



Strategi Manajemen dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit: Literature Review

Siti Aisyah^{1*}, Amanda Safitri², Acim Heri Iswanto³

¹⁻³Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, Indonesia

*Penulis Korespondensi: sitiaisyahh954@gmail.com

Abstract. *The quality of healthcare services is an important indicator of the success of hospital services and patient satisfaction. Increasing competition in the healthcare sector encourages hospitals to implement appropriate management strategies to improve the quality of services provided. This study aims to examine various management strategies that can support the improvement of healthcare service quality in hospitals using a literature review method. Data were obtained from a search of scientific articles on Google Scholar and Garuda for the period 2017–2025. The selection process was carried out through the stages of identification, screening, and eligibility assessment until nine relevant articles were obtained. The results of the study show that service quality is influenced by the quality of human resources, facilities, implementation of SOPs, communication, and good strategic management. Quality improvement strategies such as the PMKP program, a culture of excellent service, inter-unit coordination, and continuous evaluation have been proven to enhance service quality, patient satisfaction, and loyalty. However, the implementation of these strategies still faces obstacles in the form of limited human resources, high workload, and suboptimal information systems. Therefore, continuous evaluation and strengthening of management aspects need to be carried out to improve the quality of healthcare services.*

Keywords: *Hospitals; Management Strategy; Patient Satisfaction; Quality of Healthcare Services; Service Quality.*

Abstrak. Mutu pelayanan kesehatan merupakan indikator penting dalam keberhasilan pelayanan rumah sakit dan kepuasan pasien. Meningkatnya persaingan di sektor pelayanan kesehatan mendorong rumah sakit untuk menerapkan strategi manajemen yang tepat guna meningkatkan kualitas layanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan mengkaji berbagai strategi manajemen yang dapat mendukung peningkatan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit dengan menggunakan metode *literature review*. Data diperoleh dari penelusuran artikel ilmiah pada Google Scholar dan Garuda dengan rentang tahun 2017–2025. Proses seleksi dilakukan melalui tahap identifikasi, penyaringan, dan penilaian kelayakan hingga diperoleh sembilan artikel yang relevan. Hasil kajian menunjukkan bahwa mutu pelayanan dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia, fasilitas, penerapan SOP, komunikasi, dan manajemen strategi yang baik. Strategi peningkatan mutu seperti program PMKP, budaya pelayanan prima, koordinasi antar unit, dan evaluasi berkelanjutan terbukti mampu meningkatkan kualitas pelayanan, kepuasan, dan loyalitas pasien. Namun, implementasi strategi masih menghadapi kendala berupa keterbatasan SDM, tingginya beban kerja, dan kurang optimalnya sistem informasi. Oleh sebab itu, evaluasi serta penguatan aspek manajemen perlu dilakukan secara berkesinambungan guna meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan; Kepuasan Pasien; Mutu Pelayanan Kesehatan; Rumah Sakit; Strategi Manajemen.

1. LATAR BELAKANG

Pembangunan di bidang kesehatan merupakan bagian dari agenda pembangunan nasional yang berfokus pada peningkatan derajat kesehatan masyarakat, seiring berkembangnya kesadaran masyarakat mengenai pentingnya kesehatan (Nasution, 2018). Saat ini, masyarakat mengharapkan layanan kesehatan yang tidak hanya bermutu, tetapi juga terjangkau serta mampu memenuhi kebutuhan medis yang mereka alami. Di tengah beragamnya pilihan fasilitas kesehatan, seperti Puskesmas, Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD), rumah sakit swasta, dan klinik mandiri, rumah sakit masih menjadi tujuan utama

masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan. Kondisi ini tercermin dari jumlah rumah sakit di Indonesia yang terus meningkat dengan rata-rata pertumbuhan sekitar 5,2% setiap tahun sejak 2012 hingga saat ini (Rosita et al., 2023).

Dalam menghadapi persaingan yang semakin tinggi di sektor kesehatan, rumah sakit perlu mengembangkan strategi pelayanan yang unggul melalui penerapan manajemen mutu secara menyeluruh dengan fokus pada kepuasan pasien agar mampu mempertahankan keberlangsungan operasionalnya. Tingkat kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diterima, karena pasien merupakan elemen utama yang menentukan keberadaan dan perkembangan rumah sakit di tengah tingginya biaya operasional yang harus dikelola. Pelayanan dapat dimaknai sebagai berbagai aktivitas yang dilakukan oleh tenaga kerja untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan melalui jasa yang diberikan. Sebagai bentuk pemenuhan standar mutu pelayanan, Kementerian Kesehatan melalui Komite Akreditasi Rumah Sakit (KARS) menetapkan bahwa setiap rumah sakit wajib memperoleh akreditasi minimal pada lima bidang layanan utama, yaitu pelayanan gawat darurat, pelayanan medis, administrasi dan manajemen, keperawatan, serta rekam medis (Rosita et al., 2023).

