

Peran Komitmen Manajemen Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Rumah Sakit

Trees Nia Sari Widjaja¹, Tri Astuti², Ridha Aprillah Samsu³, Ahimsa Sanggya Hening Bumi⁴,
Nesha Adelina Mandala⁵, Vip Paramarta⁶

^{1,2,3,4,5,6} Magister Manajemen Rumah Sakit, Universitas Sangga Buana YPKP
Korespondensi: Widjajatresept@gmail.com

Abstrak

Mutu pelayanan rumah sakit merupakan indikator utama kinerja organisasi pelayanan kesehatan dan menjadi fokus penting dalam pengelolaan rumah sakit modern. Salah satu faktor yang berperan dalam peningkatan mutu pelayanan adalah komitmen manajemen. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran komitmen manajemen dalam peningkatan mutu pelayanan rumah sakit. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain *cross-sectional*. Data dikumpulkan melalui kuesioner terhadap 120 tenaga kesehatan dan staf manajerial rumah sakit, kemudian dianalisis menggunakan statistik deskriptif dan regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komitmen manajemen berada pada kategori tinggi, sedangkan mutu pelayanan rumah sakit berada pada kategori baik. Analisis regresi menunjukkan bahwa komitmen manajemen berpengaruh positif dan signifikan terhadap mutu pelayanan rumah sakit ($p < 0,05$). Kesimpulan penelitian ini adalah bahwa komitmen manajemen memiliki peran penting dalam mendukung peningkatan mutu pelayanan rumah sakit. Penguatan komitmen manajemen perlu menjadi prioritas strategis dalam pengelolaan rumah sakit untuk mewujudkan pelayanan yang bermutu dan berkelanjutan.

Kata kunci: Komitmen Manajemen, Mutu Pelayanan, Rumah Sakit, Manajemen Kesehatan.

Abstract

Hospital service quality is a key indicator of healthcare organization performance and a crucial focus in modern hospital management. Management commitment is a key factor in improving service quality. This study aims to analyze the role of management commitment in improving hospital service quality. The study used a quantitative approach with a cross-sectional design. Data were collected through questionnaires from 120 healthcare workers and hospital managerial staff, then analyzed using descriptive statistics and simple linear regression. The results showed that management commitment was high, while hospital service quality was good. Regression analysis showed that management commitment had a positive and significant effect on hospital service quality ($p < 0.05$). The study concludes that management commitment plays a crucial role in supporting the improvement of hospital service quality. Strengthening management commitment needs to be a strategic priority in hospital management to achieve quality and sustainable services.

Keywords: Management Commitment, Service Quality, Hospital, Health Management

PENDAHULUAN

Mutu pelayanan rumah sakit merupakan tolok ukur utama dalam menilai kinerja organisasi pelayanan kesehatan serta menjadi perhatian strategis dalam pengembangan sistem kesehatan modern. Dalam lima tahun terakhir, isu peningkatan mutu pelayanan rumah sakit semakin mengemuka seiring dengan meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang aman, efektif, dan berfokus pada kebutuhan pasien, serta diperkuat oleh implementasi kebijakan akreditasi rumah sakit di Indonesia. Mutu pelayanan tidak semata-mata dipahami sebagai luaran dari proses klinis, melainkan juga mencerminkan efektivitas sistem manajemen dan kualitas tata kelola rumah sakit secara komprehensif (Hasibuan et al., 2020; Huriati et al., 2022).

Berbagai studi terkini menunjukkan bahwa keberhasilan upaya peningkatan mutu pelayanan rumah sakit sangat dipengaruhi oleh aspek manajerial, terutama tingkat komitmen manajemen puncak. Komitmen manajemen dimaknai sebagai peran aktif pimpinan dalam mendukung kebijakan mutu, menjamin ketersediaan sumber daya yang diperlukan, serta

memastikan penerapan standar pelayanan dan keselamatan pasien secara konsisten di seluruh unit pelayanan (Alquwez, 2020; Sjølie et al., 2020).

