

## **PENGARUH MANAJEMEN STRATEGIS TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PASIEN DI RUMAH SAKIT : SYSTEMATIC REVIEW**

**Meilisa Purnama Dewi<sup>1</sup>\*, Setya Haksama<sup>2</sup>**

Magister Program Studi Administrasi Kebijakan Kesehatan, Minat Studi Manajemen Kebijakan Kesehatan, Universitas Airlangga, Indonesia<sup>1,2</sup>

\*Corresponding Author : meilisapurnamadewi@gmail.com

### **ABSTRAK**

Manajemen strategis berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan pasien, khususnya di sektor pelayanan kesehatan seperti rumah sakit. Penulisan artikel ini bertujuan untuk melakukan *systematic review* mengenai pengaruh manajemen strategis terhadap kualitas pelayanan pasien di rumah sakit. Artikel ini meninjau literatur yang relevan dari berbagai basis data internasional dan nasional untuk memahami komponen utama manajemen strategis, seperti menyelaraskan visi, misi, sumber daya, kemampuan dan kompetensi organisasi dengan tuntutan pasar, sehingga dapat mengoptimalkan efisiensi operasional, serta dampak dan pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan pasien di rumah sakit. Tujuan *systematic review* ini adalah untuk mempelajari pengaruh manajemen strategis terhadap kualitas pelayanan pasien di rumah sakit, disusun sesuai dengan panduan metodologi *systematic review*, pencarian melalui database yang dipilih yaitu PubMed dan Scopus, artikel yang diperoleh kemudian disaring sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi, kemudian dilakukan skrining fullteks egribilitas sehingga mendapatkan sejumlah artikel yang direview. Hasil *systematic review* menunjukkan bahwa manajemen strategis berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan pasien di rumah sakit. Studi ini menyoroti bahwa pentingnya manajemen strategis sebagai strategi kunci terhadap peningkatan kualitas pelayanan pasien di rumah sakit secara keseluruhan. Peningkatan kualitas pelayanan pasien di rumah sakit akan lebih optimal apabila ada peran manager dalam mendukung implementasi manajemen strategis seperti dukungan dalam bidang pendanaan, teknologi dan peningkatan kualitas pelayanan keperawatan kesehatan. Kualitas pelayanan pasien yang bagus dan positif mencerminkan pembangunan negara yang berkelanjutan.

**Kata kunci** : kualitas pelayanan pasien, manajemen strategis, rumah sakit

### **ABSTRACT**

*Strategic management as an important role in improving the quality of patient care, especially in the health care sector such as hospitals. The purpose of this article is to conduct a systematic review of the influence of strategic management on the quality of patient care in hospitals. This article reviews relevant literature from various international and national databases to understand the main components of strategic management, such as aligning the vision, mission, resources, capabilities and competencies of the organization with market demands, so as to optimize operational efficiency, as well as its impact and influence on the quality of patient care in hospitals. The purpose of this systematic review is to study the effect of strategic management on the quality of patient care in hospitals, prepared in accordance with the systematic review methodology guidelines, searching through selected databases, namely PubMed and Scopus, the articles obtained were then screened according to the inclusion and exclusion criteria, then carried out fulltext screening egribility so as to get a number of articles reviewed. The results of the systematic review showed that strategic management has a positive effect on the quality of patient care in hospitals. This study highlights the importance of strategic management as a key strategy towards improving the overall quality of patient care in hospitals. Improving the quality of patient care in hospitals will be optimized if there is a role of managers in supporting the implementation of strategic management such as support in the fields of funding, technology and improving the quality of health nursing services. Good and positive patient service quality reflects the sustainable development of the country.*

**Keywords** : management, patient service quality, hospital

## PENDAHULUAN

Manajemen strategis adalah proses yang melibatkan perencanaan, implementasi, dan evaluasi keputusan yang dilakukan oleh manajemen untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Manajemen strategis merupakan aktivitas manajemen tertinggi yang biasanya disusun oleh dewan direksi dan dilaksanakan oleh top manajer serta tim eksekutif organisasi tersebut. Manajemen strategis memberikan arahan menyeluruh untuk perusahaan dan terkait erat dengan bidang perilaku organisasi. Tujuan utama manajemen strategis adalah untuk mencapai keunggulan kompetitif yang berkelanjutan. Manajemen strategis mencakup analisis lingkungan internal dan eksternal, penentuan tujuan, perumusan strategi, implementasi, dan evaluasi. Fungsi utama manajemen strategis adalah membantu organisasi memahami posisi mereka di pasar dan memutuskan tindakan yang perlu diambil agar mampu bersaing. Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan telah menjadi prioritas utama bagi banyak negara di Eropa, Afrika, Amerika dan Asia, termasuk Indonesia.

Manajemen strategis dalam pelayanan kesehatan adalah proses perencanaan, implementasi, dan evaluasi strategi yang dirancang untuk mencapai tujuan jangka panjang suatu organisasi kesehatan. Dalam konteks ini, manajemen strategis sangat penting untuk memastikan bahwa pelayanan kesehatan dapat berjalan dengan efektif, efisien, serta sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat yang dilayani. Dalam menghadapi tantangan global seperti peningkatan kualitas pelayanan, manajemen strategis menjadi aspek krusial yang dianggap penting. Artikel mengenai pengaruh manajemen strategis terhadap kualitas pelayanan di rumah sakit telah banyak dilakukan, namun belum ada kajian menyeluruh yang mengidentifikasi, merangkum, dan menganalisis temuan dari berbagai studi sebelumnya. Dengan melakukan kajian artikel *systematic review* ini bertujuan dapat memahami apa saja pengaruh manajemen strategis terhadap kualitas pelayanan pasien di rumah sakit.

