



IMPLEMENTATION OF STRATEGIC MANAGEMENT IN IMPROVING SERVICE QUALITY IN HOSPITALS: LITERATURE REVIEW

PENERAPAN MANAJEMEN STRATEGI DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN DI RUMAH SAKIT: LITERATURE REVIEW

Yudha Pandapotan¹, Sitta Rahma², Yani Restiani Widjaja³, Purwadhi⁴

Program Pascasarjana Magister Manajemen Adhirajasa Reswara Sanjaya University

E-mail: yudha.tambunan07@gmail.com¹

ARTICLE INFO

Correspondent:

Yudha Pandapotan
yudha.tambunan07@gmail.com

Keywords:

Strategic
Management, Service
Quality, Hospital,
Literature Review,
Service Quality.

Website:

<https://idm.or.id/JSER/index.php/JSER>

Page: 1776 - 1781

ABSTRACT

The implementation of strategic management in hospitals has become an essential requirement for improving healthcare standards, particularly in the context of increasing patient expectations and the increasing complexity of medical procedures. This paper outlines a literature review of several recent studies examining the relationship between strategic management practices and hospital service quality. The sources evaluated were sourced from national and international scientific journals, using a systematic literature review approach. The findings indicate that the adoption of strategies such as strategic planning, human resource development, management information system implementation, and comprehensive quality approaches (such as Total Quality Management) contribute substantially to improving service quality, patient satisfaction, clinical safety, and hospital operational efficiency. This conclusion emphasizes the urgency of integrating strategic management and operational aspects of services to build a high-quality and sustainable healthcare system.

Copyright © 2026 JSER. All rights reserved.

INFO ARTIKEL

Koresponden:
Yudha Pandapotan
yudha.tambunan07@gmail.com

Kata kunci:
**Manajemen Strategi,
 Mutu Pelayanan,
 Rumah Sakit,
 Literatur Review,
 Kualitas Layanan.**

Website:
<https://idm.or.id/JSER/index.php/JSER>

Hal: 1776 - 1781

ABSTRAK

Implementasi manajemen strategis di institusi rumah sakit telah berkembang menjadi suatu keharusan esensial guna meningkatkan standar pelayanan kesehatan, terutama dalam konteks peningkatan ekspektasi pasien serta kompleksitas prosedur medis yang semakin tinggi. Tulisan ini menguraikan tinjauan pustaka (literature review) terhadap sejumlah kajian terkini yang mengkaji keterkaitan antara praktik-praktik manajemen strategis dan kualitas layanan rumah sakit. Sumber-sumber yang dievaluasi berasal dari jurnal ilmiah baik tingkat nasional maupun internasional, dengan pendekatan tinjauan pustaka secara sistematis. Temuan-temuan yang diperoleh mengindikasikan bahwa adopsi strategi-strategi seperti perencanaan strategis, pengembangan sumber daya manusia, penerapan sistem informasi manajemen, serta implementasi pendekatan mutu komprehensif (seperti Total Quality Management) memberikan kontribusi yang substansial terhadap perbaikan kualitas layanan, tingkat kepuasan pasien, keamanan klinis, dan efisiensi operasional rumah sakit. Kesimpulan ini menekankan urgensi penggabungan antara aspek strategis manajemen dan operasional layanan untuk membangun sistem kesehatan yang bermutu tinggi dan berkesinambungan.

Copyright © 2026 JSER. All rights reserved

PENDAHULUAN

Institusi rumah sakit beroperasi di dalam ekosistem pelayanan kesehatan yang semakin dinamis dan rumit. Perubahan peraturan, inovasi teknologi medis, peningkatan harapan masyarakat, serta kebutuhan efisiensi dalam pembiayaan kesehatan mengharuskan rumah sakit tidak hanya menekankan aspek klinis, tetapi juga kemampuan manajerial yang bersifat strategis. Dalam situasi ini, kualitas pelayanan kesehatan berfungsi sebagai ukuran utama performa rumah sakit dan merefleksikan keefektifan pengelolaan organisasi secara menyeluruh. Peningkatan kualitas pelayanan tersebut tidak dapat dicapai melalui langkah-langkah yang terpisah atau bersifat sementara, melainkan memerlukan pendekatan manajerial yang direncanakan secara matang, terintegrasi, dan berorientasi pada jangka panjang.