Mutu pelayanan kesehatan dapat diartikan sebagai derajat keunggulan pelayanan yang dilaksanakan sesuai dengan pedoman pelayanan serta standar profesi yang berlaku. Kualitas tersebut dapat ditinjau dari segi penampilan, performa jasa, fungsi, hingga aspek estetikanya guna mencapai derajat kesehatan yang optimal (Agustina et al., 2023). Penelitian Hanani (2016) serta Juwita et al. (2017) (dalam Rosita et al., 2023) membuktikan bahwa semakin baik daya tanggap pelayanan, semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan pasien, sehingga manajemen perlu memahami tingkat kepuasan ini untuk melakukan perbaikan mutu secara berkelanjutan. Selain sebagai lembaga yang menangani masalah kesehatan, rumah sakit juga mengalami pergeseran fungsi dari sudut pandang ekonomi. Secara tradisional, rumah sakit dipandang sebagai institusi sosial yang bersifat *non-profit* dan tidak mengutamakan maksimalisasi laba dalam operasinya. Namun, sejak diberlakukannya otonomi daerah, fungsi rumah sakit mulai bergeser dari fungsi sosial murni ke arah fungsi ekonomi (Nasution, 2018). Fenomena ini seringkali menimbulkan masalah dalam kualitas pelayanan yang dinilai belum optimal oleh masyarakat. Meski demikian, rumah sakit tetap harus menyeimbangkan tujuannya untuk memberikan pelayanan masyarakat tanpa mengabaikan pengelolaan sumber daya yang efisien demi menjaga keberlangsungan kualitas layanan. Oleh karena itu, diperlukan kajian mendalam melalui penelusuran berbagai literatur terkait strategi manajemen guna menjawab tantangan tersebut, sehingga mutu pelayanan kesehatan dapat ditingkatkan dan kepuasan pasien tetap menjadi prioritas utama dalam operasional rumah sakit.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif-analitis dengan pendekatan studi literatur (literature review). Data dikumpulkan melalui penelusuran komprehensif terhadap berbagai literatur ilmiah menggunakan kata kunci dalam bahasa Indonesia dan Inggris, yaitu “Strategi Manajemen Rumah Sakit”, “Mutu Pelayanan Kesehatan”, “Kualitas Pelayanan Rumah Sakit”, “Kepuasan Pasien”, “Hospital Management Strategy”, dan “Health Service Quality”. Penelusuran dilakukan pada beberapa basis data akademik, antara lain Google Scholar dan Garuda dengan fokus pada publikasi dalam rentang tahun 2017-2025 untuk memastikan kebaruan dan relevansi informasi.

Proses seleksi dilakukan melalui tahap identifikasi, penyaringan, dan penilaian kelayakan berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditetapkan, seperti kesesuaian topik dengan fokus penelitian, jenis publikasi berupa artikel ilmiah peer-reviewed, serta ketersediaan teks lengkap. Artikel yang tidak relevan, duplikasi, atau tidak memenuhi standar kualitas dieliminasi. Setelah proses seleksi, sebanyak sepuluh artikel terpilih untuk dianalisis lebih lanjut. Analisis dilakukan secara tematik dengan mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan rumah sakit, penerapan strategi peningkatan mutu pelayanan kesehatan, dampak manajemen strategi terhadap kepuasan pasien dan kinerja rumah sakit, serta tantangan dalam implementasi strategi di fasilitas pelayanan kesehatan. Metode ini bertujuan untuk menghasilkan sintesis komprehensif mengenai efektivitas strategi manajemen dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, serta memberikan rekomendasi bagi rumah sakit dalam mengoptimalkan kualitas pelayanan, meningkatkan kepuasan pasien, dan memperkuat daya saing organisasi pelayanan kesehatan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Hasil Tinjauan Literatur.

