C., Kosasih, F. G., & Safariningsih, R. T. H. (2022). Penerapan Total Quality Management (TQM) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit. Reslaj : Religion Education Social Laa Roiba Journal, 4(3), 804–815. https://doi.org/10.47467/reslaj.v4i3.950

Husnah, R. A. (2019). Akreditas Sebagai Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Rumah Sakit. https://doi.org/10.31227/osf.io/3sz9f

Kartika, I. R., Syofia, A., & Dewi, R. (2022). Studi Deskriptif Pelaksanaan Manajemen Dan Indikator Mutu Keperawatan Di Ruang Rawat Inap Rsud M. Natsir Solok. *Human Care Journal*, *7*(2), 351-358. http://dx.doi.org/10.32883/hcj.v7i2.1704

Ningsih, N. S., & Endang Marlina. (2020). Pengetahuan Penerapan Keselamatan Pasien (Patient Safety) Pada Petugas Kesehatan. Jurnal Kesehatan, 9(1), 59–71. https://doi.org/10.37048/kesehatan.v9i1.120

Nur'aeni, R., Simanjorang, A., & . J. (2020). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Izza Karawang. Journal of Healthcare Technology and Medicine, 6(2), 1097. https://doi.org/10.33143/jhtm.v6i2.1152

Meirawaty, G., & Yudianto, K. (2019). Field Experience: Manajemen Strategis pada Proses Manajemen Keperawatan. *Media Karya Kesehatan*, *2*(2).

Mongi, T. O. (2021). Hubungan Fungsi Pengarahan Kepala Ruangan dengan Pelaksanaan Dokumentasi Asuhan Keperawatan. Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis, 16(4), 173–179. http://dx.doi.org/10.58258/jisip.v1i2.356

Pratiwi, Margareta. (2019). "Merencanakan , Dan Mempengaruhi Upaya Menggerakkan Perawat Dalam Lingkup Wewenangnya." *Scientia Journal* 8(1):48–57.

Rahmayani, A., Rohendi, A., & Andriani, R. (2024). Optimalisasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (Simrs) Untuk Meningkatkan Integrasi Antar Departemen Dalam Pelayanan Inap: Studi Kasus Di Rumah Sakit Ibu & Anak Melinda Bandung. Journal Of Economic, Bussines And Accounting (Costing), 7(6), 5531-5538. Https://Doi.Org/10.31539/Costing.V7i6.12831

Simamora, R. H., Purba, J., Karota, E & Nurbaiti. (2019). Penguatan Peran Perawat Dalam Pelaksanaan Asuhan Keperawatan Melalui Pelatihan Layanan Prima. JPPM (Jurnal Pengabdian dan Pemberdayaan

Masyarakat). https://doi.org/10.30595/jppm.v3i1.2940

Situmeang, W. Y., Pinandhika, M. S., Chain, V., Lestari, P., Hariyati, R. T. S., & Handiyani, H. (2023). Studi Kasus: Perencanaan Strategis Sistem Informasi Manajemen Keperawatan Di Rumah Sakit Wilayah Kota Depok. *Indones J Nurs Sci*, *3*(1), 16-21. https://doi.org/10.53801/jmn.v3i1.147

Seniwati, Ita, Anugrahwati, R., Silitonga, J. M., Hutagenol, R., Gunawan, D., Stella, S., Dherlirona, Kamilah, L., Anisah, S., & Solehudin. (2022). Buku Ajar Manajemen Keperawatan. CV. Seniks Muda Sejahtera

Syam, A. D., & Sukihananto. (2019). Manfaat dan hambatan dalam pelaksanaan sistem Informasi Keperawatan. Jurnal Keperawatan MUhammadiyah, 3, 156–164. https://doi.org/10.30651/jkm.v4i2.2203

Talib, A. S., Syukur, S. B., Syamsudin, F., Studi, P., Keperawatan, I., Gorontalo, U. M., & Gorontalo, K. (2023). Peran Perawat dalam Keselamatan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Otanaha Gorontalo. Journal of Educational Innovation and Public Health, 1(2), 91–101. https://doi.org/10.31539/jks.v5i1.2587

Tjiphanata, R. (2024). Analisis Penerapan Manajemen Mutu Terpadu Di Rumah Sakit Umum Daerah Maria Walanda Maramis. Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi, 12(01), 521–531. https://doi.org/10.35794/emba.v12i01.53893

Tuasikal, H., Embuai, S., & Siauta, M. (2020). Buku Ajar Manajemen Keperawatan: Teori dan Konsep Dalam Keperawatan (Vol. 59). Desanta Muliavisitama

Wartiningsih, M., & Setyawan, F. E. B. (2023). Analisis kepuasan dan loyalitas pasien di Rumah Sakit Kristen Mojowarno. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo*, *9*(1), 196-208. https://doi.org/10.29241/jmk.v9i1.1440