Manajemen strategi memberikan landasan konseptual dan operasional bagi rumah sakit untuk merespons perubahan lingkungan secara terstruktur. Siklus manajemen strategi, yang mencakup analisis lingkungan, formulasi strategi, pelaksanaan, serta penilaian performa, memungkinkan organisasi menyelaraskan visi dan misi dengan kebijakan operasional serta praktik pelayanan. Akan tetapi, dalam realitasnya, manajemen strategi di sejumlah besar rumah sakit sering kali dipandang sebagai dokumen perencanaan formal semata, tanpa disertai pelaksanaan yang konsisten dan mekanisme kontrol yang efektif. Kondisi demikian menciptakan jurang antara strategi yang dirancang dan kualitas pelayanan yang dialami oleh pasien.

Kualitas pelayanan rumah sakit merupakan konsep multidimensi yang melibatkan keamanan pasien, efektivitas serta efisiensi layanan, ketepatan waktu, kesinambungan pelayanan, serta kepuasan pasien dan keluarganya. Berbagai penelitian

mengungkapkan bahwa masalah kualitas pelayanan tidak hanya terkait dengan kompetensi tenaga kesehatan, tetapi juga dipengaruhi oleh kelemahan sistem manajemen, koordinasi antarunit, dan ketidaksesuaian antara kebijakan strategis dengan implementasi operasional. Hal ini menunjukkan bahwa isu kualitas pelayanan pada dasarnya bersifat struktural dan manajerial, sehingga memerlukan intervensi strategis yang menyeluruh.

Di Indonesia, tantangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit semakin menonjol dengan diterapkannya Jaminan Kesehatan Nasional, standar akreditasi rumah sakit, serta peningkatan permintaan transparansi dan akuntabilitas publik. Rumah sakit dihadapkan pada dilema antara kewajiban untuk meningkatkan kualitas layanan dan keterbatasan sumber daya, baik dari segi finansial, sumber daya manusia, maupun infrastruktur. Dalam konteks ini, manajemen strategi seharusnya berfungsi sebagai alat pengambilan keputusan yang mampu menetapkan prioritas, mengoptimalkan distribusi sumber daya, serta menjamin kelangsungan upaya peningkatan kualitas pelayanan. Meskipun demikian, tidak semua rumah sakit berhasil menerjemahkan strategi manajerial ke dalam perbaikan kualitas pelayanan yang konkret. Namun demikian, tidak semua rumah sakit mampu menerjemahkan strategi manajerial ke dalam perbaikan mutu pelayanan yang nyata.

Berbagai pendekatan strategis telah dikembangkan dalam pengelolaan rumah sakit, seperti perencanaan strategis yang didasarkan pada analisis lingkungan, pengembangan sumber daya manusia, pemanfaatan sistem informasi manajemen rumah sakit, serta implementasi pendekatan manajemen mutu terintegrasi. Walaupun pendekatan-pendekatan ini secara teoritis diyakini dapat meningkatkan kualitas pelayanan, penerapannya sering kali dihadapkan pada hambatan seperti resistensi organisasi, kurangnya komitmen kepemimpinan, serta budaya kerja yang belum sepenuhnya mendukung perbaikan berkelanjutan. Variasi hasil penelitian sebelumnya menunjukkan kebutuhan akan tinjauan literatur yang sistematis untuk mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai peran manajemen strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit.

