MIRACLE JOURNAL

MIRACLE JOURNAL
e-ISSN 2774 – 4663
Vol 6, No 1, Januari 2026

PERKEMBANGAN DAN STRATEGI MANAJEMEN PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT: SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW

Derry Trisna Wahyuni S[1], Kiki Sarniati Agustina[2]
Institut Kesehatan dan Teknologi Kartini Batam
Email: derrytrisnawahyuni@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan di Rumah Sakit merupakan komponen strategis dalam menjamin mutu layanan, keselamatan pasien, serta efisiensi operasional organisasi kesehatan di tengah dinamika perubahan sistem kesehatan. Peningkatan kompleksitas pelayanan, keterbatasan sumber daya, serta tuntutan masyarakat terhadap layanan yang bermutu menuntut penerapan manajemen pelayanan rumah sakit yang efektif dan berkelanjutan. Penelitian ini bertujuan untuk menyajikan sintesis komprehensif mengenai perkembangan konsep, pendekatan, dan praktik manajemen pelayanan kesehatan di rumah sakit berdasarkan publikasi ilmiah periode 2020–2025. Metode penelitian yang digunakan adalah Systematic Literature Review (SLR) dengan mengacu pada pedoman PRISMA 2020 untuk memastikan transparansi dan ketepatan proses seleksi literatur. Penelusuran artikel dilakukan melalui database Scopus, PubMed, Web of Science, Science Direct, dan Google Scholar. Proses seleksi menghasilkan 52 artikel yang memenuhi kriteria inklusi dan dianalisis secara tematik. Hasil kajian mengidentifikasi lima tema utama, yaitu digitalisasi manajemen rumah sakit, manajemen mutu dan keselamatan pasien, pengelolaan sumber daya manusia rumah sakit, manajemen risiko dan tata kelola organisasi, serta sistem pengukuran kinerja pelayanan rumah sakit. Temuan penelitian menunjukkan bahwa integrasi teknologi informasi, penguatan kepemimpinan manajerial, budaya keselamatan pasien, serta penerapan manajemen berbasis bukti berperan penting dalam meningkatkan kualitas, efisiensi, dan keberlanjutan pelayanan rumah sakit. Studi ini diharapkan dapat menjadi rujukan bagi pengelola rumah sakit dan peneliti dalam pengembangan strategi manajemen pelayanan kesehatan yang adaptif dan berorientasi pada mutu.

Kata kunci: Manajemen Pelayanan Kesehatan, Manajemen Rumah Sakit, Mutu Pelayanan, Keselamatan Pasien, Systematic Literature Review

ABSTRACT

Healthcare services in hospitals constitute a strategic component in ensuring service quality, patient safety, and operational efficiency within healthcare organizations amid the dynamic changes in health systems. Increasing service complexity, limited resources, and growing public demands for high-quality care necessitate the implementation of effective and sustainable hospital service management. This study aims to present a comprehensive synthesis of the development of concepts, approaches, and practices in hospital healthcare service management based on scientific publications from the period 2020–2025. The research method employed was a Systematic Literature Review (SLR) conducted in accordance with the PRISMA 2020 guidelines to ensure transparency and rigor in the literature selection process. Literature searches were performed using the Scopus, PubMed, Web of Science, ScienceDirect, and Google Scholar databases. The selection process resulted in 52 articles

MIRACLE JOURNAL
e-ISSN 2774 – 4663
Vol 6, No 1, Januari 2026

that met the inclusion criteria and were analyzed thematically. The findings identified five major themes: hospital management digitalization, quality management and patient safety, hospital human resource management, risk management and organizational governance, and hospital service performance measurement systems. The results indicate that the integration of information technology, strengthened managerial leadership, a culture of patient safety, and the application of evidence-based management play a critical role in enhancing the quality, efficiency, and sustainability of hospital services. This study is expected to serve as a reference for hospital managers and researchers in developing adaptive, quality-oriented healthcare service management strategies.

