

## Manajemen Operasioanl Strategi Sebagai Upaya Pengendalian Mutu Pelayanan Di Rumah Sakit Khusus Bedah Hasta Husada

**Edy Wahyudi**

Universitas Katolik Widya Karya

**Andy Endra Krisna**

Universitas Katolik Widya Karya

Alamat Jalan Bondowoso No. 2 Malang 65115

Korespondensi: [fulloboo@gmail.com](mailto:fulloboo@gmail.com)

**Abstract.** *Hospitals have various operational activities, including production, marketing and financial recording activities. The concept of operations management is very important for managing hospital operations. Globalization has had an impact on changes in the strategic environment. Globalization has triggered the emergence of competition in various fields. With this competition, every hospital strives and is required to improve the quality and quality of services both in terms of methods and technology used to support services. Quality control must be implemented and maintained properly as a value that has an impact on all aspects of the hospital, one of which is increasing turnover from the business side. A quality management system is an arrangement that ensures the achievement of planned quality goals and objectives in hospital services. To carry out quality hospital services, it is necessary to implement good operational management as a means of supporting high quality hospital services that have value in the point of view of the community. This phenomenon exists, therefore the authors use the scoping review method as a research method. This aims to review previous literature that has explored the quality of hospital services and the implementation of operational management as a means of quality control in hospitals.*

**Keywords:** *Quality Service Control, Strategic Operational Management*

**Abstrak.** Rumah sakit memiliki berbagai kegiatan operasional, termasuk kegiatan produksi, pemasaran dan pencatatan keuangan. Konsep manajemen operasi menjadi sangat penting untuk mengelola operasional rumah sakit. Adanya globalisasi membawa dampak terhadap perubahan lingkungan strategis. Globalisasi tersebut memicu munculnya persaingan diberbagai bidang. Dengan adanya persaingan tersebut, setiap Rumah sakit berupaya dan dituntut untuk meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan baik dari sisi metode dan sisi teknologi yang digunakan untuk mendukung pelayanan. Pengendalian mutu harus diterapkan dan terjaga dengan baik sebagai value yang berdampak pada semua aspek yang ada di rumah sakit salah satunya adalah mendongrak omset (revenue) dari sisi bisnis. Sistem manajemen mutu merupakan suatu tatanan yang menjamin tercapainya tujuan dan sasaran mutu yang direncanakan dalam pelayanan rumah sakit. Untuk menjalankan pelayanan rumah sakit yang bermutu, diperlukan implementasi manajemen operasional yang baik sebagai salah satu alat pendukung layanan rumah sakit yang bermutu tinggi dan mempunyai value dimata masyarakat. Adanya fenomena tersebut, maka dari itu penulis menggunakan metode scoping review sebagai metode penelitian. Hal ini bertujuan untuk meninjau literatur sebelumnya yang telah mengeksplorasi terkait dengan mutu pelayanan rumah sakit dan implementasi manajemen operasional sebagai sarana pengendalian mutu di rumah sakit.

Kata Kunci: Pengendalian Mutu Layanan, Manajemen Operasional Strategi

### LATAR BELAKANG

Bisnis perumahsakitkan tidak lepas dari adanya penerapan dan pengendalian mutu pelayanan. Mutu pelayanan rumah sakit merupakan indikator penting dan berdampak pada semua sektor yang ada didalamnya. Dengan menjaga mutu dengan baik, maka akan berdampak yang signifikan terhadap kunjungan dan kepuasan pasien dari segi *outcome* nya, jika dilihat

dari segi *financial* akan berdampak terhadap *revenue* dan profitabilitas rumah sakit (Margareta Pratiwi, 2019). Mutu pelayanan bisa tercapai jika didukung oleh manajemen operasional yang baik, hal ini senada dengan Saputro (2013), yang mengatakan bahwa organisasi dan manajemen tidak dapat dipisahkan, setiap organisasi memerlukan manajemen untuk meraih tujuan organisasinya. Tidak terkecuali institusi penyelenggara pelayanan Kesehatan, apalagi sekelas rumah sakit. Semua fungsi manajemen sangat dibutuhkan rumah sakit. Satu diantara fungsi tersebut, bahkan boleh dikatakan yang berperan sangat penting adalah manajemen operasi.