Penelitian yang dilakukan pada konteks rumah sakit menunjukkan bahwa manajemen dengan tingkat komitmen yang tinggi terhadap mutu memiliki peran strategis dalam membentuk budaya organisasi yang berorientasi pada perbaikan berkelanjutan serta peningkatan kepuasan pasien (Sony et al., 2020, 2021). Komitmen manajerial tersebut tercermin melalui dukungan aktif terhadap berbagai inisiatif peningkatan kualitas, khususnya dalam perumusan kebijakan dan penerapan praktik manajerial yang mendorong terciptanya lingkungan kerja yang kondusif. Lebih lanjut, komitmen ini diwujudkan melalui keterlibatan pimpinan dalam penyediaan sumber daya dan program pelatihan bagi tenaga kerja, yang merupakan faktor kunci dalam menumbuhkan budaya organisasi yang menempatkan kualitas layanan dan keselamatan pasien sebagai prioritas utama (Grossmeier et al., 2020; Mutoffar et al., 2024; Sureshchandar, 2022).

Budaya organisasi yang efektif perlu dibangun dengan menekankan kolaborasi, transparansi, dan inovasi, serta menginternalisasikan prinsip-prinsip kualitas ke dalam seluruh proses operasional rumah sakit. Sejalan dengan temuan Sony et al., organisasi yang menunjukkan keterbukaan terhadap perubahan memiliki peluang yang lebih besar dalam mengadopsi pendekatan Quality 4.0, yang pada gilirannya berkontribusi terhadap peningkatan kinerja di sektor Kesehatan (Antony et al., 2021; Sony et al., 2021). Oleh karena itu, penciptaan lingkungan kerja yang suportif menjadi hal yang krusial untuk mendorong keterlibatan aktif karyawan dalam berbagai inisiatif peningkatan kualitas, mengingat tingkat partisipasi tenaga kerja memiliki hubungan yang signifikan dengan pencapaian hasil kualitas dalam pelayanan dan perawatan pasien (Alanazi et al., 2022; Sony et al., 2020).

Berbagai studi internasional menunjukkan bahwa rumah sakit yang didukung oleh komitmen manajemen yang kuat cenderung lebih efektif dalam menjaga mutu pelayanan, meningkatkan keselamatan pasien, serta membangun dan mempertahankan kepercayaan publik, khususnya dalam kondisi krisis seperti masa pandemi (Hussain & Khayat, 2021; Imai,

2020). Dukungan manajerial yang optimal tidak hanya tercermin dalam perumusan kebijakan internal, tetapi juga diwujudkan melalui penguatan komunikasi dan kolaborasi dengan seluruh tenaga kerja, terutama ketika organisasi menghadapi tekanan tinggi sebagaimana yang terjadi selama pandemi COVID-19 (Nurmeksela et al., 2021; Skagerström et al., 2023).

Meskipun demikian, temuan empiris di Indonesia dalam kurun waktu lima tahun terakhir mengungkapkan adanya kesenjangan yang signifikan antara kebijakan mutu yang ditetapkan oleh manajemen dan pelaksanaannya pada level operasional. Keterbatasan komitmen manajerial kerap berimplikasi pada rendahnya tingkat kepatuhan terhadap standar operasional prosedur, belum optimalnya implementasi program peningkatan mutu, serta minimnya partisipasi tenaga kesehatan dalam aktivitas perbaikan mutu secara berkelanjutan (Kakemam et al., 2021). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa komitmen manajemen belum sepenuhnya terintegrasi dan terinternalisasi dalam praktik pengelolaan rumah sakit sehari-hari.

Secara konseptual, pendekatan *Total Quality Management* (TQM) dan *Continuous Quality Improvement* (CQI) menempatkan komitmen manajemen sebagai faktor fundamental dalam keberhasilan upaya peningkatan mutu pelayanan. Ketiadaan dukungan yang nyata dari manajemen puncak menyebabkan inisiatif peningkatan mutu cenderung bersifat administratif semata dan sulit dipertahankan dalam jangka Panjang (Hill et al., 2020). TQM dan CQI merupakan kerangka kerja sistematis yang dirancang untuk mendorong perbaikan berkelanjutan terhadap kualitas layanan serta proses pelayanan di sektor kesehatan. Kedua pendekatan tersebut menegaskan bahwa keterlibatan aktif dan komitmen berkelanjutan dari seluruh jenjang manajemen, khususnya pimpinan puncak, merupakan prasyarat utama dalam mewujudkan perbaikan mutu yang efektif. Dalam konteks TQM, dukungan manajerial yang kuat diperlukan untuk mengadopsi, menerapkan, dan mempertahankan standar pelayanan yang tinggi secara konsisten, sehingga proses peningkatan kualitas dapat berlangsung secara berkelanjutan (Hill et al., 2020).