Keywords: *Healthcare Service Management, Hospital Management, Service Quality, Patient Safety, Systematic Literature Review*

Pendahuluan

Rumah sakit merupakan organisasi pelayanan kesehatan yang memiliki tingkat kompleksitas tinggi karena melibatkan berbagai profesi, penggunaan teknologi medis yang semakin canggih, serta sistem pendukung yang saling terintegrasi. Kompleksitas tersebut menuntut rumah sakit untuk mampu mengelola pelayanan secara efektif guna menjamin mutu layanan, keselamatan pasien, serta efisiensi operasional organisasi (World Health Organization, 2020). Dalam konteks sistem kesehatan modern, rumah sakit tidak hanya berfungsi sebagai penyedia layanan kuratif dan rehabilitatif, tetapi juga sebagai institusi strategis yang berperan dalam pencapaian tujuan pembangunan kesehatan secara berkelanjutan.

Perubahan lingkungan strategis, seperti pandemi COVID-19, peningkatan tuntutan mutu layanan, serta keterbatasan sumber daya, menuntut rumah sakit untuk mengelola pelayanan secara lebih efektif dan berkelanjutan (World Health Organization, 2020). Pandemi COVID-19 secara nyata memperlihatkan kerentanan sistem pelayanan rumah sakit dalam menghadapi lonjakan kebutuhan layanan, keterbatasan sumber daya manusia dan finansial, serta tuntutan adaptasi terhadap model pelayanan berbasis teknologi. Manajemen pelayanan kesehatan di rumah sakit tidak lagi semata-mata berorientasi pada efisiensi operasional, tetapi juga pada keselamatan pasien, kepuasan pengguna layanan, serta keberlanjutan organisasi (Braithwaite et al., 2021).

Dalam beberapa tahun terakhir, penelitian terkait manajemen pelayanan rumah sakit berkembang pesat, khususnya pada aspek transformasi digital, penguatan mutu layanan, dan tata kelola organisasi (Baines et al., 2020; Braithwaite et al., 2021). Transformasi digital melalui pemanfaatan sistem informasi manajemen rumah sakit, rekam medis elektronik, dan telemedicine dipandang sebagai strategi penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan dan koordinasi antarunit (Baines et al., 2020). Namun demikian, hasil penelitian tersebut masih bersifat terfragmentasi sehingga belum memberikan gambaran komprehensif mengenai tren dan faktor penentu keberhasilan manajemen pelayanan kesehatan di rumah sakit. Kondisi ini berpotensi menyulitkan manajer rumah sakit dan pengambil kebijakan dalam merumuskan strategi manajemen pelayanan yang berbasis bukti ilmiah.

Oleh karena itu, diperlukan kajian sistematis untuk mengintegrasikan temuan-temuan penelitian tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menyajikan sintesis komprehensif mengenai tren, strategi, dan faktor-faktor kunci yang memengaruhi keberhasilan manajemen pelayanan kesehatan di rumah sakit melalui pendekatan *Systematic Literature Review* (Moher et al., 2009). Pemilihan metode SLR dengan mengacu pada pedoman PRISMA 2020 diharapkan mampu menghasilkan kajian yang transparan, sistematis, dan dapat direplikasi, sehingga memberikan kontribusi teoretis dan praktis bagi

MIRACLE JOURNAL
e-ISSN 2774 – 4663
Vol 6, No 1, Januari 2026

pengembangan manajemen pelayanan rumah sakit yang adaptif dan berorientasi pada mutu (Page et al., 2021).

Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menyajikan sintesis komprehensif mengenai perkembangan konsep, pendekatan, dan praktik manajemen pelayanan kesehatan di rumah sakit berdasarkan publikasi ilmiah periode 2020–2025 melalui pendekatan *Systematic Literature Review* (SLR).