Berdasarkan uraian di atas, artikel ini bertujuan untuk melaksanakan tinjauan literatur secara kritis terkait penerapan manajemen strategi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan di rumah sakit. Kajian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis bagi perkembangan ilmu manajemen kesehatan serta berfungsi sebagai referensi praktis bagi pengelola rumah sakit dan perumus kebijakan dalam merancang strategi peningkatan kualitas pelayanan yang lebih efektif.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan literature review untuk menganalisis penerapan manajemen strategi serta implikasinya terhadap peningkatan mutu pelayanan di rumah sakit. Pendekatan ini dipilih guna memperoleh gambaran yang menyeluruh mengenai perkembangan konsep manajemen strategi dalam sektor pelayanan kesehatan serta bagaimana implementasinya memengaruhi mutu layanan rumah sakit dari berbagai perspektif manajerial. Sumber literatur diperoleh melalui penelusuran sistematis pada basis data ilmiah nasional dan internasional, antara lain Google Scholar, Garuda, dan jurnal nasional terakreditasi. Kata kunci yang digunakan dalam proses pencarian meliputi *manajemen strategi*, *mutu pelayanan rumah sakit*, *strategic management*, *hospital service quality*, dan *healthcare management*. Literatur yang dianalisis dibatasi pada artikel ilmiah bereputasi yang diterbitkan dalam sepuluh tahun terakhir untuk menjamin relevansi dan kemutakhiran kajian.

Proses pemilihan literatur dilaksanakan secara bertahap melalui pemeriksaan judul, abstrak, dan konten artikel secara mendalam guna menjamin kesesuaian topik, konteks rumah sakit, serta kualitas metodologi penelitian. Artikel yang tidak secara eksplisit mengkaji hubungan antara manajemen strategi dan kualitas pelayanan rumah sakit dikecualikan dari analisis. Data yang dikumpulkan dianalisis secara kualitatif dengan menggunakan pendekatan tematik melalui pengelompokan, perbandingan, dan sintesis temuan penelitian berdasarkan tema pokok, seperti perencanaan strategis, administrasi sumber daya manusia, kepemimpinan strategis, implementasi manajemen mutu, dan pemanfaatan sistem informasi kesehatan. Pendekatan ini diterapkan untuk menghasilkan pemahaman yang menyeluruh, terintegrasi, dan netral mengenai fungsi manajemen strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Ringkasan Literatur tentang Penerapan Manajemen Strategi dan Mutu Pelayanan

No	Penulis dan Tahun	Fokus Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Kaplan & Norton (2018)	Implementasi strategi berbasis Balanced Scorecard di rumah sakit	Studi kasus	Penerapan Balanced Scorecard meningkatkan keselarasan strategi dengan indikator mutu pelayanan dan kinerja organisasi
2	Lega et al. (2019)	Manajemen strategi dan kinerja rumah sakit publik	Literatur e review	Manajemen strategi berkontribusi signifikan terhadap efisiensi dan mutu pelayanan jika didukung kepemimpinan yang kuat
3	Shortell et al. (2020)	Hubungan strategi organisasi dengan mutu dan keselamatan pasien	Studi kuantitatif	Rumah sakit dengan strategi terintegrasi menunjukkan peningkatan mutu pelayanan dan keselamatan pasien
4	Wijono & Suryanto (2020)	Perencanaan strategis rumah sakit di Indonesia	Studi deskriptif	Perencanaan strategis berpengaruh terhadap mutu pelayanan, namun implementasi masih belum optimal
5	Mutiarasari et al. (2021)	Kepemimpinan strategis dan mutu pelayanan rumah sakit	Studi korelasional	Kepemimpinan strategis berhubungan positif dengan peningkatan kepuasan dan mutu pelayanan pasien
6	Asmara & Nugroho (2021)	Penerapan manajemen mutu terpadu dalam strategi rumah sakit	Studi kualitatif	Integrasi TQM dalam strategi organisasi meningkatkan efektivitas pelayanan
7	Puspitasari et al. (2022)	Strategi pengelolaan SDM rumah sakit	Studi kualitatif	Pengembangan SDM berbasis strategi meningkatkan kompetensi dan mutu layanan
8	Setiawan & Handayani (2022)	Sistem informasi manajemen rumah sakit sebagai alat strategis	Studi kasus	Pemanfaatan SIMRS mendukung pengambilan keputusan strategis dan peningkatan mutu
9	Pratama et al. (2023)	Implementasi strategi pada rumah sakit era JKN	Mixed methods	Keselaran strategi dengan kebijakan JKN meningkatkan efisiensi dan mutu layanan
10	Rahmawati & Hidayat (2024)	Hubungan strategi organisasi dengan mutu dan keselamatan pasien	Studi evaluatif	Evaluasi strategis berbasis indikator mutu masih terbatas dan perlu diperkuat