Sebaliknya, apabila dukungan manajemen tidak memadai, program peningkatan mutu cenderung gagal

terintegrasi ke dalam praktik operasional sehari-hari, yang pada akhirnya berdampak pada ketidakkonsistenan staf dalam menerapkan standar operasional prosedur (Azyabi et al., 2021). Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa peningkatan keterlibatan dan partisipasi staf tidak dapat tercapai tanpa kehadiran serta keterlibatan aktif manajemen dalam mengarahkan, mendukung, dan mengawasi pelaksanaan inisiatif mutu (Utiarahman et al., 2023).

Dalam konteks ini, sejumlah penelitian mengungkapkan bahwa efektivitas program pengendalian infeksi serta peningkatan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit sangat dipengaruhi oleh tingkat dukungan dan keterlibatan manajemen senior (Mahary et al., 2022). Ketika pimpinan puncak tidak menunjukkan komitmen yang aktif, berbagai inisiatif peningkatan mutu cenderung tereduksi menjadi aktivitas administratif yang tidak terintegrasi secara optimal dengan praktik operasional sehari-hari (Johnson et al., 2020). Sebaliknya, kepemimpinan manajerial yang kuat berperan dalam membangun struktur kerja yang mendorong kolaborasi lintas unit serta

memotivasi tenaga kesehatan untuk terlibat secara aktif dalam upaya peningkatan kualitas dan keselamatan pasien (Ibrahim et al., 2022).

Tanpa adanya komitmen tersebut, rumah sakit akan menghadapi kesulitan dalam menumbuhkan budaya organisasi yang mendukung perbaikan berkelanjutan. Temuan penelitian juga menegaskan bahwa dukungan manajerial memiliki peran krusial dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif bagi keselamatan pasien, di mana sistem manajemen yang solid mampu meningkatkan rasa tanggung jawab serta partisipasi tenaga Kesehatan (Ahmadi et al., 2022). Sebaliknya, ketiadaan dukungan nyata dari manajemen sering kali menyebabkan upaya peningkatan mutu berjalan tidak terkoordinasi dengan baik dan kehilangan fokus pada aspek-aspek esensial dalam pelayanan. Selain itu, keterbatasan alokasi sumber daya, waktu, dan perhatian terhadap inisiatif peningkatan mutu menjadi semakin nyata tanpa keterlibatan aktif manajemen, yang pada akhirnya dapat berdampak negatif terhadap moral dan motivasi tenaga kesehatan karena mereka merasa kontribusinya kurang dihargai dan upaya yang dilakukan tidak memberikan hasil yang berarti (Howell et al., 2022; Pelzang et al., 2023).

Dampak dari pendekatan organisasi yang belum terintegrasi secara optimal tercermin pada munculnya kesenjangan antara sasaran strategis manajemen dan implementasi tindakan di tingkat operasional. Inisiatif peningkatan mutu yang tidak memperoleh dukungan yang memadai cenderung memberikan kontribusi yang terbatas terhadap perbaikan kualitas pelayanan serta berlangsung secara sporadis, sehingga menghambat pencapaian standar pelayanan kesehatan yang tinggi (Patidar et al., 2022; Yuniarto et al., 2022). Pengabaian terhadap upaya peningkatan mutu tersebut tidak hanya berdampak pada efektivitas penyampaian layanan, tetapi juga berimplikasi lebih luas terhadap kondisi kesehatan masyarakat. Dengan demikian, pemahaman yang menyeluruh mengenai peran dan signifikansi komitmen manajemen dalam mendorong peningkatan mutu pelayanan rumah sakit menjadi aspek yang sangat krusial.

Berdasarkan uraian tersebut, permasalahan penelitian ini berfokus pada bagaimana peran komitmen manajemen dalam peningkatan mutu pelayanan rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh

dan kontribusi komitmen manajemen terhadap mutu pelayanan rumah sakit dalam konteks manajemen kesehatan modern. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoretis berupa penguatan kajian manajemen rumah sakit berbasis bukti empiris terkini, serta manfaat praktis sebagai dasar bagi manajemen rumah sakit dalam merumuskan strategi peningkatan mutu pelayanan yang berkelanjutan. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi rujukan bagi pengambil kebijakan dalam penguatan sistem manajemen mutu dan implementasi standar akreditasi rumah sakit.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain observasional analitik melalui metode potong lintang (*cross-sectional*). Desain ini digunakan untuk menganalisis peran komitmen manajemen terhadap mutu pelayanan rumah sakit pada satu waktu pengukuran tanpa adanya intervensi kepada responden. Pendekatan kuantitatif memungkinkan pengukuran hubungan antarvariabel secara objektif berdasarkan data numerik yang diperoleh.