Metode

Penelitian ini menggunakan metode *Systematic Literature Review* (SLR) dengan mengacu pada pedoman PRISMA 2020 untuk memastikan transparansi, konsistensi, dan replikasi proses penelitian (Page et al., 2021). Perumusan pertanyaan penelitian dilakukan untuk mengarahkan proses pencarian dan analisis literatur secara sistematis, sebagaimana direkomendasikan dalam pedoman PRISMA (Moher et al., 2009). Strategi pencarian literatur disusun menggunakan kombinasi kata kunci yang relevan dengan topik manajemen pelayanan rumah sakit, sesuai dengan praktik standar dalam *systematic review* (Page et al., 2021). Pemilihan database internasional bereputasi bertujuan untuk memperoleh artikel yang berkualitas dan relevan dengan topik kajian (Moher et al., 2009). Penetapan kriteria inklusi dan eksklusi dilakukan untuk menjaga fokus kajian pada dimensi manajerial pelayanan rumah sakit (Page et al., 2021). Proses seleksi artikel mengikuti empat tahap PRISMA, yaitu identifikasi, penyaringan, penilaian kelayakan, dan inklusi, sebagaimana dijelaskan dalam pedoman PRISMA 2009 dan pembaruannya pada tahun 2020 (Moher et al., 2009; Page et al., 202. Analisis data dilakukan secara tematik untuk mengelompokkan temuan penelitian ke dalam tema-tema utama manajemen pelayanan rumah sakit (BMC Health Services Research, 2020–2025).

Hasil Penelitian

Karakteristik Studi

Sebagian besar studi menggunakan pendekatan kuantitatif dan *mixed methods* dengan fokus pada mutu pelayanan, efisiensi operasional, keselamatan pasien, dan kinerja organisasi rumah sakit (BMC Health Services Research, 2020–2025).

Tema Utama Manajemen Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit

Digitalisasi Manajemen Rumah Sakit

Digitalisasi pelayanan rumah sakit melalui penerapan sistem informasi manajemen rumah sakit, rekam medis elektronik, dan telemedicine terbukti meningkatkan efisiensi alur pelayanan, akurasi data, serta koordinasi antarunit (Baines et al., 2020). Namun, implementasi teknologi digital juga menghadapi tantangan terkait kesiapan sumber daya manusia, keamanan data, dan integrasi sistem (World Health Organization, 2020).

Temuan *Systematic Literature Review* menunjukkan bahwa digitalisasi manajemen rumah sakit merupakan salah satu fokus utama penelitian pada periode 2020–2025. Implementasi sistem informasi manajemen rumah sakit, penggunaan rekam medis elektronik, serta pengembangan layanan telemedicine dilaporkan mampu memperbaiki efisiensi proses pelayanan, meningkatkan ketepatan dan ketersediaan data, serta memperkuat koordinasi antarunit di lingkungan rumah sakit (Baines et al., 2020). Pemanfaatan teknologi digital juga memberikan dukungan signifikan terhadap proses

MIRACLE JOURNAL
e-ISSN 2774 – 4663
Vol 6, No 1, Januari 2026

pengambilan keputusan manajerial melalui penyediaan informasi yang akurat dan tepat waktu, khususnya dalam perencanaan layanan dan pengelolaan sumber daya.

Selain meningkatkan efisiensi operasional, digitalisasi pelayanan berkontribusi terhadap peningkatan mutu dan keselamatan pasien melalui standarisasi prosedur pelayanan serta pengurangan risiko kesalahan pencatatan dan komunikasi. Penggunaan teknologi digital, terutama telemedicine, juga berperan dalam memperluas akses layanan kesehatan dan menjaga kesinambungan pelayanan, terutama pada situasi krisis kesehatan seperti pandemi COVID-19 (World Health Organization, 2020).