Penulis & Tahun	Judul	Metode	Hasil
Sim Siyen, Anto J. Hadi, Asriwati (2020)	Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Rumah Sakit Bhayangkara Tebing Tinggi	Kuantitatif (survei analitik dengan pendekatan <i>cross-sectional</i>)	Terdapat hubungan yang signifikan antara aspek kualitas pelayanan yang meliputi fasilitas fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan pelayanan, dan kepedulian terhadap pelanggan dengan mutu pelayanan rumah sakit secara keseluruhan. Evaluasi fasilitas dan sistem operasional menjadi kunci merespons fluktuasi kunjungan.

Iman Nurjaman, Asep Setiawan, Setiawati (2023)	Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kualitas Mutu Pelayanan Keperawatan Di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Slamet Garut	Kuantitatif analitik (pendekatan <i>cross-sectional</i>)	Kualitas mutu pelayanan keperawatan memiliki korelasi yang positif dan signifikan dengan faktor internal SDM, yaitu tingkat profesionalisme perawat, keterampilan klinis asuhan, serta karakteristik individu perawat itu sendiri.
Siti Kurnia Widi Hastuti, Ahmad Ahid Mudayana, Arum Puteri Nurdhila, Deskha Hadiyatma (2017)	Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta	Kuantitatif (desain <i>cross-sectional</i>)	Seluruh dimensi mutu pelayanan terbukti memiliki hubungan dengan kepuasan pasien (nilai $p < 0,05$). Dari kelima dimensi yang diteliti, sikap empati dari tenaga medis ditemukan sebagai faktor atau prediktor dengan kekuatan hubungan yang paling besar terhadap kepuasan pasien.
Totok Sundoro, Desi Wulan Sari, Indah Alvionita, Wirda Rahim Nuhayanan, Annisa Bafadhhal (2023)	Evaluasi Strategi Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien Di Rumah Sakit X Yogyakarta	Pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui studi dokumentasi dan analisis terhadap standar mutu (PMKP/KARS), serta evaluasi implementasi program mutu dan keselamatan pasien di rumah sakit.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi peningkatan mutu dilakukan melalui program PMKP yang terintegrasi di seluruh unit kerja. Implementasi mencakup manajemen risiko, pelaporan dan analisis insiden keselamatan pasien, serta monitoring dan evaluasi berkelanjutan. Namun, masih terdapat kendala seperti keterbatasan SDM, pemanfaatan teknologi informasi yang belum optimal, dan kurangnya koordinasi dalam pengelolaan data mutu.
Dewi Umbar Sari, Elisa Murti Puspitaningrum (2018)	Strategi Peningkatan Mutu Layanan Rumah Sakit (Studi Pada Rumah Sakit Ibu Dan Anak Annisa Jambi)	Pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk menganalisis penerapan strategi peningkatan mutu pelayanan di rumah sakit.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi peningkatan mutu meliputi penerapan SOP untuk standarisasi pelayanan, pengembangan budaya pelayanan prima, penguatan sistem pendukung pelayanan, serta evaluasi melalui survei kepuasan pasien. Selain itu, rumah sakit juga berupaya menyeimbangkan misi sosial dan ekonomi dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan.
Elisabeth & Ria Veronika Sinaga (2022)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan	Metode penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 96 responden, teknik pengumpulan data melalui kuesioner dan dokumentasi serta teknik analisis data dengan regresi berganda.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan perencanaan strategis terbukti mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang dinilai berdasarkan lima dimensi utama, yaitu bukti fisik (tangible), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy)