Populasi penelitian mencakup tenaga kesehatan dan staf manajerial rumah sakit yang terlibat dalam perencanaan, pengelolaan, dan pelaksanaan pelayanan.

Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *proportional random sampling*, sehingga diperoleh sebanyak 120 responden. Teknik ini dipilih untuk memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi serta memastikan keterwakilan responden dari berbagai unit pelayanan rumah sakit.

Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner terstruktur dengan skala Likert lima tingkat yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Variabel komitmen manajemen diukur melalui indikator dukungan pimpinan, keterlibatan dalam program mutu, penyediaan sumber daya, dan konsistensi kebijakan, sedangkan mutu pelayanan diukur melalui keselamatan pasien, kepatuhan terhadap standar operasional prosedur, ketepatan waktu, dan kepuasan pelayanan. Data dianalisis menggunakan analisis deskriptif dan regresi linier sederhana dengan tingkat signifikansi 5 persen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini disajikan untuk memberikan gambaran umum mengenai latar belakang demografis dan profesional responden yang terlibat. Informasi ini

penting untuk memastikan bahwa responden memiliki pengalaman dan kompetensi yang memadai dalam menilai komitmen manajemen serta mutu pelayanan rumah sakit. Distribusi

karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan masa kerja disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	48	40,0
Perempuan	72	60,0
Pendidikan Terakhir		
D3	26	21,7
S1	62	51,7
S2	32	26,6
Masa Kerja		
< 5 tahun	34	28,3
5–10 tahun	46	38,4
> 10 tahun	40	33,3

Sumber: Hasil Olah Data 2025

Mayoritas responden dalam penelitian ini berjenis kelamin perempuan sebesar 60,0%, yang mencerminkan karakteristik umum tenaga kesehatan di rumah sakit.

Tingkat pendidikan responden didominasi oleh lulusan Sarjana (S1) sebesar 51,7%, diikuti oleh lulusan Magister (S2) dan Diploma (D3), yang menunjukkan

kapasitas akademik yang memadai dalam memahami kebijakan dan praktik manajemen rumah sakit. Berdasarkan masa kerja, sebagian besar responden memiliki pengalaman kerja antara 5-10 tahun sebesar 38,4%, yang mengindikasikan tingkat kematangan profesional dan pemahaman yang baik terhadap sistem pelayanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa responden memiliki kompetensi dan pengalaman yang cukup untuk memberikan penilaian yang objektif dan relevan terkait komitmen manajemen serta mutu pelayanan rumah sakit.

Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

Komitmen Manajemen

Analisis deskriptif terhadap variabel komitmen manajemen dilakukan untuk mengetahui tingkat persepsi responden terhadap dukungan dan keterlibatan manajemen dalam peningkatan mutu pelayanan rumah sakit. Pengukuran dilakukan berdasarkan beberapa indikator utama yang mencerminkan komitmen manajemen terhadap kebijakan dan implementasi mutu pelayanan. Hasil statistik deskriptif komitmen manajemen disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Statistik Deskriptif Komitmen Manajemen

Indikator	Mean	SD	Kategori
Dukungan kebijakan mutu	4,12	0,53	Tinggi
Keterlibatan manajemen	4,05	0,56	Tinggi
Penyediaan sumber daya	3,98	0,61	Tinggi
Konsistensi kebijakan	4,08	0,55	Tinggi
Rata-rata total	4,06	0,56	Tinggi

Sumber: Hasil Olah Data 2025

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa rata-rata skor komitmen manajemen sebesar 4,06, yang termasuk dalam kategori

tinggi. Temuan ini mengindikasikan bahwa manajemen rumah sakit memiliki tingkat komitmen yang kuat dalam

mendukung upaya peningkatan mutu pelayanan. Indikator dengan nilai tertinggi adalah dukungan terhadap kebijakan mutu, yang mencerminkan keseriusan pimpinan rumah sakit dalam merumuskan, menetapkan, dan mengimplementasikan kebijakan yang berorientasi pada mutu dan keselamatan pasien. Tingginya skor pada indikator ini menunjukkan bahwa kebijakan mutu telah menjadi bagian penting dalam sistem manajemen rumah sakit serta didukung oleh pengambilan keputusan yang konsisten dan berkelanjutan. Kondisi tersebut menjadi landasan yang kuat bagi keberhasilan pelaksanaan program peningkatan mutu pelayanan rumah sakit.