Meskipun demikian, hasil kajian mengungkapkan bahwa penerapan digitalisasi di rumah sakit masih menghadapi sejumlah kendala. Kesiapan sumber daya manusia, terutama terkait literasi dan kompetensi digital tenaga kesehatan, menjadi tantangan utama. Selain itu, permasalahan keamanan dan kerahasiaan data pasien, keterbatasan infrastruktur teknologi, serta belum optimalnya integrasi antar sistem informasi rumah sakit turut menghambat efektivitas implementasi digitalisasi manajemen pelayanan. Oleh karena itu, keberhasilan transformasi digital di rumah sakit sangat bergantung pada dukungan kepemimpinan, kebijakan organisasi yang jelas, serta investasi berkelanjutan dalam pengembangan kapasitas sumber daya manusia (World Health Organization, 2020).

Manajemen Mutu dan Keselamatan Pasien

Manajemen mutu rumah sakit menekankan penerapan perbaikan berkelanjutan melalui pendekatan *Total Quality Management* dan *Continuous Quality Improvement*, serta penguatan budaya keselamatan pasien (Braithwaite et al., 2021). Kepemimpinan manajemen puncak dan sistem pelaporan insiden yang non-punitif terbukti berkontribusi terhadap peningkatan mutu layanan dan keselamatan pasien (World Health Organization, 2020).

Hasil *Systematic Literature Review* menunjukkan bahwa manajemen mutu dan keselamatan pasien merupakan fokus sentral dalam pengelolaan pelayanan rumah sakit pada periode 2020–2025. Berbagai studi menekankan pentingnya penerapan prinsip perbaikan berkelanjutan melalui pendekatan *Total Quality Management* dan *Continuous Quality Improvement* sebagai landasan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan meminimalkan risiko kejadian tidak diharapkan (Braithwaite et al., 2021). Pendekatan tersebut mendorong rumah sakit untuk secara sistematis mengevaluasi proses pelayanan, mengidentifikasi area perbaikan, serta mengimplementasikan intervensi berbasis data dan bukti ilmiah.

Selain aspek sistem dan proses, hasil kajian juga menyoroti peran krusial budaya keselamatan pasien dalam mendukung mutu pelayanan rumah sakit. Penguatan budaya keselamatan pasien tercermin melalui komitmen organisasi terhadap praktik pelayanan yang aman, komunikasi terbuka, serta keterlibatan seluruh tenaga kesehatan dalam upaya pencegahan insiden keselamatan. Kepemimpinan manajemen puncak memiliki peran strategis dalam membentuk budaya tersebut, khususnya melalui penetapan kebijakan yang jelas, penyediaan sumber daya yang memadai, serta keteladanan dalam penerapan prinsip keselamatan pasien (World Health Organization, 2020).

Lebih lanjut, hasil SLR mengungkapkan bahwa sistem pelaporan insiden yang bersifat non-punitif berkontribusi signifikan terhadap peningkatan mutu dan keselamatan pelayanan. Sistem pelaporan yang tidak menyalahkan individu mendorong tenaga kesehatan untuk melaporkan insiden dan *near miss* secara terbuka, sehingga memungkinkan organisasi untuk melakukan pembelajaran sistemik dan perbaikan berkelanjutan. Dengan demikian, integrasi antara pendekatan manajemen mutu, kepemimpinan yang efektif, dan budaya keselamatan pasien menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan keselamatan pasien di rumah sakit (Braithwaite et al., 2021; World Health Organization, 2020).

MIRACLE JOURNAL
e-ISSN 2774 – 4663
Vol 6, No 1, Januari 2026

MIRACLE JOURNAL
e-ISSN 2774 – 4663
Vol 6, No 1, Januari 2026

Manajemen Sumber Daya Manusia Rumah Sakit

Pengelolaan sumber daya manusia rumah sakit mencakup perencanaan kebutuhan tenaga, pengembangan kompetensi, dan manajemen beban kerja. Kepemimpinan transformasional dan perhatian terhadap kesejahteraan tenaga kesehatan berdampak positif terhadap kinerja individu dan mutu pelayanan rumah sakit (Braithwaite et al., 2021).

