

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

Meilisa Purnama Dewi^{1*}, Setya Haksama²

Magister Program Studi Administrasi Kebijakan Kesehatan, Minat Studi Manajemen Kebijakan Kesehatan, Universitas Airlangga, Indonesia^{1,2}

*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 egibilitas 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 egibility 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

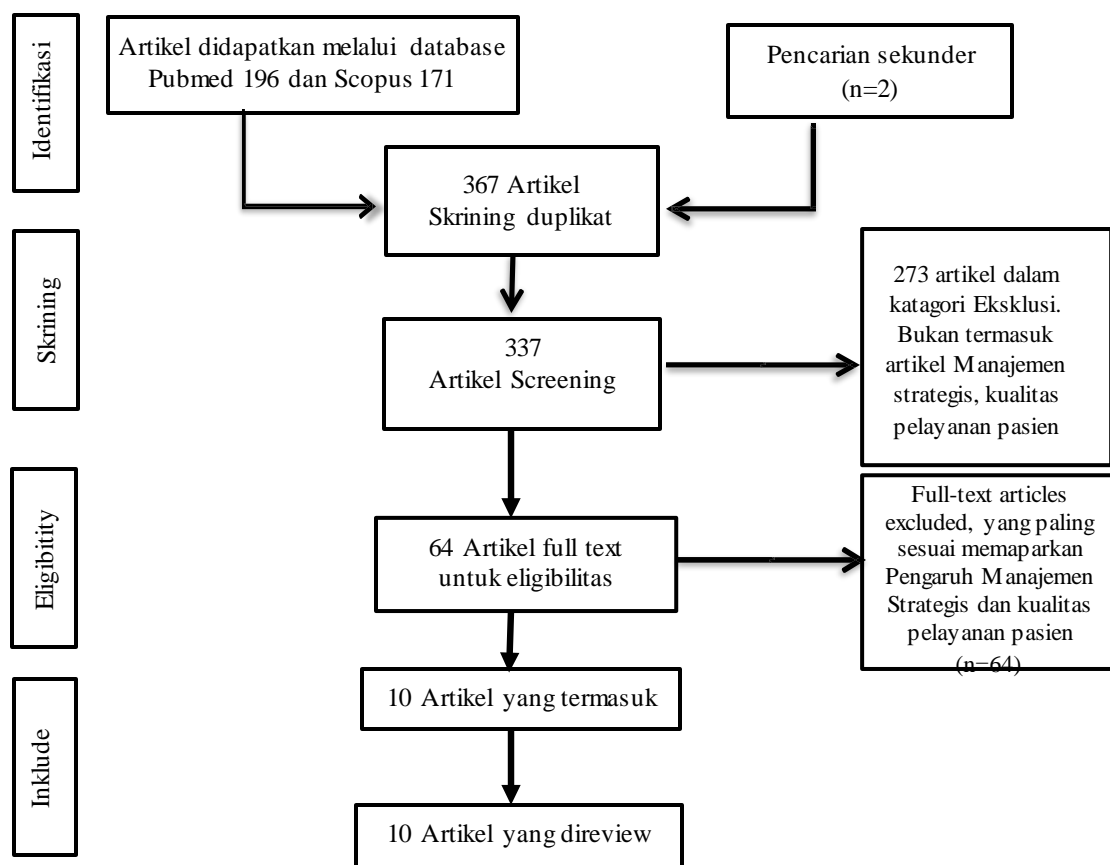
Pencarian subjek yang relevan diidentifikasi dengan mencari beberapa basis data, termasuk PubMed, ScienceDirect, Google Scholar, dan Europe PMC. Strategi pencarian menggunakan operator Boolean "AND" dan "OR" dengan kata kunci sebagai berikut: "strategic management", "patient service quality", "hospital" 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 indikator 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 Kualit as dan Validit as
						P	I	C	O		
1	Erik Wackers, S. van	28-Mar-23	Belanda	Improving Performance	Wawancara semi-	62 peman gku kepent	-	Studi ini mengi dentifi	Eval uasi dua strat	Kedua strategi rumah	baik (75%)