Mutu Pelayanan Rumah Sakit

Pengukuran mutu pelayanan rumah sakit dilakukan untuk menilai sejauh mana pelayanan yang diberikan telah memenuhi standar mutu yang ditetapkan. Variabel ini diukur melalui beberapa indikator yang berkaitan dengan aspek keselamatan pasien, kepatuhan terhadap standar operasional prosedur, ketepatan waktu pelayanan, serta kepuasan pelayanan. Hasil analisis deskriptif mutu pelayanan rumah sakit disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Statistik Deskriptif Mutu Pelayanan Rumah Sakit

Indikator	Mean	SD	Kategori
Keselamatan pasien	4,10	0,50	Baik
Kepatuhan SOP	4,02	0,58	Baik
Ketepatan waktu pelayanan	3,95	0,60	Baik
Kepuasan pelayanan	4,08	0,54	Baik
Rata-rata total	4,04	0,56	Baik

Sumber: Hasil Olah Data 2025

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa rata-rata skor mutu pelayanan rumah

sakit sebesar 4,04, yang berada pada kategori baik. Temuan ini menunjukkan

bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi standar mutu yang ditetapkan dan berjalan secara relatif optimal. Indikator keselamatan pasien memperoleh nilai tertinggi dibandingkan indikator lainnya, yang mengindikasikan adanya komitmen rumah sakit dalam menerapkan prinsip keselamatan pasien secara konsisten dalam setiap proses pelayanan. Hal ini mencerminkan upaya manajemen dan tenaga kesehatan dalam meminimalkan risiko insiden serta meningkatkan kualitas asuhan. Penerapan standar keselamatan pasien yang baik juga menunjukkan bahwa rumah sakit telah mengintegrasikan aspek mutu dan keselamatan sebagai prioritas

dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang berorientasi pada pasien.

Analisis Pengaruh Komitmen Manajemen terhadap Mutu Pelayanan

Untuk mengetahui peran komitmen manajemen terhadap mutu pelayanan rumah sakit, dilakukan analisis inferensial menggunakan regresi linier sederhana. Analisis ini bertujuan untuk menguji pengaruh komitmen manajemen sebagai variabel independen terhadap mutu pelayanan rumah sakit sebagai variabel dependen. Hasil uji regresi linier sederhana, termasuk nilai koefisien regresi dan koefisien determinasi, disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana dan Koefisien Determinasi

Variabel Independen	β	t-hitung	Sig. (p)
Komitmen Manajemen	0,652	8,214	0,000

Koefisien Determinasi	Nilai
R	0,652
R Square (R²)	0,425
Adjusted R Square	0,420

Sumber: Hasil Olah Data 2025

Hasil analisis regresi linier sederhana menunjukkan bahwa komitmen manajemen

berpengaruh positif dan signifikan terhadap mutu pelayanan rumah sakit,

yang ditunjukkan oleh nilai signifikansi $p = 0,000$ ($p < 0,05$). Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan komitmen manajemen diikuti oleh peningkatan mutu pelayanan yang diberikan. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,425 menunjukkan bahwa komitmen manajemen mampu menjelaskan sebesar 42,5% variasi mutu pelayanan rumah sakit. Sementara itu, sebesar 57,5% variasi mutu pelayanan dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian, seperti budaya organisasi, kompetensi sumber daya manusia, kepemimpinan klinis, dan sistem manajemen rumah sakit. Hal ini menegaskan bahwa komitmen manajemen merupakan faktor penting, namun perlu didukung oleh faktor lain secara komprehensif.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komitmen manajemen berpengaruh positif dan signifikan terhadap mutu pelayanan rumah sakit. Temuan ini memperkuat teori *Total Quality Management* (TQM) dan *Continuous Quality Improvement* (CQI) yang menempatkan komitmen manajemen puncak sebagai prasyarat utama dalam keberhasilan implementasi mutu pelayanan. Menurut (Hill et al., 2020), komitmen manajemen menjadi fondasi dalam

membangun sistem mutu yang berkelanjutan karena menentukan arah kebijakan, alokasi sumber daya, serta budaya organisasi yang mendukung perbaikan mutu secara kontinu.