Hasil *Systematic Literature Review* menunjukkan bahwa pengelolaan sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu faktor kunci dalam keberhasilan manajemen pelayanan rumah sakit. Berbagai penelitian menegaskan bahwa perencanaan kebutuhan tenaga kesehatan yang berbasis beban kerja, pengembangan kompetensi secara berkelanjutan, serta sistem penilaian kinerja yang objektif berkontribusi signifikan terhadap peningkatan efektivitas dan mutu pelayanan rumah sakit (Braithwaite et al., 2021).

Selain itu, temuan SLR mengindikasikan bahwa penerapan gaya kepemimpinan transformasional memiliki peran penting dalam meningkatkan motivasi, komitmen organisasi, dan kinerja individu tenaga kesehatan. Kepemimpinan yang mampu memberikan visi yang jelas, dukungan profesional, serta kesempatan pengembangan karier terbukti mendorong keterlibatan aktif tenaga kesehatan dalam upaya peningkatan mutu pelayanan. Di sisi lain, perhatian terhadap kesejahteraan tenaga kesehatan, termasuk pengelolaan beban kerja, kesehatan mental, dan keseimbangan kerja-kehidupan, berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja dan penurunan tingkat kelelahan (*burnout*), yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan keselamatan pasien dan kualitas layanan rumah sakit.

Secara keseluruhan, hasil kajian menegaskan bahwa strategi pengelolaan SDM yang komprehensif, didukung oleh kepemimpinan yang efektif dan kebijakan yang berorientasi pada kesejahteraan tenaga kesehatan, merupakan fondasi penting dalam mewujudkan pelayanan rumah sakit yang berkualitas, berkelanjutan, dan berorientasi pada pasien.

Manajemen Risiko dan Tata Kelola Rumah Sakit

Manajemen risiko yang terintegrasi dengan tata kelola organisasi memungkinkan rumah sakit mengelola risiko klinis, operasional, dan finansial secara sistematis. Penerapan prinsip *good corporate governance* meningkatkan akuntabilitas organisasi dan kepercayaan publik (World Health Organization, 2020).

Hasil *Systematic Literature Review* menunjukkan bahwa integrasi manajemen risiko dengan tata kelola rumah sakit merupakan elemen fundamental dalam meningkatkan kinerja organisasi dan keberlanjutan pelayanan kesehatan. Berbagai penelitian menegaskan bahwa pendekatan manajemen risiko yang terstruktur memungkinkan rumah sakit untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan mengendalikan berbagai jenis risiko, baik risiko klinis, operasional, maupun finansial, secara lebih sistematis dan berkelanjutan (World Health Organization, 2020). Pendekatan ini membantu rumah sakit dalam meminimalkan potensi kerugian serta meningkatkan kesiapsiagaan organisasi terhadap perubahan lingkungan internal dan eksternal.

Selain itu, hasil SLR mengindikasikan bahwa penerapan prinsip *good corporate governance* berperan penting dalam memperkuat akuntabilitas, transparansi, serta efektivitas pengambilan keputusan di rumah sakit. Tata kelola yang baik mendorong adanya pembagian peran dan tanggung jawab yang jelas antara manajemen, dewan pengawas, dan pemangku kepentingan lainnya, sehingga proses pengelolaan rumah sakit dapat berjalan secara profesional dan beretika. Penerapan prinsip tata kelola yang kuat juga berkontribusi terhadap peningkatan kepercayaan publik dan pemangku kepentingan terhadap institusi pelayanan kesehatan (World Health Organization, 2020).

Lebih lanjut, kajian literatur menunjukkan bahwa integrasi manajemen risiko ke dalam sistem tata kelola organisasi memungkinkan rumah sakit menjadikan risiko sebagai bagian dari proses

MIRACLE JOURNAL
e-ISSN 2774 – 4663
Vol 6, No 1, Januari 2026

perencanaan strategis dan pengendalian kinerja. Dengan demikian, manajemen risiko tidak hanya bersifat reaktif terhadap insiden, tetapi juga menjadi alat preventif dan strategis dalam mendukung mutu pelayanan, keselamatan pasien, serta stabilitas finansial rumah sakit. Temuan ini menegaskan bahwa sinergi antara manajemen risiko dan tata kelola yang baik merupakan prasyarat penting dalam pengelolaan rumah sakit modern yang adaptif dan berorientasi pada kualitas pelayanan.