	Dulmen, Bart Berden, Jan Kremer, Niek Stadhouders, Patricia P.T. Jeurissen			e in Complex Surroundings: A Mixed Methods Evaluation of Two Hospital Strategies in The Netherlands	terstruktur • analisis laporan keuangan organisasi rumah sakit lain di Belanda	ingan, seperti dokter medis, perawat, manajer, dokter umum, dan konsultan	kasi enam isme utama yang memengaruhi hasil, termasuk proyek peninggkatan kualitas, peninggkatan koordinasi antara rumah sakit dan perawat primer, dan kebutuhan untuk mengurangi biaya tetap untuk keberlanjutan keuangan jangka panjang.	egi rumah sakit di Belanda menunjukkan bahwa kedua strategi tersebut meneghasilkan penurunan relatif dalam perawatan rumah sakit kualitas perawat an tidak terpengaruh secara negatif. Salah satu rumah sakit gagal memotong biaya operasi secara memadai, yang menyebabkan penurunan margin laba.		
2	Claudia Huebner, Steffen Flessa	01-Jul-22	Jerman	Strategis Manajemen Kesehatan: Analisis Konsep Dynax Zone	Analisis konsep Dynax Zone	Dynaxity Zone III (analisis sistem	Membahas karakteristik dynaxibilitas	Sektor perawatan kesehatan	Pentingnya manajemen strategis dalam perawatan	baik (75%)

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

								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.	
3	Cicik Wahy u Adini ngsih, Iman Perma na	June 2023	Indon esia	Hospi tal X's Effect ive Strate gy in Impro ving Patien t Safet y in the Era of the COVI D-19 Pande mic	<ul style="list-style-type: none"> kualit atif deskri ptif, studi kasus dan penga matan untuk menga nalisis strateg i untuk menin gkatka n kesela matan pasien wawa ncara denga n kelom pok pesert a yang beraga m 	manaj emen rumah sakit yang terdiri dari tenaga medis dan non medis, peraw at, dan pasien	-	mema stikan pemah aman kompr ehensi f tentan g faktor - faktor yang memp engar uhi kesela matan pasien .	duk unga n man ajem en sang at pent ing untu k men ingk atka n kese lama tan pasi en mela lui peni ngka tan kual itas laya nan, kepa tuha n terh adap pera tura n, dan pelat ihan staf.	Peneliti an mengid entifika si bahwa enam tujuan keselam atan pasien dilaksan akan di Rumah Sakit X Tercatat bahwa kurangn ya 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%)

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.

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 untuk menen tukan persep si kualit	400 pasien rawat inap	-	berba gai faktor seperti lingku ngan fisik, perila ku	man ajer rum ah sakit haru s foku s	aspek kualitas layanan kesehat an, seperti lingkun gan fisik,	baik (75%)
---	---	-------------------	-------	---	--	--------------------------------	---	---	---	---	---------------

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

5	Nishant Sinha, Tarun Gupta	26- Apr- 22	India	Customers' Satisfaction with Hospitals	Survei kuesioner wawancara interpersonal	700 pelanggan (petugas) yang memilih pengalihan sebelum akhirnya di rumah sakit swasta dan semi-swasta di kota Lucknow	-	Memandingkan kepuasan petugas dengan Tingkat kualitas pelayanan yang dilihat dengan kunjungan kewanitaan di RS yang sama	Rumahnya sakit perlu fokus pada peningkatan ketepatan waktu, sikap, komunikasi, sikap terhadap petugas, komunikasi, konsistensi, dan pengetahuan. Faktor-faktor ini sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan	• ada ruang yang signifikan untuk perbaikan dalam industri perawatannya, terutama di bidang-bidang seperti ketepatan waktu, sikap terhadap petugas, komunikasi, konsistensi, dan pengetahuan. Faktor-faktor ini sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan	baik (75%)
---	-------------------------------------	-------------------	-------	--	--	--	---	--	---	---	------------