Diki Tri Bagus Dermawan, Kosasih, Widjajanti Utojo, Etty Sofia Mariati Asnar & Farida Yuliaty (2025)	Pengaruh Perencanaan Strategis di Klinik Basmalah Medika terhadap Mutu Pelayanan dan Kepuasan Pasien	Deskriptif kualitatif melalui observasi dan wawancara	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan manajemen strategi meningkatkan kinerja operasional rumah sakit melalui optimalisasi sumber daya, perbaikan koordinasi antarunit kerja, serta peningkatan motivasi dan kinerja pegawai. Strategi yang tepat juga membantu rumah sakit menciptakan keunggulan kompetitif melalui pelayanan yang lebih baik dibandingkan pesaing.
Tri Setianingsih & Mulyadi (2025)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pasien Serta Dampaknya Pada Loyalitas Pasien Di Rumah Sakit Kasih Bunda Cimahi	Pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif-verifikatif dan pendekatan survei.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan manajemen strategi yang didukung pengelolaan SDM secara optimal, meliputi rekrutmen, pelatihan, dan evaluasi kinerja pegawai, berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan loyalitas pasien terhadap layanan rumah sakit.
Vina Nurdiana Wahdah, Arih Diyaning Intiasari & Joko Mulyanto (2025)	Evaluasi Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Peningkatan Kinerja Perawat di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Cirebon	Pendekatan kualitatif dan desain studi kasus melalui wawancara semi-terstruktur, observasi partisipatif, dan studi dokumentasi.	Hasil penelitian menunjukkan adanya ketidakseimbangan beban kerja perawat, keterbatasan jumlah tenaga keperawatan, kurangnya efektivitas komunikasi antara pihak manajemen dan perawat, serta sistem evaluasi kinerja yang masih berfokus pada aspek kuantitatif. Kondisi tersebut berdampak pada kualitas pelayanan, motivasi kerja, dan keselamatan pasien.
Noverio Michael samban Tarukallo, Maria Caroline, Rifi Marlinda & Putri Mentari (2025)	Implementasi dan Evaluasi Strategi dalam Manajemen Rumah Sakit	Pendekatan analisis kualitatif melalui wawancara mendalam, tinjauan dokumen, dan observasi	Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi strategi masih menghadapi hambatan berupa koordinasi antarunit yang kurang efektif, keterbatasan keterampilan SDM, lemahnya sistem informasi, serta kualitas kepemimpinan yang belum optimal. Evaluasi strategi menekankan pentingnya aspek konsistensi, konsonansi, kelayakan, dan keunggulan untuk meningkatkan efektivitas organisasi dan mutu pelayanan rumah sakit.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Rumah Sakit

Mutu pelayanan di rumah sakit merupakan indikator penting yang dipengaruhi oleh kombinasi antara kelengkapan fasilitas dan kualitas asuhan dari Sumber Daya Manusia (SDM). Dari sisi operasional, faktor-faktor dimensi layanan seperti bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) secara bersama-sama memiliki hubungan yang sangat erat dengan terciptanya mutu pelayanan rumah

sakit yang baik (Siyen dkk., 2020). Evaluasi berkelanjutan terhadap faktor-faktor dasar ini sangat penting bagi manajemen rumah sakit untuk merespons dinamika fluktuasi kunjungan pasien. Oleh karena itu, evaluasi sistematis yang berkelanjutan terhadap determinan-determinan dasar tersebut menjadi urgensi bagi pihak manajemen guna mengakomodasi dinamika fluktuasi kunjungan pasien secara efektif.

Pada tataran implementasi klinis, realisasi mutu pelayanan memiliki ketergantungan yang tinggi pada kinerja tenaga kesehatan, dengan perawat sebagai representasi garda terdepan asuhan. Studi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan keperawatan secara spesifik ditentukan oleh variabel tingkat profesionalisme, kecakapan teknis, serta karakteristik individu dari perawat itu sendiri (Nurjaman dkk., 2023). Kapasitas SDM yang terstandarisasi dan berorientasi pada profesionalisme ini bertindak sebagai instrumen vital dalam mentranslasikan Standar Operasional Prosedur (SOP) menjadi intervensi pelayanan yang empiris bagi pasien.

Konvergensi antara reliabilitas sistem fasilitas dan kompetensi tenaga kesehatan pada akhirnya akan bermuara pada manifestasi kepuasan pasien sebagai parameter luaran (*outcome*). Analisis komprehensif terhadap berbagai dimensi mutu pelayanan mendemonstrasikan bahwa empati dari tenaga medis merupakan prediktor terkuat yang memberikan kontribusi terbesar terhadap tingkat kepuasan pasien (Hastuti dkk., 2017). Temuan ini memberikan implikasi praktis bahwa strategi peningkatan mutu pelayanan di rumah sakit tidak seyogianya tereduksi pada modernisasi infrastruktur semata, melainkan wajib diintegrasikan dengan program penguatan kapasitas komunikasi terapeutik dan empati SDM kesehatan.

Penerapan Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan

Peningkatan mutu pelayanan kesehatan merupakan upaya penting dalam menjamin kualitas layanan dan pencapaian status kesehatan masyarakat yang optimal. Untuk mencapai tujuan tersebut, rumah sakit perlu menerapkan strategi yang terintegrasi melalui program peningkatan mutu dan keselamatan pasien yang mencakup seluruh unit pelayanan (Sundoro et al., 2023). Salah satu strategi utama adalah penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berfungsi menstandarkan proses kerja serta meminimalkan kesalahan dalam pelayanan. Selain itu, pengembangan budaya pelayanan prima turut memberikan kontribusi dalam meningkatkan tingkat kepuasan dan kepercayaan pasien terhadap layanan kesehatan yang diterima (Umbar Sari & Puspitaningrum, 2018).