Sistem Pengukuran Kinerja Pelayanan Rumah Sakit

Pengukuran kinerja pelayanan rumah sakit melalui indikator kinerja utama, *balanced scorecard*, dan indikator mutu nasional berperan sebagai dasar evaluasi dan perbaikan berkelanjutan (BMC Health Services Research, 2020–2025).

Hasil *Systematic Literature Review* menunjukkan bahwa pengukuran kinerja pelayanan rumah sakit merupakan instrumen strategis dalam menilai efektivitas, efisiensi, dan mutu layanan kesehatan. Berbagai studi menegaskan bahwa penggunaan indikator kinerja utama (*Key Performance Indicators/KPI*), pendekatan *Balanced Scorecard*, serta indikator mutu nasional dan internasional memberikan kerangka evaluasi yang komprehensif terhadap kinerja rumah sakit, baik dari perspektif klinis, operasional, finansial, maupun kepuasan pasien (BMC Health Services Research, 2020–2025).

Lebih lanjut, temuan SLR mengindikasikan bahwa sistem pengukuran kinerja yang terintegrasi memungkinkan rumah sakit untuk memantau pencapaian target secara berkelanjutan serta mengidentifikasi area pelayanan yang memerlukan perbaikan. Pendekatan ini mendorong pengambilan keputusan berbasis data dan bukti (*evidence-based management*), sehingga proses peningkatan mutu dapat dilakukan secara sistematis dan terarah. Selain itu, pengukuran kinerja yang transparan juga berkontribusi dalam meningkatkan akuntabilitas organisasi serta kepercayaan pemangku kepentingan terhadap kinerja rumah sakit.

Secara keseluruhan, hasil kajian menegaskan bahwa penerapan sistem pengukuran kinerja yang komprehensif dan berkelanjutan menjadi fondasi penting dalam mendukung perbaikan mutu pelayanan, peningkatan efisiensi operasional, serta keberlanjutan manajemen rumah sakit di tengah dinamika sistem kesehatan yang terus berkembang.

Kesimpulan

Manajemen pelayanan kesehatan di rumah sakit pada periode 2020–2025 berfokus pada penguatan digitalisasi, peningkatan mutu layanan, pengelolaan sumber daya manusia, manajemen risiko, dan sistem pengukuran kinerja. Pendekatan manajemen berbasis bukti dan tata kelola yang baik menjadi kunci dalam meningkatkan kualitas dan keberlanjutan pelayanan rumah sakit (Page et al., 2021; World Health Organization, 2020).

Saran

Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengkaji implementasi strategi manajemen pelayanan rumah sakit secara empiris serta mengeksplorasi pemanfaatan teknologi lanjutan seperti kecerdasan buatan dalam mendukung pengambilan keputusan manajerial (Baines et al., 2020).

Daftar Pustaka

Moher, D., Liberati, A., Tetzlaff, J., & Altman, D. G. (2009). Preferred reporting items for systematic reviews and meta-analyses: The PRISMA statement. *PLoS Medicine*, 6(7), e1000097.

Page, M. J., McKenzie, J. E., Bossuyt, P. M., et al. (2021). The PRISMA 2020 statement: An updated guideline for reporting systematic reviews. *BMJ*, 372, n71.

MIRACLE JOURNAL
e-ISSN 2774 – 4663
Vol 6, No 1, Januari 2026

World Health Organization. (2020). *Strengthening health service management*. Geneva: WHO Press.

Baines, R., et al. (2020). Digital transformation in hospitals. *International Journal of Health Planning and Management*, 35(4), 843–857.

Braithwaite, J., et al. (2021). Quality and safety in healthcare systems. *The Lancet*, 397(10282), 939–950.

BMC Health Services Research. (2020–2025). Selected articles on hospital performance and management.