Charles Darwin dalam (Ginter, et al., 2018) berpendapat, "*It is not the strongest species that survive, nor the most intelligent, but the most responsive to change*". Manajemen strategis pada dasarnya adalah perwujudan dari visi dan misi yang tadinya hanya berupa impian. Manajemen strategi adalah manifestasi terjelas dari kepemimpinan dalam organisasi. Dengan begitu, dapat dikatakan bahwa manajemen strategi adalah suatu respon manajemen terhadap perubahan dengan mewujudkan visi misi organisasi. Menurut Blankenburg dan Bozeman dalam (Lelyana, 2023), "perencanaan strategis memungkinkan organisasi pelayanan kesehatan menyelaraskan sumber daya, kemampuan dan kompetensi mereka dengan tuntutan pasar, sehingga dapat mengoptimalkan efisiensi operasional". Menurut beberapa ahli, manajemen strategis dalam pelayanan kesehatan ini dikemukakan oleh berbagai ahli, yaitu (Lelyana, 2023)

Jordan dan Singer : manajemen strategis pelayanan kesehatan dapat memberi peta jalan bagi organisasi pelayanan kesehatan untuk merampingkan operasi mereka, meningkatkan efisiensi dan mengurangi biaya; Kim et al : perencanaan strategis memfasilitasi adaptasi dan ketahanan dari organisasi. Dalam arti, pengetahuan tentang tantangan dan resiko potensial, organisasi dapat secara proaktif mempersiapkan diri untuk keadaan darurat, mengelola krisis secara efektif dan mempromosikan keberlanjutan jangka panjang. Liang et al mengemukakan perencanaan strategis meningkatkan kualitas keseluruhan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh organisasi pelayanan kesehatan. Dalam arti, dengan menyelaraskan inisiatif strategis dengan praktik berbasis bukti, organisasi dapat menciptakan budaya perbaikan berkelanjutan, meningkatkan keselamatan pasien dan mencapai tingkat kepuasan pasien yang lebih tinggi.

Pengertian manajemen strategi menurut Stephanie K Marrus, seperti yang dikutip Sukristono (2003) adalah aplikasi dari proses perencanaan dasar di tingkat tertinggi organisasi. Melalui proses manajemen strategis, manajemen puncak menentukan arah jangka panjang dan kinerja organisasi dengan memastikan perumusan yang cermat, implementasi

yang tepat, dan evaluasi berkelanjutan dari rencana dan strategi. Inti dari manajemen strategis adalah mengembangkan rencana strategis dan menjaganya tetap terkini saat terjadi perubahan secara internal dan di lingkungan.

Kualitas layanan didefinisikan sebagai penilaian konsumen tentang keunggulan atau keunggulan keseluruhan suatu layanan (Prathyani & Maduwansha, 2020). Menurut Parasuraman *et al.* (1988)[38], kualitas layanan adalah kesenjangan antara layanan yang diharapkan dan yang dirasakan. Oleh karena itu, kualitas organisasi yang berorientasi pada layanan adalah ukuran sejauh mana layanan yang diberikan harus memenuhi harapan pelanggan (Prathyani & Maduwansha, 2020). Penulisan artikel ini bertujuan untuk melakukan *systematic review* mengenai pengaruh manajemen strategis terhadap kualitas pelayanan pasien di rumah sakit.