										penting nya setiap interaksi dalam menentukan kemungkinan pasien kembali ke rumah sakit yang sama.	
6	Paolo Berta, Veronica Vinciotti, Francesco Moscone	07-Jan-22	Italia	The association between hospital cooperation and the quality of health care	Analisis data administrasi Italia	lebih dari 900.000 pasien yang dirawat di 145 rumah sakit di wilayah Lombardy, Italia, pada tahun 2014	-	Hubungan positif antara kerjasama rumah sakit dan kualitas perawatan kesehatan.	Protokol transfer menugaskan informasi kualitas rumah sakit dapat meningkatkan kualitas perawatan kesehatan.	Hubungan positif antara kerjasama rumah sakit dan kualitas perawatan kesehatan. Pengendalian protokol transfer dapat lebih meningkatkan kualitas perawatan kesehatan.	baik (100%)
7	Dagnu Haile TESS EMA, Hannan Ketema ASSEFA Hayford Asare OBE NG	2024	Ethiopia	Total quality management, patient satisfaction, service quality and	<ul style="list-style-type: none"> • Kuesioner • Analisis data kuantitatif 	384 pasien rawat inap dari beberapa rumah sakit umum di Ethiopia Utara	-	TQM berdampak positif pada kepuasan pasien dan kualitas layanan.	Kepuasan pasien berdampak positif terhadap adaptasi pelayanan.	<ul style="list-style-type: none"> • TQM berdampak positif pada kepuasan pasien dan kualitas layanan. • Kepuasan pasien berdampak 	baik (75%)

	Japheth Ahmed 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 Mikhno, Viktor Koval , Anton Ternavskyi,	01- Sep- 20	Ukrain	Strategic management of health care institu tion devel opment of the nation al medic al servic es marke t	Analysis is keada an pasar layana n medis saat ini di Eropa dan Ukraina	Masyarakat rakyat Ukraina yang menda pat peraw atan Keseh atan publik	-	Rekomenda si untuk pengemban gan dan pengelolan sistem peraw atan keseh atan	Perlu men ingkatkan pendanaan dan jumlah instansi perawatan perawatan kesehatan publik di Ukraina. Manajemen strategis sistem perawatan kesehatan publik- swasta.	<ul style="list-style-type: none"> • Hasil analisis masalah dalam sistem perawatan kesehatan Ukraina yaitu rekomendasi untuk perbaikan system tersebut. • Menekankan kebutuhan untuk peningkatan pendanaan dan transisi perawatan kesehatan publik-swasta. 	rendah (25%)

									efek tivit as dan kara kteri stik regi onal.		
9	Iuliia Bonda r, N. I. Operc huk, A.I. Terna vskyi	20- Mar- 23	Ukrai na	Theor etical appro aches to the mana geme nt of the strate gic devel opme nt of medic al treat ment institu tions	Analisis struktural dan logis peneli tian Analisis statistika untuk keung gulan komp etitif pengoba tan	Data hasil- hasil karya ilmiah menda sar di bidan g kedok teran, serta bahan perenc anaan nya di institu si kedok teran	-	Manaj emen penge mban gan strateg is berfok us pada penge nalan teknol ogi medis baru dan penin gkatan kualit as peraw atan.	Ting kat dan kual itas laya nan med berd amp ak pada pem bang unan berk elanj utan suat u nega ra.	Kualitas layanan medis mencer minkan pemban gunan berkela njutan negara. Manaje men strategis mening katkan kualitas perawat an medis dan kemajua n teknolo gi.	sedang (50%)
10	WM Vima nsha Prathy ani, Nanj Madu wansha	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 • Pengu kuran Zeitha ml et al. digun akan untuk evalua	400 pasien yang meng unjun gi rumah sakit umum dan swasta di distrik Colo mbo.	-	Kualit as layana n memp engar uhi kepu san dan loyalit as pasien di rumah sakit umum dan swasta .	Kual itas laya nan me mpe ngar uhi kepu asan dan loya litas pasi en Rum ah sakit umu m dan swas ta me mili ki efek	Kualitas layanan mempe ngaruhi kepuasa n dan loyalitas pasien di rumah sakit umum dan swasta. Kualitas layanan memilik i efek signifik an pada loyalitas pasien di rumah sakit swasta.	baik (100%)

refere nce to Colo mbo distric t)	si kepu san dan loyalit as	signi fika n pada loya 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, & Temavskyi, 2020)							√	√	2/8 = 25%
9	(Bondar, Operchuk, & Temavskyi, 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 pengganggu 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 mengatasi 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. Iuliia (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, memaparkan cara pengukuran yang valid dan handal, serta memaparkan kriteria standar yang objektif yang digunakan untuk mengukur kondisi subjek penelitian.

UCAPAN TERIMA KASIH

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. & Ternavskiy, 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., (2018). *Strategic Management Of Health Care Management*. Eight Ed. New Jersey: John Wiley And Son.
- Ghildiyal, A. K., Devrari, J. C. & Dhyani, A., (2022). *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> [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.