Menurut Alfian Elwin Zai (2009), dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa rumah sakit adalah organisasi bisnis yang bergerak dibidang jasa pelayanan kesehatan, kegiatan operasional rumah sakit lebih banyak menghasilkan barang yang tidak berwujud (*intangibile*). Ketika jasa atau pelayanan dilakukan yang dapat dilihat dan dirasakan oleh pasien sebagai konsumen adalah mutu pelayanan, yaitu mulai dari keramahan petugas, pemeriksaan dan perawatan yang diberikan oleh dokter dan perawat, pelayanan lainnya di rumah sakit. Apapun hasil akhir yang dihasilkan, kegiatan produksi yang berlangsung dalam organisasi tersebut merupakan kegiatan operasi organisasi.

Manajemen operasi sangat penting untuk efisiensi fungsi penyediaan layanan Kesehatan. Perubahan yang terjadi di organisasi pelayanan Kesehatan, menyebabkan cara mengelola operasional pelayanan Kesehatan juga berubah. Beberapa contoh yang paling menonjol dari manajemen operasional dalam pelayanan Kesehatan termasuk mengendalikan biaya dan meningkatkan kualitas (mutu) layanan yang diberikan kepada pasien (Troy Segal, 2018).

Salah satu bidang yang menjadi fokus manajer operasi adalah pengendalian biaya. Sistem pelayanan kesehatan saat ini terlalu mahal. Hal ini diperkuat dengan pendapat Troy Segal (2018), yaitu biaya tinggi pelayanan kesehatan ini sering tidak terkompensasi karena pasien tidak diasuransikan. Prevalensi (umum) layanan dengan harga mahal menimbulkan beban pada pembayar pajak, pemegang asuransi kesehatan dan Lembaga-lembaga kesehatan itu sendiri. Pengendalian biaya juga mempengaruhi tingkat dan kualitas dan kualitas layanan yang diberikan kepada klien. Namun, pengurangan biaya yang dikelola secara tidak efisien pada anggaran, akan membatasi teknologi dan peralatan yang dapat dibeli dan digunakan untuk menyediakan layanan yang diperlukan. Karena itu, manajer operasi harus bertujuan untuk merampingkan biaya dan untuk menciptakan pendanaan yang diperlukan untuk mempertahankan tingkat yang memadai dan kualitas (mutu) layanan yang ditawarkan.

Penelitian ini bertujuan untuk memetakan literatur yang ada terkait dengan relevansi implementasi manajemen operasional terhadap pengendalian mutu pelayanan di Rumah Sakit Khusus Bedah Hasta Husada. Kajian tinjauan Pustaka bertujuan untuk merangkum dan mengkaji artikel yang diterbitkan pada beberapa jurnal yaitu jurnal Administrasi Bisnis (JAB), *Scientia Journal*, Jurnal Multidisiplin Madani (MUDIMA), Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi, Jurnal ilmu lingkungan, dan kajian Pustaka tersebut disandingkan dengan fakta dan fenomena yang ada di Rumah Sakit Khusus Bedah Hasta Husada sebagai objek penelitian. Menurut Munn dkk. (2018) beberapa referensi jurnal cenderung subjektif karena sangat bergantung pada pengetahuan dan pengalaman peneliti sebelumnya. Karakteristik dari *scoping review* ini dirinci perbedaannya dan dibandingkan dengan sistematik *review* yang kemudian disandingkan dengan fakta dan data dari fenomena yang terjadi pada objek penelitian yaitu di Rumah Sakit Khusus Bedah Hasta Husada. Masih menurut Mun dkk. (2018), bahwa tinjauan pelingkupan digunakan jika tujuan tinjauan adalah untuk mengidentifikasi kesenjangan pengetahuan, memperluas cakupan literatur, memperjelas konsep, menyelidiki pelaksanaan penelitian, atau untuk menginformasikan tinjauan sistematis. O'brien dkk. (2016) dalam Eko Noruliyanto dkk. (2022) menjelaskan alasan mereka lebih memilih menerapkan tinjauan pelingkupan karena tinjauan pelingkupan dianggap sebagai alat yang tepat untuk memetakan suatu topik dengan pendekatan yang tidak terlalu kaku dibandingkan tinjauan sistematis.