Strategi lainnya meliputi penguatan sistem pendukung pelayanan, keseimbangan antara misi sosial dan ekonomi, serta pelaksanaan survei kepuasan pasien sebagai bentuk evaluasi berkelanjutan (Umbar Sari & Puspitaningrum, 2018). Dari aspek keselamatan pasien, diperlukan sistem pengelolaan risiko, pelaporan insiden, dan analisis untuk mencegah

terjadinya kesalahan dalam pelayanan. Namun, implementasi strategi tersebut masih menghadapi kendala seperti keterbatasan sumber daya manusia, kurang optimalnya teknologi informasi, dan lemahnya koordinasi antar unit (Sundoro et al., 2023). Oleh karena itu, diperlukan pendekatan yang komprehensif dan berkelanjutan agar mutu pelayanan kesehatan dapat terus ditingkatkan.

Dampak Manajemen Strategi terhadap Kepuasan Pasien dan Kinerja Rumah Sakit

Manajemen strategis berperan penting dalam meningkatkan mutu layanan serta tingkat kepuasan pasien di rumah sakit. Implementasi perencanaan strategis terbukti dapat memperbaiki kualitas pelayanan melalui lima aspek utama, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Aspek tangible tercermin dari ketersediaan fasilitas, peralatan, dan sarana pendukung yang memadai. Aspek reliability menunjukkan kemampuan rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang tepat, konsisten, dan sesuai dengan harapan pasien. Selanjutnya, responsiveness menggambarkan kesiapan tenaga kesehatan dalam menanggapi kebutuhan maupun keluhan pasien secara cepat dan tepat. Sementara itu, assurance berkaitan dengan kompetensi serta profesionalisme tenaga kesehatan dalam menumbuhkan rasa aman, nyaman, dan kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Dimensi empathy juga menjadi faktor penting karena perhatian dan komunikasi yang baik dari tenaga kesehatan dapat meningkatkan kenyamanan pasien selama menjalani pelayanan kesehatan (Elisabeth & Sinaga, 2022). Dengan adanya pelayanan yang berkualitas, kepuasan pasien meningkat sehingga memperkuat kecenderungan pasien untuk kembali memanfaatkan fasilitas dan pelayanan rumah sakit (Karunia et al., 2022).

Penerapan manajemen strategi juga berdampak pada peningkatan kinerja operasional rumah sakit melalui optimalisasi sumber daya dan koordinasi antarunit kerja. Sebelum menerapkan perencanaan strategis, beberapa rumah sakit menghadapi berbagai kendala, seperti pengelolaan obat yang tidak efektif, kurangnya pengawasan pelayanan, tenaga medis yang belum terorganisir dengan baik, serta keluhan pasien yang tidak tertangani secara optimal (Dermawan et al., 2025). Melalui strategi yang terarah, rumah sakit dapat menetapkan visi, misi, dan tujuan yang jelas menjadi pedoman dalam mengoptimalkan penggunaan sumber daya agar lebih efektif dan efisien (Arifin et al., 2023). Pengelolaan sumber daya manusia yang baik, mulai dari rekrutmen, pelatihan, hingga evaluasi kinerja pegawai, juga berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit (Setianingsih & Mulyadi, 2025). Selain itu, koordinasi yang baik antarunit, seperti perawat, apotek, dan tenaga administrasi, dapat mengurangi resistensi terhadap perubahan, memperkuat motivasi dalam bekerja serta

menciptakan kondisi kerja yang positif sehingga pegawai mampu menunjukkan performa yang lebih baik (Dermawan et al., 2025).

Dampak lain dari penerapan manajemen strategi adalah meningkatnya loyalitas pasien dan reputasi rumah sakit dalam jangka panjang. Loyalitas pasien terbentuk melalui kepuasan terhadap pelayanan, kepercayaan terhadap kualitas layanan, pengalaman positif selama perawatan, komunikasi yang baik antara tenaga kesehatan dan pasien, serta terjalinnya hubungan yang berkesinambungan antara rumah sakit dengan pasien, merupakan faktor penting dalam pelayanan kesehatan. Pasien yang merasakan kepuasan terhadap layanan yang diterima umumnya akan memilih kembali menggunakan layanan rumah sakit tersebut dan memberikan rekomendasi kepada keluarga, teman, maupun masyarakat sekitar, sehingga dapat meningkatkan retensi pasien dan menarik pasien baru (Setianingsih & Mulyadi, 2025). Selain itu, strategi yang tepat membantu rumah sakit menciptakan keunggulan kompetitif melalui pelayanan yang lebih baik dan berbeda dibandingkan pesaing (Dermawan et al., 2025). Dengan demikian, manajemen strategi tidak hanya berpengaruh terhadap peningkatan mutu pelayanan dan kinerja pegawai, tetapi juga berkontribusi dalam memperkuat citra, keberlanjutan, dan daya saing rumah sakit di tengah persaingan pelayanan kesehatan yang semakin ketat.