## METODE

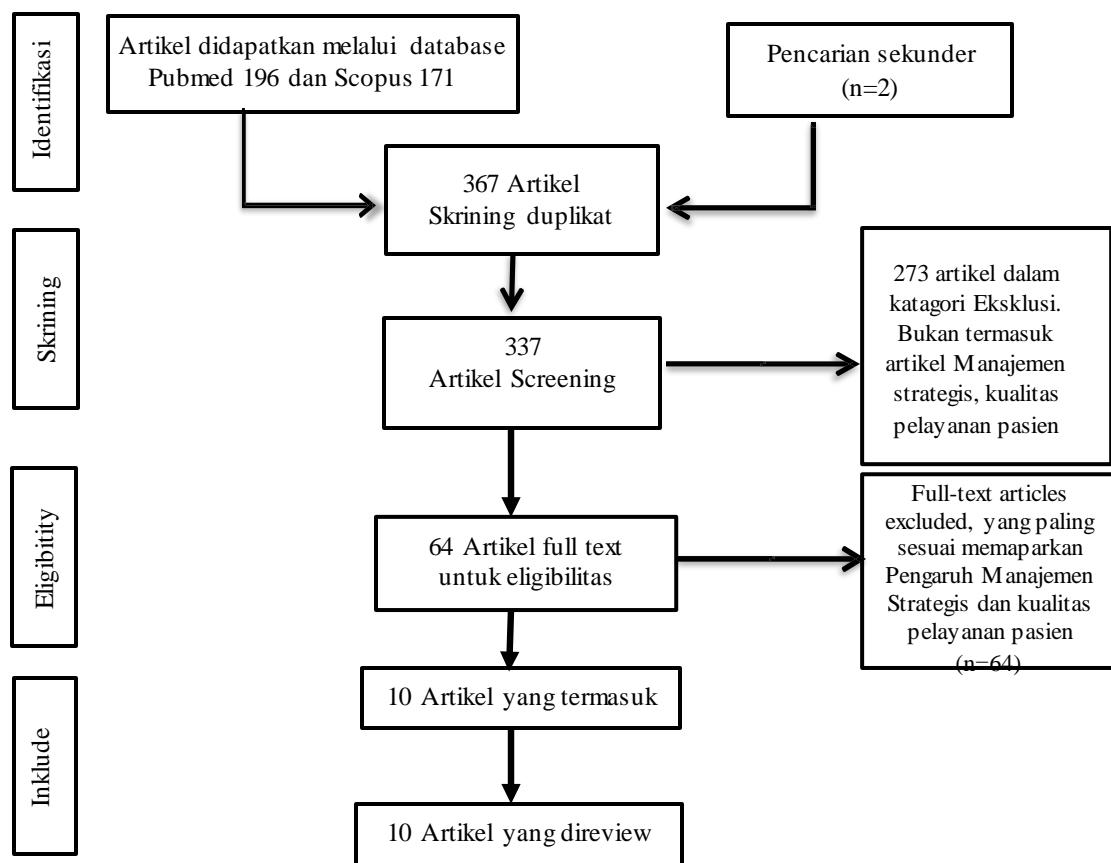
Pencarian subjek yang relevan diidentifikasi dengan mencari beberapa basis data, termasuk PubMed, ScienceDirect, Google Scholar, dan Europe PMC. Strategi pencarian menggunakan operator Boolean "AND" dan "OR" dengan kata kunci sebagai berikut: "strategic management", "patient service quality", "hospital" dan kombinasi seperti "strategic management AND patient service quality", "strategic management AND in hospital", "strategic management AND patient service quality AND in hospital". Pencarian ini bertujuan untuk mencakup semua studi yang relevan terkait dengan kerangka kerja manajemen strategi dan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit. Artikel yang diperoleh kemudian diekstraksi yang memenuhi kriteria kelayakan, termasuk informasi tentang desain studi, lokasi, populasi, dan hasil utama. Setiap artikel yang relevan diorganisir secara sistematis untuk mendukung analisis komparatif.

Pencarian *Systematic review* ini untuk melihat pengaruh antara manajemen strategis terhadap kualitas pelayanan pasien di rumah sakit. Sehingga melalui *systematic review* ini, diharapkan mampu memberikan informasi untuk penelitian berbasis bukti yang dapat diuji. *Systematic review* ini secara khusus disusun guna menjawab pertanyaan "Apakah ada pengaruh antara manajemen strategis terhadap kualitas pelayanan pasien di rumah sakit?" "Manajemen strategis seperti apa yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pasien di rumah sakit?". *Systematic review* dipilih untuk mengidentifikasi dan menganalisis berbagai penelitian yang relevan mengenai pengaruh manajemen strategis terhadap kualitas pelayanan pasien di rumah sakit. Evaluasi data dilakukan dengan perhitungan bias atau nilai kualitas dan validitas sesuai dengan Indikator Kriteria Joanna Briggs Institute (JBI). Hasil persentase indicator tersebut yaitu: berkualitas baik apabila memiliki nilai diatas 70%, memiliki kualitas sedang dengan nilai antara 50 % - 70%, dan memiliki kualitas rendah dengan nilai kurang dari 50%.

## HASIL

Hasil pencarian melalui database yang dipilih yaitu PubMed dan Scopus, teridentifikasi 367 artikel, terdiri dari Scopus 171 artikel dan PubMed 196 artikel. Studi yang membahas manajemen strategis dan kaitannya dengan kualitas pelayanan pasien di rumah sakit termasuk dalam kriteria inklusi sebanyak 64 artikel. Studi dengan fokus di luar sektor manajemen strategis atau tidak menyebutkan kualitas pelayanan pasien di rumah sakit sebagai salah satu variabel masuk dalam kriteria eksklusi sebanyak 273 artikel. Kemudian dilakukan skrining full text sehingga mendapatkan hasil pencarian artikel yang sesuai eligibilitas tersebut didapatkan sebanyak 10 artikel yang melakukan penelitian di beberapa negara diantaranya dari Negara Ethiopia, Jerman, Netherlands, Ukraina, Indonesia, India, Italia, dan Colombo.

Alur pencarian artikel yang direview tersebut dapat dilihat pada PRISMA diagram alur pencarian artikel sebagai berikut.



Gambar 1. PRISMA Flow Chart, Systematic review Result

Pencarian artikel difokuskan pada artikel kesehatan dengan metode yang bervariasi. Dari sepuluh artikel jurnal yang telah direview tiga diantaranya menggunakan kombinasi desain studi wawancara dan analisis laporan, wawancara dan analisis strategi, serta wawancara dan survei dengan kuesioner. Dua artikel jurnal menggunakan metode penelitian analisis data admin dan analisis data kuantitas dengan survei kuesioner. Empat artikel jurnal menggunakan desain penelitian analisis konsep, analisis faktor kemudian uji cros cek faktor-faktor tersebut, analisis keadaan pasar layanan medis saat penelitian berlangsung, dan anak yang melakukan dengan analisis statistik. Satu artikel review menggunakan pengukuran evaluasi kepuasan dan loyalitas pengguna. Beberapa *point* penting dalam *systematic review* ini dapat dilihat pada ringkasan tabel sebagai berikut:

Tabel 1. Ringkasan *Systematic Review* : Pengaruh Manajemen Strategis terhadap Kualitas Pelayanan Pasien di Rumah Sakit