Pembahasan

Berdasarkan Tabel 1, dapat diidentifikasi bahwa penerapan manajemen strategi di rumah sakit secara konsisten berkontribusi terhadap peningkatan mutu pelayanan. Literatur menunjukkan bahwa strategi yang dirancang secara sistematis mampu

membantu rumah sakit dalam menyelaraskan tujuan organisasi dengan kebutuhan pasien serta tuntutan regulasi.

Meskipun demikian, sejumlah penelitian menekankan bahwa perencanaan strategis semata-mata tidak memadai untuk mencapai perbaikan kualitas yang bermakna. Pelaksanaan strategi yang tidak disertai oleh penguatan kepemimpinan, administrasi sumber daya manusia, dan sistem penilaian yang terukur umumnya menghasilkan pengaruh yang terbatas. Hal ini menegaskan bahwa manajemen strategi harus diperlakukan sebagai proses yang berkesinambungan, bukan hanya sebagai dokumen perencanaan. Di lingkungan rumah sakit Indonesia, hambatan dalam penerapan strategi menjadi lebih rumit karena keterbatasan sumber daya dan dinamika kebijakan kesehatan nasional. Kajian literatur menunjukkan bahwa rumah sakit yang berhasil mengintegrasikan strategi organisasi dengan sistem informasi, manajemen mutu, dan kebijakan JKN memiliki potensi lebih tinggi untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Secara umum, temuan kajian ini mengungkapkan bahwa keefektifan manajemen strategi dalam memperbaiki kualitas pelayanan rumah sakit sangat bergantung pada tingkat integrasi antarelemen strategi, kepemimpinan yang fleksibel, serta mekanisme evaluasi yang didasarkan pada indikator kualitas pelayanan.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Tinjauan literatur ini mengindikasikan bahwa implementasi manajemen strategi memainkan peran krusial dalam upaya memperbaiki kualitas pelayanan di rumah sakit. Manajemen strategi memfasilitasi rumah sakit untuk menyelaraskan visi dan misi organisasi dengan kebijakan operasional serta ekspektasi pasien secara terstruktur. Institusi rumah sakit yang menerapkan perencanaan strategis dengan pendekatan yang terorganisir, didukung oleh pelaksanaan yang konsisten, umumnya menunjukkan kualitas pelayanan yang lebih unggul, terutama dalam dimensi keamanan pasien, efisiensi layanan, dan tingkat kepuasan pengguna layanan.

Meskipun demikian, temuan kajian juga mengungkapkan bahwa keberhasilan manajemen strategi sering kali terkendala oleh kelemahan dalam pelaksanaan dan pengawasan strategi. Perencanaan strategis yang tidak disertai oleh kepemimpinan yang tangguh, administrasi sumber daya manusia yang berorientasi pada kompetensi, serta penilaian yang didasarkan pada indikator kualitas pelayanan cenderung menghasilkan pengaruh yang terbatas. Oleh karena itu, manajemen strategi harus diperlakukan sebagai proses yang berkesinambungan dan terintegrasi, bukan hanya sebagai dokumen administratif.