Tantangan dan Evaluasi Implementasi Strategi di Rumah Sakit

Kinerja perawat di rumah sakit mencerminkan efektivitas manajemen organisasi, khususnya dalam aspek perencanaan, rekrutmen, pelatihan, pengembangan, dan evaluasi kinerja tenaga keperawatan (Atiyah & Wibowo, 2023). Dalam praktiknya, banyak rumah sakit di Indonesia menghadapi tantangan serius dalam pengelolaan SDM keperawatan, seperti keterbatasan jumlah perawat, tingginya beban kerja, komunikasi yang kurang efektif, hingga keterlambatan pelayanan medis yang berdampak pada kepuasan dan keselamatan pasien (Wisudawan et al., 2024). Salah satu permasalahan utama adalah ketidakseimbangan beban kerja antarperawat, di mana sebagian perawat mengalami kelelahan akibat menangani pasien dalam jumlah besar, sementara perawat lain memiliki beban kerja yang lebih ringan. Kondisi ini menimbulkan stres kerja dan memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien (Wahdah et al., 2025). Selain itu, keterbatasan jumlah tenaga perawat menyebabkan distribusi tugas menjadi kurang optimal dan meningkatkan risiko kelelahan kerja yang dapat berdampak pada keselamatan pasien (Amelia et al., 2022). Oleh karena itu, rumah sakit perlu mengevaluasi strategi manajemen SDM secara menyeluruh karena beban kerja yang tidak seimbang, kurangnya pengembangan kompetensi, dan lemahnya sistem umpan balik pasien masih menjadi hambatan utama dalam pelayanan kesehatan (Kusumayanti et al., 2024).

Tantangan lain dalam implementasi strategi berkaitan dengan komunikasi. Beberapa perawat menilai bahwa komunikasi mengenai kebijakan rumah sakit dan keputusan yang berkaitan dengan pekerjaan masih kurang jelas dan transparan, sehingga menimbulkan ketidakpastian dalam pelaksanaan tugas. Selain itu, komunikasi yang kurang efektif antara perawat dan pasien juga sering menimbulkan keluhan terkait penyampaian informasi pelayanan kesehatan (Wahdah et al., 2025). Di sisi lain, koordinasi antarunit kerja juga belum berjalan efektif, ditambah dengan kualitas kepemimpinan dan arahan manajerial yang dinilai belum memadai dalam mendukung implementasi strategi. Permasalahan lain yang sering muncul meliputi lambatnya proses implementasi strategi, keterbatasan keterampilan SDM, kurang optimalnya program pendidikan dan pelatihan bagi staf, serta lemahnya sistem informasi dalam memantau aktivitas organisasi (Tarukallo et al., 2025). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi strategi tidak hanya bergantung pada perencanaan, tetapi juga dipengaruhi oleh kemampuan organisasi dalam membangun komunikasi yang terbuka, koordinasi yang baik, dan kepemimpinan yang efektif.