No .	Penulis	Tahun	Lokasi	Judul Artikel	Metode Penelitian	PICO				Hasil Utama	Bias/Nilai Kualitas dan Validitas
						P	I	C	O		
1	Erik Wackers, S. van	28-23	Belanda	Improving Performance in Semi-Keypent	Wawa ncara semi-kepent	62	-	Studi ini mengidentifikasi	Eval uasi dua strata	Kedua strategi rumah	baik (75%)

Dulm en, Bart Berde n, Jan Krem er, Niek Stadh ouders ,, Patric k P.T. Jeuris sen	e in Comp lex Surro undin gs: A Mixe d Meth ods Evalu ation of Two Hospi tal Strate gies in The Neth rlands	terstru ktur analisi s lapora n keuan gan organ sasi rumah sakit lain di Belan da	ingan, seperti dokter medis, peraw at, manaj er, dokter umum , dan konsul tan	kasi enam mekan isme utama yang meme ngaru hi hasil, termas uk proye k penin gkatan kualit as, penin gkatan koordi nasi antara rumah sakit dan peraw atan primer , dan kebut uhan untuk meng urangi biaya tetap untuk keberl anjuta n keuan gan jangka panjan g.	egi rum ah sakit penurun di Bela dalam men perawat an di bah dalam wa rumah sakit kualitas perawat an tidak terpeng aruh men ghas ilka n penu runa n gagal relat if dala m volu me pera wata n di dala m rum ah sakit tanp a berd amp ak nega tif pada kual itas pera wata n.	sakit mengha silkan penurun an relatif dalam volume perawat an di dalam rumah sakit kualitas perawat an tidak terpeng aruh separa negatif. Salah satu rumah sakit rumah sakit memoto ng biaya operasi secara memada i, yang menyeb abkan penurun an margin laba.
---	--	---	---	---	--	---

2	Claudi a Huebn er, Steffe n Flessa	01- Jul- 22	Jerma n	Strate gic Mana geme nt in Healt hcare:	Analis is konse p Dynax ity Zone	Dynax ity Zone III (analis is ibilita sistem	Memb ahas karakt eristik dynax n ibilita s	Sekt or pera wata n ibilita hata	Penting nya manaje men strategis dalam perawat	baik (75%)
---	--	-------------------	------------	---	--	---	---	--	--	---------------

A	III	pembi	tinggi	n	an
Call	untuk	ayaan	dalam	saat	kesehat
for	menje	rumah	manaj	ini	an
Long-	laskan	sakit	emen	bero	karena
Term	perspe	Jerma	peraw	pera	mening
and	ktif	n dan	atan	si di	katnya
Syste	jangka	proses	keseh	Dyn	komple
ms-	panjan	penge	atan,	axit	ksitas,
Think	g,	mban	menek	y	dinamik
ing in	kompl	gan	ankan	Zon	a, dan
an	eksita	impla	pentin	e III,	ketidak
Uncer	s,	n)	gnya	dita	pastian
tain	ketida		pemik	ndai	dalam
Syste	kpasti		iran	deng	rezim
m	an,		jangka	an	sistem,
	dan		panjan	dina	menyor
	peran		g,	mik	oti
	manaj		kema	a	perluny
	emen		mpua	ting	a
	strateg		n	gi,	pemikir
	is		untuk	kom	an
	dalam		berada	plek	strategis
	sistem		ptasi	sitas	jangka
	peraw		denga	, dan	panjang
	atan		n	keti	.
	keseh		perub	dakp	Ini
	atan.		ahan	astia	member
			konsta	n,	ikan
			n,	yang	contoh
			sensiti	me	praktis
			vitas	merl	keberha
			multi-	ukan	silan
			buday	perg	implem
			a,	eser	entasi
			kreati	an	manaje
			vitas,	ke	men
			penga	arah	strategis
			mbila	man	dalam
			n	ajem	perawat
			keput	en	an
			usan	strat	kesehat
			yang	egis	an,
			cepat,	yang	secara
			komu	men	khusus
			nikasi	ggab	berfoku
			yang	ung	s pada
			efektif	kan	sistem
			,	pers	pembia
			peneri	pekt	yaan
			maan	if	rumah
			ketida	jang	sakit
			kpasti	ka	Jerman
			an,	panj	dan
			ketera	ang	proses
			mpila	dan	pengem
			n	me	bangan
			genera	mpe	implan,
			lis,	rtim	menunj
			dan	bang	ukkan
			tolera	kan	bagaima

3	Cicih Wahyu Adini ngsih, Iman Perma na	June 2023	Indonesia	Hospital X's Effect Strate gy in Impro ving Patien t Safet y in the Era of the COVI D-19 Pande mic	• kualit atif Effect ive Strate gy in Impro ving Patien t Safet y in the Era of the COVI D-19 Pande mic	manaj emen deskri ptif, studi kasus penga matan untuk mena nalisis strategi untuk menin gkatka n kesela matan pasien • wawa ncara denga n kelom pok pesert a yang beraga m	- mema stikan rumah sakit yang terdiri dari tenaga medis dan non medis, peraw at, dan pasien	duk unga n man aman kompr ehensi f tentan g faktor - faktor yang memp engar uhi kesela matan pasien .	Peneliti an mengid entifikasi bahwa enam tujuan keselam atan pasien dilaksan akan di Rumah Sakit X Tercatat bahwa kurangnya kesadar an petugas dan komitm en terhada p pelapor an insiden menimb ulkan tantanga n untuk mengub ah budaya keselam atan di rumah sakit. Studi ini menem	baik (75%)
nsi stres.	salin g kete rgan tung an di anta ra berb agai elem en dala m siste m.	na manaje men strategis dapat mengar ah pada kesukse san di sektor perawat an kesehat an.								