## **KAJIAN TEORITIS**

Peranan manajemen operasi dalam manajemen rumah sakit sangat diperlukan untuk menjaga kualitas (mutu) pelayanan rumah sakit. Menurut *wordpress.com*, Rumah Sakit adalah salah satu organisasi pelayanan jasa atau organisasi non manufaktur (Adrian, 2016). Kegiatan operasinya lebih banyak menghasilkan barang yang tidak berwujud. Seperti kegiatan manufaktur, organisasi dan pelayanan kesehatan. Rumah sakit juga memerlukan manajemen operasi yang efektif untuk memastikan ketersediaan dan kelancaran pelayanan. Dalam konteks ini, organisasi pelayanan kesehatan perlu mengelola sumber daya manusia, peralatan medis, infrastruktur fasilitas, dan informasi pasien dengan efisien. Manajemen operasi di rumah sakit melibatkan perencanaan strategis, pengelolaan rantai pasokan, pengaturan kapasitas, dan pengembangan sistem informasi kesehatan yang dapat mendukung proses operasional sehari-hari (Theodoridis & Kraemer, n.d.).

Pridolin et al., (2021) mengatakan salah satu tantangan khusus dalam manajemen operasi rumah sakit adalah sifat unik dari produk atau layanan yang dihasilkan. Berbeda dengan

produk manufaktur yang dapat diukur dengan ukuran fisik atau karakteristik tertentu, pelayanan kesehatan bersifat abstrak dan lebih sulit untuk diukur secara langsung. Oleh karena itu, manajemen operasi di rumah sakit perlu menyesuaikan strategi mereka untuk mencapai efisiensi dan kualitas layanan yang optimal.

Selain itu, Bastian, (2008) mengatakan keberhasilan manajemen operasi rumah sakit juga terkait erat dengan penerapan teknologi informasi dan sistem manajemen data. Sistem informasi kesehatan yang baik dapat membantu memantau pasien, mengelola catatan medis, dan meningkatkan koordinasi antardepartemen. Ini memungkinkan rumah sakit untuk merespons lebih cepat terhadap kebutuhan pasien, meningkatkan akurasi diagnosis, dan mengoptimalkan proses perawatan.

Dengan demikian, manajemen operasi dalam konteks rumah sakit bukan hanya tentang efisiensi proses, tetapi juga tentang memberikan pelayanan kesehatan berkualitas tinggi. Melalui integrasi manajemen operasi yang baik, rumah sakit dapat mencapai tujuan mereka untuk memberikan perawatan yang aman, efektif, dan bermutu tinggi kepada pasien mereka (Pratiwi, 2019).

### **Manajemen Operasional Strategis di Bidang Kesehatan**

Dalam mengoptimalkan layanan kesehatan, manajemen operasional strategis memiliki peran sentral dalam meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan mutu pelayanan di rumah sakit. Melibatkan integrasi konsep-konsep dan teori-teori khusus, manajemen operasional strategis di bidang kesehatan menjadi fondasi yang vital untuk menanggapi tuntutan dan dinamika kompleks dalam penyediaan pelayanan medis (Wanget et al., 2018). Berikut merupakan tabel dari Teori/ Konsep Manajemen Operasional Strategis di Bidang Kesehatan:

**Tabel 1. Teori/ Konsep Manajemen Operasional Strategis di Bidang Kesehatan**

<b>No.</b>	<b>Teori/ Konsep Manajemen Operasional Strategis di Bidang Kesehatan</b>	<b>Deskripsi</b>
1	Integrasi Sistem Kesehatan	Teori yang menekankan pentingnya integrasi sistem dalam penyediaan pelayanan kesehatan. Integrasi dapat mencakup koordinasi antar departemen, kolaborasi dengan pihak eksternal, dan pemanfaatan teknologi informasi (Constand et al., 2014).
2	Model Proses Bisnis	Konsep yang menekankan pada perancangan dan pengelolaan proses bisnis di rumah sakit. Memastikan

		proses operasional yang terstruktur dan terkoordinasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan (Bunn et al., 1997)
3	Penerapan Teknologi Informasi Kesehatan	Teori tentang pemanfaatan teknologi informasi dalam manajemen operasional strategis. Sistem informasi kesehatan yang baik dapat meningkatkan akses data, memfasilitasi komunikasi, dan meningkatkan keamanan informasi (Tricco et al., 2015).
4	Manajemen Rantai Pasokan Kesehatan	Konsep yang melibatkan pengelolaan rantai pasokan untuk memastikan ketersediaan dan distribusi sumber daya kesehatan secara efisien. Melibatkan pemantauan inventaris, pengelolaan obat, dan logistik pelayanan kesehatan (Tricco et al., 2016).
5	Peningkatan Kualitas Pelayanan	Teori yang menekankan pada penerapan strategi untuk meningkatkan mutu pelayanan di rumah sakit. Melibatkan pemantauan kualitas, peningkatan proses, dan pengukuran kinerja secara berkelanjutan (Pham et al., 2014).