Evaluasi implementasi strategi merupakan langkah krusial untuk menjamin bahwa strategi yang diterapkan mampu mencapai tujuan organisasi dan meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa penilaian kinerja di beberapa rumah sakit masih terlalu berfokus pada aspek kuantitatif, seperti kehadiran dan produktivitas kerja, sehingga belum mampu menggambarkan kualitas pelayanan dan keterampilan interpersonal perawat secara menyeluruh. Selain itu, sistem insentif yang lebih menitikberatkan pada kuantitas kerja dinilai dapat menurunkan motivasi perawat dalam memberikan pelayanan berkualitas tinggi (Wahdah et al., 2025). Oleh karena itu, evaluasi strategi perlu dilakukan secara komprehensif melalui pemantauan hasil kerja, peninjauan dasar strategi, serta pengambilan tindakan perbaikan yang sesuai (Tarukallo et al., 2025). Tarukallo et al. (2025) juga menekankan bahwa evaluasi strategi harus memperhatikan aspek konsistensi, konsonansi, kelayakan, dan keunggulan agar strategi yang diterapkan dapat berjalan efektif dan menciptakan keunggulan kompetitif bagi rumah sakit. Dengan evaluasi yang berkelanjutan, rumah sakit dapat meningkatkan efisiensi penggunaan sumber daya, memperbaiki kualitas pelayanan, serta memastikan strategi tetap adaptif terhadap perubahan lingkungan pelayanan kesehatan.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Strategi manajemen memiliki peran yang sangat krusial untuk mewujudkan pelayanan kesehatan yang lebih berkualitas serta memberikan kepuasan yang lebih baik bagi pasien di rumah sakit. Keberhasilan peningkatan mutu ini ditentukan oleh kombinasi antara dimensi layanan (tangible, reliabilitas, responsivitas, jaminan, dan empati), kapasitas dan kemampuan sumber daya manusia (SDM), serta pelaksanaan perencanaan strategis yang sistematis dan berorientasi pada tujuan. Selain itu, penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) serta pelaksanaan program Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien (PMKP), serta penguatan budaya layanan prima terbukti efektif dalam meminimalkan kesalahan medis dan meningkatkan loyalitas pasien. Namun, efektivitas strategi ini sering kali terhambat oleh masalah klasik seperti ketidakseimbangan beban kerja perawat, keterbatasan jumlah tenaga kesehatan, lemahnya koordinasi antar unit, serta sistem informasi yang belum optimal dalam mendukung pengelolaan data mutu secara *real-time*.

Manajemen rumah sakit disarankan untuk melakukan evaluasi beban kerja secara periodik guna memastikan distribusi tugas perawat yang lebih proporsional untuk mencegah stres kerja yang berisiko pada keselamatan pasien. Selain itu, diperlukan investasi berkelanjutan pada pengembangan kompetensi SDM melalui pelatihan komunikasi terapeutik dan penguatan sikap empati, mengingat aspek ini merupakan prediktor terkuat kepuasan pasien. Pihak rumah sakit juga perlu melakukan modernisasi sistem informasi manajemen untuk mengoptimalkan pelaporan insiden dan pemantauan indikator mutu secara digital. Terakhir, sistem penilaian kinerja sebaiknya tidak hanya terpaku pada aspek kuantitatif, tetapi juga mengintegrasikan indikator kualitas asuhan dan umpan balik pasien agar perbaikan mutu dapat berjalan secara berkelanjutan dan adaptif terhadap dinamika kebutuhan masyarakat.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi, baik secara moral maupun material dalam penyusunan artikel ini. Secara khusus, penulis mengucapkan terima kasih kepada dosen pengampu mata kuliah Manajemen Strategi atas bimbingan, arahan, ilmu, serta motivasi yang diberikan selama proses pembelajaran dan penyusunan artikel ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada teman-teman dan pihak lain yang telah memberikan dukungan, masukan, serta bantuan sehingga artikel ini dapat diselesaikan dengan baik.