---

4	Archa na Ghildi yal, Jitend ra Chand ra Devra	29- May- 22	India	Qualit y of health care servic e and its influe ncing	► cross- sectio nal care menen tukan persep si kualit	400 pasien rawat untuk menen tukan persep si kualit	- berba gai faktor seperti lingku ngan fisik, perila ku	man ajer rum ah sakit haru s foku s	aspek kualitas (75%) layanan kesehat an, seperti lingkun gan fisik,	baik	
										ukan bahwa persepsi pasien tentang keselam atan umum ya positif, menyor oti penting nya layanan yang mematu hi prosedu r operasi standar, perawat an yang cepat dan responsi f, kebersih an, dan ketersed iaan fasilitas yang diperluk an. Namun, perlu pelatiha n dan kesadar an yang lebih baik di antara staf untuk menum buhkan budaya keselam atan.	

---

ri,	factor	as	staf,	pada	perilaku
Atul	s	layana	daya	peng	staf,
Dhyani		n	tangga	emb	daya
i		keseh	p,	anga	tanggap
		atan	layana	n	,
		dari	n	strat	keterjan
		sudut	terjan	egi	gkauan
		panda	gkau,	yang	layanan,
		ng	dan	efek	dan
		pasien	proses	tif	proses
		.	peneri	untu	penerima
	• Analis		maan	k	aan,
	is		secara	me	memilik
	Faktor		signifi	mast	i
	Konfir		kan	ikan	hubung
	matori		memp	laya	an
	untuk		engar	nan	positif
	mema		uhi	kese	dengan
	hami		persep	hata	persepsi
	faktor		si	n	pasien
	-		pasien	berk	tentang
	faktor		tentan	ualit	kualitas
	penent		g	as	layanan
	u yang		kualit	ung	kesehat
	memp		as	gul	an.
	engar		layana	bagi	mening
	uhi		n	pasi	katkan
	persep		keseh	en,	kualitas
	si		atan.	deng	sistem
	kualit			an	layanan
	as			pene	kesehat
	layana			kana	an
	n			n	swasta
	keseh			pada	dan
	atan.			peni	mengata
				ngka	si
				tan	kekurang
				siste	gan
				m	dalam
				laya	layanan
				nan	kesehat
				kese	an
				hata	sangat
				n	penting
				swas	bagi
				ta	manaj
				dan	men
				men	rumah
				gata	sakit
				si	untuk
				keku	mening
				rang	katkan
				an	perawat
				dala	an dan
				m	kepuasa
				laya	n
				nan	pasien.
				kese	
				hata	
				n.	

5	Nisha nt Sinha, Tarun Gupta	26-Apr-22	India	Custo mers' Satisf action with Hospi tals	Survei kuesio ner wawa ncara interse p	700 pelang gan (petug as) yang memil iki pengal aman sebelu mnya di rumah sakit swasta dan semi- swasta di kota Luckn ow	-	Memb andin gkan kepua san petuga s iki denga n Tingk at kualit as pelaya nan yang dilihat denga n kem u ngkin an kemb a linya pasien di RS yang sama	Rum ah sakit u foku s pada peni ngka tan kete pata n wakt u, sika p, kom unik asi, kons isten si, dan etah uan.	• ada ruang yang perl an untuk perbaik an dalam industri perawat an kesehat an, terutam a di bidang- bidang seperti ketepata n waktu, sikap terhada p petugas, komuni kasi, konsiste nsi, dan pengeta huan. Faktor- faktor ini sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan	baik (75%)
---	-----------------------------	-----------	-------	---	--	--	---	--	---	--	------------

6	Paolo Berta, Veron ica Vinci otti, Franc esco Mosc one	07- Jan- 22	Italia	The associ ation betwe en hospit al coope ration and the qualit y of health care	Analis is data admin istrasi Italia	lebih dari 900.0 00 pasien yang diraw at di 145 rumah sakit di wilaya h Lomb ard y, Italia, pada tahun 2014	- Hubu ngan positif antara kerjas ama rumah sakit dan kualit as peraw atan. kualit as kesehat atan.	Prot okol trans fer men ggu naka n dan infor masi kualit as peraw atan. sakit dapa t men ingk atka n kualit as pera wata n kese ha tana n.	Hubung an positif antara kerjasa ma rumah sakit dan kualitas perawatan. Pengena lan protokol transfer dapat lebih meningkatkan kualitas perawatan kesehatan.	baik (100%)	
7	Dagnu Haile TESS EMA, Hanna n Ketem a ASSE FA Hayfo rd Asare OBE NG	2024	Ethio pia	Total qualit y mana geme nt, patien t satisf action , servic e qualit y and	• Kuesi oner pasien rawat inap kuantif atif	384 pasien bebera pa rumah sakit umum di Ethiop ia Utara	- TQM berda mpak positif dari pada kepua san pasien	Kep uasa n berd am pak posi tif pada kepuasa n pasien posit if terh adap kepe rca y aan	• TQM berdam pak positif pada kepuasa n pasien kualitas layanan. • Kepuas an pasien berdam pak	baik (75%)	