Temuan penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa dukungan dan keterlibatan aktif manajemen berkontribusi signifikan terhadap peningkatan mutu pelayanan rumah sakit. (Sony et al., 2020)(Sony et al., 2021) menegaskan bahwa manajemen yang berkomitmen tinggi terhadap mutu mampu menciptakan lingkungan kerja yang mendukung partisipasi tenaga kesehatan dalam program peningkatan mutu dan keselamatan pasien. Hal ini juga diperkuat oleh (Grossmeier et al., 2020)(Sureshchandar, 2022) yang menyatakan bahwa komitmen manajemen dalam penyediaan sumber daya dan penguatan kebijakan mutu berpengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan pasien.

Nilai koefisien determinasi yang menunjukkan bahwa komitmen manajemen menjelaskan sebagian besar variasi mutu pelayanan rumah sakit mengindikasikan kuatnya peran faktor manajerial dalam sistem pelayanan

kesehatan. Namun demikian, temuan ini juga konsisten dengan penelitian sebelumnya yang menyebutkan bahwa mutu pelayanan dipengaruhi oleh berbagai faktor lain di luar komitmen manajemen, seperti budaya organisasi, kompetensi sumber daya manusia, dan kepemimpinan klinis (Kakemam et al., 2021)(Ahmadi et al., 2022). Hal ini menegaskan bahwa peningkatan mutu pelayanan rumah sakit memerlukan pendekatan yang bersifat sistemik dan multidimensional.

Dalam konteks implementasi kebijakan mutu, hasil penelitian menunjukkan bahwa dukungan kebijakan mutu menjadi indikator dengan nilai tertinggi pada variabel komitmen manajemen. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Kakemam et al., 2021) yang menyatakan bahwa konsistensi kebijakan dan keterlibatan pimpinan berperan penting dalam meningkatkan kepatuhan tenaga kesehatan terhadap standar operasional prosedur dan keselamatan pasien. Dukungan kebijakan yang kuat memungkinkan integrasi program mutu ke dalam praktik pelayanan sehari-hari secara lebih efektif.

Selain itu, fokus pada indikator keselamatan pasien sebagai aspek mutu dengan nilai tertinggi juga sejalan dengan temuan penelitian internasional yang

menyatakan bahwa rumah sakit dengan komitmen manajemen yang kuat lebih mampu menjaga keselamatan pasien dan mempertahankan mutu pelayanan, terutama dalam situasi krisis (Imai, 2020)(Hussain & Khayat, 2021)(Skagerström et al., 2023). Temuan ini menegaskan bahwa komitmen manajemen tidak hanya berfungsi sebagai faktor struktural, tetapi juga sebagai faktor strategis dalam meningkatkan ketahanan organisasi rumah sakit.

Secara keseluruhan, pembahasan ini menunjukkan bahwa hasil penelitian konsisten dengan teori dan temuan empiris sebelumnya. Komitmen manajemen terbukti menjadi determinan penting dalam peningkatan mutu pelayanan rumah sakit. Oleh karena itu, penguatan komitmen manajemen perlu dipandang sebagai strategi utama dalam pengelolaan rumah sakit untuk mewujudkan pelayanan yang bermutu, aman, dan berkelanjutan.

KESEMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa komitmen manajemen rumah sakit berada pada kategori tinggi dan mutu pelayanan

rumah sakit berada pada kategori baik. Hasil analisis menunjukkan bahwa komitmen manajemen berperan secara positif dan signifikan dalam peningkatan mutu pelayanan rumah sakit. Temuan ini mengindikasikan bahwa dukungan, keterlibatan, dan konsistensi manajemen dalam kebijakan mutu merupakan faktor penting dalam mewujudkan pelayanan rumah sakit yang berkualitas dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA (11 PT, BOLD)