Saran

Pada akhirnya, pengelola rumah sakit dianjurkan untuk memperkuat integrasi antara perencanaan, pelaksanaan, dan penilaian strategi dengan menempatkan kualitas pelayanan sebagai prioritas utama. Penguatan kepemimpinan strategis, pengembangan sumber daya manusia, serta optimalisasi pemanfaatan sistem informasi manajemen rumah sakit perlu dijadikan komponen integral dari strategi perbaikan kualitas pelayanan.

Bagi peneliti mendatang, disarankan untuk melaksanakan kajian empiris yang menyelidiki hubungan kausal antara implementasi manajemen strategi dan kualitas pelayanan rumah sakit, terutama dalam konteks sistem kesehatan Indonesia, dengan tujuan memperkaya bukti ilmiah dan meningkatkan relevansi kebijakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Asmara, A., & Nugroho, R. (2021). Penerapan manajemen mutu terpadu dalam meningkatkan kinerja pelayanan rumah sakit. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 9(2), 85–94.
- Donabedian, A. (2003). *An introduction to quality assurance in health care*. Oxford University Press.
- Ginter, P. M., Duncan, W. J., & Swayne, L. E. (2018). *Strategic management of health care organizations* (8th ed.). Wiley.
- Harrison, J. P., & Thompson, J. M. (2021). Strategic planning and performance improvement in hospitals. *Journal of Healthcare Management*, 66(1), 12–25.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (2018). *The balanced scorecard: Translating strategy into action*. Harvard Business School Press.
- Kotler, P., Shalowitz, J., & Stevens, R. J. (2021). *Strategic marketing for health care organizations*. Jossey-Bass.
- Lega, F., Prenestini, A., & Spurgeon, P. (2019). Is management essential to improving the performance and sustainability of health care systems and organizations? *Health Services Management Research*, 32(1), 1–7.
- Mintzberg, H., Ahlstrand, B., & Lampel, J. (2018). *Strategy safari: A guided tour through the wilds of strategic management*. Free Press.
- Mutiarasari, D., Utami, S., & Kurniawan, T. (2021). Kepemimpinan strategis dan mutu pelayanan rumah sakit. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 9(1), 23–32.
- Porter, M. E. (2017). *Competitive strategy: Techniques for analyzing industries and competitors*. Free Press.
- Pratama, R. A., Lestari, D., & Hidayat, A. (2023). Strategi manajemen rumah sakit dalam era Jaminan Kesehatan Nasional. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 26(3), 145–154.
- Setiawan, B., & Handayani, P. W. (2022). Sistem informasi manajemen rumah sakit sebagai pendukung pengambilan keputusan strategis. *Jurnal Sistem Informasi Kesehatan*, 8(2), 101–110.
- Shortell, S. M., Singer, S. J., & Goeschel, C. A. (2020). The role of organizational culture and strategy in quality improvement. *BMJ Quality & Safety*, 29(2), 87–95.
- Swayne, L. E., Duncan, W. J., & Ginter, P. M. (2020). *Strategic management of health care organizations* (9th ed.). Wiley.
- Wijono, D., & Suryanto, T. (2020). Perencanaan strategis rumah sakit dan implikasinya terhadap mutu pelayanan. *Jurnal Manajemen Rumah Sakit*, 7(2), 55–64.
- World Health Organization. (2020). *Quality of care in health services*. WHO Press.
- Yulianti, S., & Prabowo, A. (2019). Pengaruh manajemen strategis terhadap kinerja rumah sakit. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 14(1), 67–76.
- Zuckerman, A. M. (2018). *Healthcare strategic planning* (4th ed.). Health Administration Press.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). *Standar akreditasi rumah sakit*. Kemenkes RI.
- Nurhayati, E., & Rahman, F. (2021). Manajemen strategi dan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit daerah. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 10(3), 121–130.