Japhet h Ahme d NUH U	trust inter relati onshi p in the health care sector : The case of Ethio pian Publi c Hospi tals	pasi en di rum ah sakit umu m Ethi opia. .	positif terhada p keperca yaan pasien di rumah sakit umum Ethiopia .					
8 Inesa Mikhnn o, Viktor Koval , Anton Terna vskyi,	01- Sep- 20 na Strate gic mana geme nt of health care institu tion devel opme nt of the nation al medic al servic es marke t	Analis is rakat keada Ukran ia yang menda menda pat peraw atan Keseh atan Eropa dan Ukrai na ini di publik Keseh olaa sistem peraw atan keseh atan medic al servic es marke t	Masya rakat Ukran ia yang menda menda pat peraw atan Keseh atan Eropa dan Ukrai na ini di publik Keseh atan medic al servic es marke t	- Reko men untuk penge atka gan dan anaa pengel n olaan sistem peraw atan keseh atan medic al servic es marke t	Reko men untuk penge atka gan dan anaa pengel n olaan sistem peraw atan keseh atan medic al servic es marke t	Perl u ingk atka pend an dan yaitu rekome ndasi untuk perbaik an system tersebut .	• Hasil analisis masalah dalam sistem perawat an kesehat an Ukraina yaitu rekome ndasi untuk perbaik an system tersebut .	rendah (25%)

9	Iuliia Bonda r, N. I. Operc huk, A.I. Terna vskyi	20- Mar- 23	Ukrai na	Theor etical Operc huk, A.I. Terna vskyi	Analis is appro aches to the mana geme nt of the strate gic devel opme nt of medic al treat ment institu tions	Data hasil- strukt ural logis peneli tian Analis is statisti k untuk keung gulan komp etitif pengo batan obat	- Manaj emen penge mban gan strateg sar di bidan us kedok teran, serta bahan perenc keung gulan nya di institu si kedok teran	Ting kat pada penge nalan tekno lologi baru dan penin gkatan kualit as peraw atan.	Kualitas layanan dan kualit as strategi berfok us pada penge nalan teknol ogi baru dan penin gkatan kualit as peraw atan.	sedang (50%)	
10	WM Vima nsha Prathy ani, Nanj Madu wansha a	01- Jul- 20	Colo mbo	A comp arativ e study on the relati onshi p betwe en servic e qualit y and patien t loyalt y in privat e and public hospit als (with specia l	• Model kualit as layana n (SER VQU AL) yang digun akan untuk evalua si kualit as layana n privat e and public hospit als (with specia l	400 pasien yang meng unjun gi rumah sakit umum dan akan swasta untuk distrik Colo mbo.	- Kualit as layana n yang engar uhi kepua san dan di dan swasta. Colo rumah sakit umum dan swasta.	Kualitas layanan dan loyaltas pasien di rumah sakit umum dan swasta. Colo rumah sakit umum dan swasta.	Kualitas layanan mempe n ngaruh i kepuasa n dan loyaltas pasien di rumah sakit umum dan swasta. Colo rumah sakit umum dan swasta.	baik (100%)	

refere	si	signi
nce to	kepua	fika
Colo	san	n
mbo	dan	pada
distric	loyalit	loya
t)	as	litas
		pasi
		en

PICO, population, intervention, comparator, outcome

(P) – Populasi mengacu pada sampel subjek yang ingin diekrut untuk penelitian Anda. Mungkin ada keseimbangan yang baik antara mendefinisikan sampel yang paling mungkin merespons intervensi Anda (misalnya tidak ada komorbiditas) dan sampel yang dapat digeneralisasikan ke pasien yang mungkin akan ditangani dalam praktik sebenarnya.

(I) – Intervensi mengacu pada perawatan yang akan diberikan kepada subjek yang terdaftar dalam penelitian Anda.

(C) – Perbandingan mengidentifikasi apa yang akan Anda gunakan sebagai kelompok referensi untuk dibandingkan dengan intervensi perawatan Anda. Banyak desain penelitian yang menyebutnya sebagai kelompok kontrol. Jika perawatan yang ada dianggap sebagai 'standar emas', maka ini harus menjadi kelompok pembanding.

(O) – Hasil menunjukkan hasil yang ingin Anda ukur untuk memeriksa efektivitas intervensi Anda. Alat ukur hasil yang umum dan tervalidasi yang relevan dengan populasi pasien kiropraktik umum dapat mencakup Indeks Disabilitas Leher atau Kuesioner Roland-Morris. Biasanya, ada banyak alat ukur hasil yang tersedia untuk populasi klinis yang berbeda, masing-masing memiliki kelebihan dan kekurangan.

**Tabel 2. Penilaian Bias Atau Kualitas dan Validitas Artikel Systematic Review**

No	Artikel	Kriteria								Skor
		1	2	3	4	5	6	7	8	
1	(Wackers, et al., 2023)	√	√	√	√			√	√	6/8 = 75%
2	(Huebner & Flessa, 2022)	√	√	√	√			√	√	6/8 = 75%
3	(Adiningsih & Permana, 2023)	√	√	√	√			√	√	6/8 = 75%
4	(Ghildiyal, Devrari, & Dhyani, 2022)	√	√	√	√			√	√	6/8 = 75%
5	(Sinha & Gupta, 2022)	√	√	√	√			√	√	6/8 = 75%
6	(Berta, Vinciotti, & Moscone, 2022)	√	√	√	√	√	√	√	√	8/8 = 100%
7	(TESSEMA, ASSEFA, OBENG, & NUHU, 2024)	√	√	√	√			√	√	6/8 = 75%
8	(Mikhno, Koval, & Ternavskyi, 2020)							√	√	2/8 = 25%
9	(Bondar, Operchuk, & Ternavskyi, 2023)			√	√			√	√	4/8 = 50%
10	(Prathyani & Maduwansha, 2020)	√	√	√	√	√	√	√	√	8/8 = 100%

