

**PROGRAM STUDI D-III KEPERAWATAN INSTITUT PAYUNG
NEGERI PEKANBARU.**

Karya tulis ilmiah, juli 2025

Anita Br Manullang

**Hubungan Fungsi Manajemen : Fungsi Pengarahan Kepala Ruangan
Dari Perspektif Perawat Pelaksana Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah
Sakit Bina Kasih Pekanbaru**

Xiv + 49 Halaman + 2 Tabel + 9 Lampiran.

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan keperawatan di rumah sakit. Salah satu faktor yang dapat memengaruhi kepuasan pasien adalah fungsi manajemen keperawatan, khususnya fungsi pengarah kepala ruangan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara fungsi pengarah kepala ruangan dari perspektif perawat pelaksana dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif korelasional. Sampel terdiri dari 43 perawat pelaksana yang dipilih dengan teknik total sampling dan 68 pasien dengan teknik accidental sampling. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner yang masing-masing terdiri dari 25 pernyataan untuk variabel fungsi pengarah dan kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar perawat (95,3%) menilai fungsi pengarah dalam kategori baik, dan hampir separuh pasien (69,8%) menyatakan sangat puas terhadap pelayanan yang diterima. Namun, hasil analisis statistik dengan uji chi-square menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara fungsi pengarah kepala ruangan dengan kepuasan pasien, dengan nilai $p = 0,093$. Nilai ini lebih besar dari tingkat signifikansi yang ditetapkan ($\alpha = 0,05$), sehingga H_0 diterima. Artinya, secara statistik tidak terdapat hubungan yang bermakna antara kedua variabel tersebut. Meskipun demikian, fungsi pengarah yang baik tetap diperlukan dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan keperawatan secara keseluruhan.

Kata Kunci : fungsi manajemen, perawat pelaksana, kepuasan Pasien,
rumah sakit.

Daftar Bacaan : 21 (2015 – 2023)

**DIPOLMA III NURSING STUDY PROGRAM, INSTITUT PAYUNG
NEGERI PEKANBARU.**

Research June 18, 2025

Anita Br Manullang

**Relationship between Management Function: Directive Function (karu)
from the Perspective of Implementing Nurses and Patient Satisfaction at
Bina Kasih Hospital, Pekanbaru**

Xiv + 49 Pages + 2 Tables + 9 Appendices

ABSTRAC

Patient satisfaction is an important indicator in assessing the quality of nursing services in hospitals. One factor that can influence patient satisfaction is the nursing management function, particularly the ward manager's directive function. This study aims to determine the relationship between the ward manager's directive function from the perspective of nurses and patient satisfaction at Bina Kasih Hospital, Pekanbaru. This study used a quantitative approach with a descriptive correlational design. The sample consisted of 43 nurses selected using total sampling and 68 patients using accidental sampling. The research instrument used a questionnaire consisting of 25 statements each for the directive function and patient satisfaction variables. The results showed that the majority of nurses (95.3%) rated the directive function in the good category, and almost half of patients (69.8%) stated that they were very satisfied with the services received. However, the results of statistical analysis using the chi-square test showed that there was no significant relationship between the ward manager's directive function and patient satisfaction, with a p value of 0.093. This value is greater than the specified significance level ($\alpha = 0.05$), so H_0 was accepted. This means that there is no statistically significant relationship between the two variables. Nevertheless, a good directive function is still necessary to improve the overall quality of nursing services.

**Keyword : management functions, nurses, patient satisfaction,directives,
hospitals**

Reading List : 20 (2014–2023)