Manajemen operasional strategis membawa kontribusi signifikan dalam peningkatan efisiensi, efektivitas, dan mutu layanan di rumah sakit. Pertama-tama, melalui perencanaan strategis yang matang, rumah sakit dapat merancang dan mengelola proses operasionalnya dengan lebih efisien. Penggunaan model bisnis yang terstruktur membantu dalam mengidentifikasi dan mengoptimalkan langkah-langkah operasional, sehingga mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk melayani pasien dan meminimalkan risiko kesalahan (Munn et al., 2018). Senada dengan ini, Krisna juga menyatakan bahwa manajemen operasional strategis ini bisa membawa sumber daya manusia yang dimiliki oleh sebuah perusahaan menjadi produktif. Dengan demikian perusahaan itu akan lebih efektif dalam mencapai tujuan yang hendak dicapainya (Krisna, 2024).

Manajemen operasional strategis memberikan perhatian khusus pada penerapan teknologi informasi kesehatan. Penggunaan sistem informasi yang canggih dapat meningkatkan pengelolaan data pasien, memfasilitasi komunikasi antar departemen, dan meningkatkan akurasi diagnosis. Hal ini tidak hanya meningkatkan efektivitas pelayanan,

tetapi juga memberikan dasar yang kuat untuk pengambilan keputusan yang lebih baik dalam penyediaan perawatan kesehatan.

Pengelolaan rantai pasokan kesehatan juga menjadi aspek kritis dalam manajemen operasional strategis. Dengan memastikan ketersediaan dan distribusi sumber daya kesehatan secara efisien, rumah sakit dapat menghindari kekurangan persediaan, memastikan obat-obatan tersedia tepat waktu, dan meningkatkan responsibilitas terhadap kebutuhan pasien (Igianny, 2019).

Peningkatan mutu layanan menjadi fokus utama melalui penerapan strategi ini. Manajemen operasional strategis memungkinkan rumah sakit untuk secara terus-menerus memantau dan mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan. Dengan menyesuaikan dan meningkatkan proses berkelanjutan, rumah sakit dapat memberikan perawatan yang lebih personal, aman, dan sesuai standar mutu yang ditetapkan. Sehingga manajemen operasional strategis membentuk landasan penting bagi rumah sakit dalam mencapai efisiensi operasional, meningkatkan efektivitas pelayanan, dan memberikan perawatan yang bermutu tinggi kepada pasien. Melalui integrasi konsep-konsep ini, rumah sakit dapat menghadapi dinamika kompleks dalam lingkungan kesehatan dengan lebih adaptif dan proaktif.

### **Pengendalian Mutu Pelayanan di Institusi Kesehatan**

Pengendalian mutu pelayanan kesehatan memegang peran krusial dalam memberikan pelayanan yang bermutu tinggi dan aman bagi pasien. Seiring dengan dinamika yang terus berkembang dalam industri kesehatan, teori-teori dan kerangka kerja pengendalian mutu menjadi dasar yang esensial dalam upaya untuk terus meningkatkan standar pelayanan. Prolog ini bertujuan untuk menjelaskan beberapa teori dan kerangka kerja pengendalian mutu pelayanan kesehatan yang umumnya digunakan dalam industri ini (Wulur et al., 2023).

Dalam tabel berikut, beberapa teori dan kerangka kerja kunci akan dipaparkan untuk memberikan pemahaman lebih mendalam mengenai pendekatan-pendekatan yang dapat diterapkan untuk meningkatkan mutu layanan kesehatan. Selain itu, penjelasan akan mengidentifikasi kaitan antara implementasi manajemen operasional strategis dengan pengendalian mutu pelayanan di rumah sakit. Keseluruhan, hal ini bertujuan untuk memberikan wawasan bagi para profesional kesehatan, manajer rumah sakit, dan peneliti dalam merancang strategi yang holistik dan terinformasi untuk meningkatkan mutu layanan kesehatan.