- Ahmadi, S., Haghgoshayie, E., Arjmand, A., Hajebrahimi, S., & Hasanpoor, E. (2022). Patient Safety Improvement With the Patient Engagement in Iran: A Best Practice Implementation Project. *Plos One*, *17*(5), e0267823. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0267823>
- Alanazi, N. H., Alshamlani, Y., & Baker, O. G. (2022). The Association Between Nurse Managers' Transformational Leadership and Quality of Patient Care: A Systematic Review. *International Nursing Review*, *70*(2), 175–184. <https://doi.org/10.1111/inr.12819>
- Alquwez, N. (2020). Examining the Influence of Workplace Incivility on Nurses' Patient Safety Competence. *Journal of Nursing Scholarship*, *52*(3), 292–300. <https://doi.org/10.1111/jnu.12553>
- Antony, J., Sony, M., Furterer, S., McDermott, O., & Pepper, M. (2021). Quality 4.0 and Its Impact on Organizational Performance: An Integrative Viewpoint. *The TQM Journal*, *34*(6), 2069–2084. <https://doi.org/10.1108/tqm-08-2021-0242>
- Azyabi, A., Karwowski, W., & Davahli, M. R. (2021). Assessing Patient Safety Culture in Hospital Settings. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, *18*(5), 2466. <https://doi.org/10.3390/ijerph18052466>
- Grossmeier, J., Castle, P. H., Pitts, J. S., Saringer, C., Jenkins, K. R., Imboden, M. T., Mangen, D. J., Johnson, S. S., Noeldner, S. P., & Mason, S. T. (2020). Workplace Well-Being Factors That Predict Employee Participation, Health and Medical Cost Impact, and Perceived Support. *American Journal of Health Promotion*, *34*(4), 349–358. <https://doi.org/10.1177/089011711>

- 9898613
Hasibuan, A. S., Ishak, S., & R, E. Y. (2020). Komunikasi, Lingkungan, Gangguan Interupsi, Beban Kerja Dan Edukasi Mempengaruhi Medication Error Perawat Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit. *Window of Health Jurnal Kesehatan*, 343–353. <https://doi.org/10.33368/woh.v0i0.368>
- Hill, J., Stephani, A.-M., Sapple, P. J., & Clegg, A. (2020). The Effectiveness of Continuous Quality Improvement for Developing Professional Practice and Improving Health Care Outcomes: A Systematic Review. *Implementation Science*, 15(1). <https://doi.org/10.1186/s13012-020-0975-2>
- Howell, E. A., Sofaer, S., Balbierz, A., Kheyfets, A., Glazer, K. B., & Zeitlin, J. (2022). Distinguishing High-Performing From Low-Performing Hospitals for Severe Maternal Morbidity. *Obstetrics and Gynecology*, 139(6), 1061–1069. <https://doi.org/10.1097/aog.00000000000004806>
- Huriati, H., Shalahuddin, S., Hidayah, N., Suaib, S., & Arfah, A. (2022). Literatur Review: Mutu Pelayanan Keselamatan Pasien Di Rumah Sakit. *Forum Ekonomi*, 24(1), 186–194. <https://doi.org/10.30872/jfor.v24i1.10572>
- Hussain, M. K., & Khayat, R. A. M. (2021). The Impact of Transformational Leadership on Job Satisfaction and Organisational Commitment Among Hospital Staff: A Systematic Review. *Journal of Health Management*, 23(4), 614–630. <https://doi.org/10.1177/09720634211050463>
- Ibrahim, I., Al-Rashidi, M., Al-Salamin, M., Kostanjsek, N., Jakob, R., Azam, S., Al-Mazeedi, N., & Al-Asoomi, F. (2022). ICD-11 Morbidity Pilot in Kuwait: Methodology and Lessons Learned for Future Implementation. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(5), 3057. <https://doi.org/10.3390/ijerph19053057>
- Imai, H. (2020). Trust Is a Key Factor in the Willingness of Health Professionals to Work During the COVID-19 Outbreak: Experience From the H1N1 Pandemic in Japan 2009. *Psychiatry and Clinical Neurosciences*, 74(5), 329–330. <https://doi.org/10.1111/pcn.12995>
- Johnson, M. D., Lewis, R. E., Ashley, E. S. 1001