DAFTAR REFERENSI

- Agustina, D., Salsabila, L. N., Nasution, E. M., & S, D. (2023). Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit. *Detector: Jurnal Inovasi Riset Ilmu Kesehatan*, 1(3), 64-70. <https://doi.org/10.55606/detector.v1i3.2088>
- Amelia, A. R., Halim, I. P., Baharuddin, A., Ahri, R. A., Semmaila, B., & Yusuf, R. A. (2022). Hubungan Beban Kerja Perawat dengan Kejadian Tidak Diharapkan. *Jurnal Keperawatan*, 14(2), 499–512. <http://journal.stikeskendal.ac.id/index.php/Keperawatan>
- Arifin, S., Effendi, A., Syahidin, R., & Paramarta, V. (2023). Kualitas Layanan Meningkatkan Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Inap RSUD Ratu Aji Putri Botung. *Jurnal Inspirasi Ilmu Manajemen*, 1(2), 83-93. <https://doi.org/10.32897/jiim.2023.1.2.2240>
- Atiyah, Y., & Wibowo, E. K. (2023). Penerapan Keselamatan dan Kesehatan Kerja Pada Pegawai Saat Pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita. *Jurnal Sumber Daya Aparatur*, 5(2), 61-80. <https://doi.org/10.32834/jsda.v5i2.652>
- Dermawan, D. T. B., Kosasih, Utojo, W., Asnar, E. S. M., & Yuliaty F. (2025). Pengaruh Perencanaan Strategis di Klinik Basmalah Medika terhadap Mutu Pelayanan dan Kepuasan Pasien. *AKADEMIK: Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis*, 5(2), 675-686. <https://doi.org/10.37481/jmeh.v5i2.1322>
- Elisabeth & Sinaga, R. V. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis (JMB)*, 22(1), 183-204. <https://doi.org/10.54367/jmb.v22i1.1740>
- Hastuti, S. K. W., Mudayana, A. A., Nurdhila, A. P., & Hadiyatma, D. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta. *Kes Mas: Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat*, 11(2), 161-168. https://www.e-jurnal.com/2018/07/hubungan-mutu-pelayanan-dengan-kepuasan_15.html
- Juwita, G. S., Marlinae, L., & Rahman, F. (2017). Hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Tamiang Layang. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 4(2). <https://dx.doi.org/10.20527/jpkmi.v4i2.3841>
- Karunia, M., Azizah, N., Rahayu, O., Melati, P. S., & Santoso, A. P. A. (2022). Mutu dan Kepuasan terhadap Pasien. *Journal Complementary of Health (JCoHealth)*, 2(1), 63-66. <https://doi.org/10.36086/jch.v2i1.1494>
- Kasumayanti, E., Hotna, S., & Mayasari, E. (2024). Hubungan Antara Beban Kerja dengan Kepuasan Kerja Perawat di RSUD Bangkinang Kabupaten Kampar Tahun 2023. *Jurnal Ners*, 8(1), 199-203. <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/ners/article/view/22998>
- Nasution, J. (2018). Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan di Rumah Sakit Umum Padangsidimpuan. *At-Tijarah: Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis Islam*, 4(1), 68-81. <https://doi.org/10.24952/tijarah.v4i1.1085>
- Nurjaman, I., Setiawan, A., & Setiawati, S. (2023). Analisis Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kualitas Mutu Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Slamet Garut. *Indonesian Nursing Journal of Education and Clinic*, 3(4). <https://ejournal.penerbitjurnal.com/index.php/health/article/view/475>

- Rosita, N. P. I., Wijaya, S. W. S., & Mutiarahati, N. L. A. C. (2023). Strategi Manajemen Rumah Sakit dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pasien. *Jurnal Abdi Mahosada*, 1(2), 28-35. <https://doi.org/10.54107/abdimahosada.v1i2.191>
- Setianingsih, T. & Mulyadi. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Pasien serta Dampaknya pada Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Kasih Bunda Cimahi. *Jurnal Ekbis (Ekonomi & Bisnis) Politeknik Piksi Ganesha*, 13(1), 57-70. <https://doi.org/10.56689/ekbis.v13i1.1937>
- Siyen, S., Hadi, A. J., & Asriwati, A. (2020). Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Rumah Sakit Bhayangkara Tebing Tinggi. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 3(3), 267-274. <https://doi.org/10.56338/mppki.v3i3.1375>
- Sundoro, T., Sari, D. W., Alvionita, I., Nuhuyanan, W. R., & Bafadhal, A. (2023). Evaluasi strategi peningkatan mutu dan keselamatan pasien di Rumah Sakit X Yogyakarta. *ALBAMA: Jurnal Bisnis Administrasi dan Manajemen*, 16(2), 1-23. <https://doi.org/10.32585/jikemb.v5i2.3940>
- Tarukallo, N. M. S., Caroline, M., Marlinda, R., & Mentari, P. (2025). Implementasi dan Evaluasi Strategi dalam Manajemen Rumah Sakit. *Jurnal Sehat Indonesia (JUSINDO)*, 7(1), 392-402 <https://doi.org/10.59141/jsi.v7i01.274>
- Umbar Sari, D., & Puspitaningrum, E. M. (2018). Strategi Peningkatan Mutu Layanan Rumah Sakit (Studi Pada Rumah Sakit Ibu Dan Anak Annisa Jambi). *MENARA Ilmu*, 12(79), 63-70. <https://jurnal.umsb.ac.id/index.php/menarailmu/article/view/538/0>
- Wahdah, V. N., Intiasari, A. D., & Mulyanto, J. (2025). Evaluasi Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Peningkatan Kinerja Perawat di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Cirebon. *Jurnal Pendidikan dan Teknologi Kesehatan*, 8(2), 243-252. <https://doi.org/10.56467/jptk.v8i2.446>
- Wisudawan B, O., Daud, N. A. S, Djaharuddin, I., Nurmala, D. R., Hadi, A. J., Ahmad, H., Tahir, M., & Amin. M. A. (2024). Stres Kerja dan Keselamatan Pasien: Literature Review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 7(4), 871-898. <https://doi.org/10.56338/mppki.v7i4.5142>