Kriteria penilaian kualitas penelitian menurut Joanna Briggs Institute (JBI) mencakup delapan aspek utama yang berfokus pada kejelasan, validitas, dan keandalan penelitian. Dalam penilaian ini, pertama-tama diperhatikan apakah kriteria untuk memasukkan sampel telah dijelaskan dengan jelas sehingga proses pemilihan partisipan dapat dipahami dan diulang oleh peneliti lain. Selanjutnya, subjek penelitian beserta konteks atau latar tempat penelitian dilakukan harus dijabarkan secara rinci agar hasilnya dapat diinterpretasikan dengan tepat. Paparan atau variabel yang diteliti perlu diukur menggunakan metode yang valid dan andal untuk menjamin keakuratan data yang diperoleh. Demikian pula, pengukuran kondisi atau outcome penelitian sebaiknya menggunakan standar yang objektif sehingga hasilnya tidak bias. Penelitian yang baik juga harus mampu mengidentifikasi faktor-faktor penganggu yang

berpotensi memengaruhi hubungan antara variabel utama, serta menjelaskan strategi yang digunakan untuk mengendalikan atau mengatasinya.

Selain itu, pengukuran hasil harus dilakukan dengan cara yang sah dan konsisten agar data yang diperoleh dapat dipercaya. Terakhir, analisis statistik yang digunakan perlu disesuaikan dengan jenis data dan desain penelitian, sehingga interpretasi hasil penelitian dapat dilakukan secara tepat dan ilmiah. Suatu studi dikatakan berkualitas baik apabila memiliki nilai diatas 70%, memiliki kualitas sedang dengan nilai antara 50 % - 70%, dan memiliki kualitas rendah dengan nilai kurang dari 50%.

## PEMBAHASAN

Penyusunan artikel menggunakan metode *systematic review* ini bertujuan untuk mengeksplorasi beberapa hasil penelitian yang mempunyai keserupaan tema penelitian tentang “Pengaruh Manajemen Strategis terhadap Kualitas Pelayanan Pasien di Rumah Sakit”. Hasil pembahasan dari beberapa artikel yang telah direview memperlihatkan bahwa ada pengaruh manajemen strategis terhadap kualitas pelayanan pasien di rumah sakit. Penelitian yang dilakukan oleh Erik, dkk (2023) memaparkan bahwa evaluasi dua strategi rumah sakit di Belanda menunjukkan bahwa kedua strategi tersebut menghasilkan penurunan relatif dalam volume perawatan di dalam rumah sakit tanpa berdampak negatif pada kualitas perawatan. Hasil penelitian jurnal yang dilakukan oleh Cicik & Iman (2023) dukungan manajemen seperti enam tujuan keselamatan pasien sangat penting untuk meningkatkan keselamatan pasien melalui peningkatan kualitas layanan, kepatuhan terhadap peraturan, dan pelatihan staf.

Jurnal Archana (2022) memaparkan pengembangan strategi yang efektif mengatasinya kekurangan dalam layanan kesehatan sangat penting bagi manajemen rumah sakit untuk meningkatkan perawatan dan kepuasan pasien dan memastikan layanan kesehatan berkualitas unggul bagi pasien. Penelitian yang dilakukan oleh Nishant (2022) memaparkan bahwa kepuasan petugas berpengaruh terhadap tingkat kualitas pelayanan yang dilihat dengan kemungkinan kembalinya pasien di RS yang sama, hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh WM Vimansha (2020). Sedangkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Dagnu dkk (2024) menyebutkan bahwa kepuasan pasien berdampak positif terhadap kepercayaan pasien di rumah sakit umum Ethiopia. Iulia (2023) hasil penelitiannya juga memaparkan bahwa manajemen strategis meningkatkan kualitas perawatan medis dan kemajuan teknologi. Kualitas layanan medis mencerminkan pembangunan negara yang berkelanjutan.

Claudia (2022) dalam penelitiannya menyampaikan bahwa keberhasilan implementasi manajemen strategis dalam perawatan kesehatan, secara khusus berfokus pada sistem pembiayaan rumah sakit Jerman dan proses pengembangan implan, menunjukkan bagaimana manajemen strategis dapat mengarah pada kesuksesan di sektor perawatan kesehatan. Implikasi enam tujuan keselamatan pasien dalam jurnal Cicik & Iman (2023) menyebutkan bahwa perawatan yang cepat dan responsif, berpengaruh positif terhadap layanan pasien sesuai dengan standar. Hasil implementasi dari penelitian jurnal yang dilakukan oleh Paulo dkk (2022) memaparkan bahwa adanya hubungan positif antara kerjasama rumah sakit (seperti perpindahan pasien antar RS) yang baik juga dapat meningkatkan kualitas perawatan kesehatan. Dagnu dkk (2024) memaparkan bahwa implikasi TQM berdampak positif pada kepuasan pasien dan kualitas layanan.

Keterbatasan dari beberapa artikel yang telah direview yaitu: 1. Hanya ada dua artikel yang mengidentifikasi dan memaparkan strategi untuk menangani faktor-faktor internal dan eksternal dari penelitian yang dilakukan, delapan artikel lainnya tidak mengidentifikasi hal tersebut. 2. Hasil perhitungan bias menilai kualitas dan validitas artikel diketahui bahwa ada satu dengan nilai rendah 25%, satu artikel dengan nilai sedang 50%, dan delapan artikel lainnya mendapatkan nilai bias validitas artikel baik dengan 75%-100%. 3. Semua artikel yang

direview tidak memuat intervensi yang mengacu pada perawatan yang akan diberikan kepada subjek yang terdaftar dalam penelitian karena metode penelitian yang digunakan adalah analisis data, survei kuesioner, dan wawancara.