- D., Ostrosky-Zeichner, L., Zaoutis, T., Thompson, G. R., Andes, D. R., Walsh, T. J., Pappas, P. G., Cornely, O. A., Perfect, J. R., & Kontoyiannis, D. P. (2020). Core Recommendations for Antifungal Stewardship: A Statement of the Mycoses Study Group Education and Research Consortium. *The Journal of Infectious Diseases*, 222(Supplement_3), S175–S198. <https://doi.org/10.1093/infdis/jiaa394>
- Kakemam, E., Gharaee, H., Rajabi, M. R., Nadernejad, M., Jelodar, Z. K., Raeissi, P., & Kalhor, R. (2021). Nurses' Perception of Patient Safety Culture and Its Relationship With Adverse Events: A National Questionnaire Survey in Iran. *BMC Nursing*, 20(1). <https://doi.org/10.1186/s12912-021-00571-w>
- Mahary, W., Indupurnahayu, I., & Suherman, S. (2022). Pengaruh Implementasi Standar Akreditasi, Nilai - Nilai Islam Dan Pengalaman Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Rumah Sakit Rumah Sehat Terpadu Dompot Dhuafa. *Jurnal Manajemen*, 13(3), 434. <https://doi.org/10.32832/jm-uika.v13i3.7533>
- Mutoffar, M. M., Bahar, A., & Mustafa, F. (2024). The Role of Management Information System Innovation as a Catalyst to Enhance Profitability in the Contemporary Digital Business Era. *Jurnal Minfo Polgan*, 13(1), 172–180.
- Nurmeksela, A., Mikkonen, S., Kinnunen, J., & Kvist, T. (2021). Relationships Between Nurse Managers' Work Activities, Nurses' Job Satisfaction, Patient Satisfaction, and Medication Errors at the Unit Level: A Correlational Study. *BMC Health Services Research*, 21(1). <https://doi.org/10.1186/s12913-021-06288-5>
- Patidar, G. K., Thachil, J., Dhiman, Y., Oreh, A., Vrieling, H., Berg, K. van den, Rastvorceva, R. M. G., So-Osman, C., & Al-Riyami, A. Z. (2022). Management of Blood Transfusion Services in Low-resource Countries. *Vox Sanguinis*, 117(12), 1375–1383. <https://doi.org/10.1111/vox.13373>
- Pelzang, R., Norbu, N., & Jamphel, K. (2023). Patient Safety Culture Among Healthcare Professionals in Bhutan. *Bhutan Health Journal*, 9(1), 17–25. <https://doi.org/10.47811/bhj.152>
- Sjølie, B. M., Hartviksen, T. A., & Bondas, T. (2020). "Navigation to Prioritizing

- the Patient” – First-Line Nurse Managers’ Experiences of Participating in a Quality Improvement Collaborative. *BMC Health Services Research*, 20(1). <https://doi.org/10.1186/s12913-020-4918-z>
- Skagerström, J., Fernemark, H., Nilsén, P., Seing, I., Hårdstedt, M., Karlsson, E., & Schildmeijer, K. (2023). Challenges of Primary Health Care Leadership During the COVID-19 Pandemic in Sweden: A Qualitative Study of Managers’ Experiences. *Leadership in Health Services*, 36(3), 389–401. <https://doi.org/10.1108/lhs-08-2022-0089>
- Sony, M., Antony, J., & Douglas, A. (2020). Essential Ingredients for the Implementation of Quality 4.0. *The TQM Journal*, 32(4), 779–793. <https://doi.org/10.1108/tqm-12-2019-0275>
- Sony, M., Antony, J., Douglas, A., & McDermott, O. (2021). Motivations, Barriers and Readiness Factors for Quality 4.0 Implementation: An Exploratory Study. *The TQM Journal*, 33(6), 1502–1515. <https://doi.org/10.1108/tqm-11-2020-0272>
- Sureshchandar, G. S. (2022). Quality 4.0 – Understanding the Criticality of the Dimensions Using the Analytic Hierarchy Process (AHP) Technique. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 39(6), 1336–1367. <https://doi.org/10.1108/ijqrm-06-2021-0159>
- Utiahman, N., Ananto, N., & Lumingkewas, C. F. (2023). The Effect of Total Quality Management (TQM) on Operational Performance in Garment Companies in Sukabumi. *The Eastasouth Management and Business*, 1(03), 105–110.
- Yunianto, I., Mutoffar, M. M., & Widyaningrum, D. K. (2022). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Penyediaan Contact Center pada PT ABC. *Jupiter: Journal of Computer & Information Technology*, 3(1), 34–40.