## KESIMPULAN

Hasil *systematic review* ini menunjukkan bahwa manajemen strategis berperan penting dan memiliki pengaruh yang signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pasien di rumah sakit. Peran manajer yang mendukung pelaksanaan dan implementasi manajemen strategis merupakan aspek penting dalam peningkatan dampak positif kualitas pelayanan pasien di rumah sakit. Dukungan manajemen strategis dalam bidang pendanaan, teknologi dan peningkatan kualitas pelayanan keperawatan mempengaruhi kepuasan pasien, hal ini dapat dilihat dengan kemungkinan kembalinya pasien di RS yang sama. Hubungan positif antara kerjasama rumah sakit (seperti perpindahan pasien antar RS) yang baik juga dapat meningkatkan kualitas perawatan kesehatan karena dianggap tanggap dan responsif. Kualitas pelayanan pasien yang bagus dan positif mencerminkan pembangunan negara yang berkelanjutan.

Rekomendasi yang bisa diberikan dari hasil *systematic review* ini untuk penelitian selanjutnya yaitu perlunya memaparkan, mengidentifikasi, dan memaparkan strategi untuk menangani faktor-faktor internal dan eksternal dari penelitian yang akan dilakukan. Lebih memperhatikan susunan penulisan karya ilmiah seperti populasi, menjelaskan secara rinci subjek dan latar penelitian, memapaparkan cara pengukuran yang valid dan handal, serta memaparkan kriteria standar yang objektif yang digunakan untuk mengukur kondisi subjek penelitian.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada Universitas Airlangga atas segala dukungan, bimbingan, dan fasilitas yang telah diberikan selama proses penyusunan dan pelaksanaan penelitian ini. Dukungan dari Universitas Airlangga menjadi bagian penting dalam terlaksananya kegiatan akademik dan penelitian ini dengan baik. Semoga Universitas Airlangga terus berjaya sebagai lembaga pendidikan yang unggul dan berkontribusi bagi kemajuan ilmu pengetahuan dan masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adiningsih, C. W. & Permana, I., (2023). *Hospital X's Effective Strategy In Improving Patient Safety In The Era Of The Covid-19 Pandemic*. *Jurnal Aisyah: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 8(2), Pp. 197-206.
- Berta, P., Vinciotti, V. & Moscone, F., (2022). *The Association Between Hospital Cooperation And The Quality Of Healthcare*. *Regional Studies*, Volume 56, Pp. 1858-1873.
- Bondar, I., Operchuk, N. I. & Ternavskyi, A., (2023). *Theoretical Approaches To The Management Of The Strategic Development Of Medical Treatment Institutions*. *Economic Innovations*, 25(1), Pp. 23-33.
- Ginter, P. M., Duncan, W. J. & Swayne, L. E., (20180. *Strategic Management Of Health Care Management*. Eight Ed. New Jersey: John Wiley And Son.
- Ghildiyal, A. K., Devrari, J. C. & Dhyani, A., (20220. *Quality Of Healthcare Service And Its Influencing Factors: A Study Of Private Hospitals In Uttarakhand India*. *International Journal Of Health Sciences*, Volume 6, Pp. 1-14.

- Huebner, C. & Flessa, S., (2022). *Strategic Management In Healthcare: A Call For Long-Term And Systems-Thinking In An Uncertain System. International Journal Of Environmental Research And Public Health*, Volume 19, Pp. 1-17.
- Jbi, (2020) .Jbisynthesis.[Online]Available At:[Https://Jbi.Global/Critical-Appraisal-Tools](https://Jbi.Global/Critical-Appraisal-Tools) [Diakses 8 January 2024].
- Lelyana, N., (2023). Manajemen Strategis Dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat. Pertama Ed. Bandung: Indonesia Emas Group.
- Mikhno, I., Koval, V. & Ternavskyi, A., (2020). *Strategic Management Of Healthcare Institution Development Of The National Medical Services Market. Access To Science, Business, Innovation In Digital Economy*, Volume 1, Pp. 157-170.
- Prathyani, W. V. & Maduwansha, N., (2020). *A Comparative Study On The Relationship Between Service Quality And Patient Loyalty In Private And Public Hospitals (With Special Reference To Colombo District)*. International Journal Of Applied Research, 6(7), Pp. 174-181.
- Sinha, N., & Gupta, T. (2022). *Customers' Satisfaction With Hospitals. Management Dynamics*, 7, 77-85.
- Sukristono.(2003). *Strategic Management In Action*. Jakarta:Pt.Gramedia Pustaka Utama.
- Tessema, D. H., Assefa, H. K., Obeng, H. A. & Nuhu, J. A., (2024). *The Relationship Between Total Quality Management, Patient Satisfaction, Service Quality, And Trust In The Healthcare Sector: The Case Of Ethiopian Public Hospitals*. International Anatolian Journal Of Social Sciences, Volume 8, Pp. 164-176.
- Wackers, E. Et Al., (2023). *Improving Performance In Complex Surroundings: A Mixed Methods Evaluation Of Two Hospital Strategies In The Netherlands*. International Journal Of Health Policy And Management, Volume 12, Pp. 1-12.