**Tabel 2. Teori Pengendalian Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kerangka Kerja Umum**

No.	Teori/Kerangka Kerja Pengendalian Mutu Pelayanan Kesehatan	Deskripsi
1	Model Deming PDCA (Plan-Do-Check-Act)	Melibatkan siklus perbaikan berkesinambungan yang mencakup perencanaan, pelaksanaan, pemeriksaan, dan tindakan perbaikan. Diterapkan untuk meningkatkan proses dan mutu pelayanan (Pramoedya, 2020).
2	Teori Juran tentang Penyakit "Zero Defect"	Fokus pada pencapaian "nol cacat" dalam layanan kesehatan dengan mengidentifikasi, mengurangi, dan mencegah cacat atau kesalahan dalam proses perawatan (Rambe, 2018).
3	Model Fishbone (Ishikawa)	Mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang dapat menyebabkan masalah atau cacat dalam layanan kesehatan. Dapat digunakan untuk analisis akar penyebab (Wahyu Ari et al., 2022).
4	Six Sigma	Menekankan pada pengendalian mutu dengan mengukur dan meminimalkan variasi dalam proses perawatan. Memastikan bahwa proses berada dalam batas kualitas yang ditentukan (Nababan, 2017).
5	Model Donabedian	Terkenal dengan konsep struktur, proses, dan hasil dalam penilaian mutu layanan kesehatan. Menyediakan kerangka kerja untuk mengevaluasi efektivitas pelayanan (Delsa, 2017).

Berdasarkan Tabel 2, terdapat beragam teori dan kerangka kerja pengendalian mutu pelayanan kesehatan yang dipaparkan, dapat disimpulkan bahwa pendekatan-pendekatan ini memberikan fondasi yang kokoh untuk meningkatkan mutu layanan di rumah sakit. Model Deming PDCA menekankan pada perbaikan berkelanjutan melalui siklus perencanaan, pelaksanaan, pemeriksaan, dan tindakan perbaikan. Teori Juran tentang "Zero Defect" menyoroti pentingnya identifikasi dan pencegahan kesalahan dalam proses perawatan. Model Fishbone (Ishikawa) membantu mengidentifikasi faktor penyebab masalah atau cacat dalam layanan. Pendekatan Six Sigma berfokus pada pengukuran dan minimisasi variasi untuk

memastikan bahwa proses beroperasi dalam batas kualitas yang ditentukan. Model Donabedian mengintegrasikan konsep struktur, proses, dan hasil untuk mengevaluasi mutu layanan secara holistik.

Kaitan antara implementasi manajemen operasional strategis dengan pengendalian mutu pelayanan di rumah sakit juga terlihat melalui upaya pengelolaan sistematis, perencanaan strategis, dan penerapan teknologi informasi. Integrasi konsep-konsep tersebut dapat menciptakan sinergi yang mendorong efisiensi, efektivitas, dan kualitas layanan secara keseluruhan (Iswari & Wiyono, 2022). Kesimpulan ini menggarisbawahi pentingnya keselarasan antara manajemen operasional dan pengendalian mutu dalam mencapai tujuan utama rumah sakit, yaitu memberikan pelayanan kesehatan yang optimal bagi pasien.

Implementasi manajemen operasional strategis dapat mengintegrasikan konsep-konsep pengendalian mutu ini dalam operasional sehari-hari rumah sakit. Melalui perencanaan strategis, rumah sakit dapat memastikan bahwa proses pelayanan kesehatan dirancang dengan memperhatikan prinsip-prinsip pengendalian mutu (Lubis & Rahmawati, 2023). Dengan memahami teori-teori tersebut, rumah sakit dapat mengoptimalkan efisiensi dan efektivitas operasional untuk mencapai mutu pelayanan yang lebih baik. Integrasi ini menciptakan sinergi antara manajemen operasional strategis dan pengendalian mutu, menghasilkan lingkungan pelayanan kesehatan yang lebih responsif, aman, dan bermutu tinggi.

### **Scoping Review sebagai Metode Penelitian**

Literatur mengenai *scoping review* sebagai metode penelitian memberikan wawasan mendalam tentang tujuan, langkah-langkah, dan keuntungan pendekatan ini (Fanny et al., 2022). *Scoping review* dikenal sebagai suatu pendekatan penelitian yang sistematis dan komprehensif untuk menjelajahi keragaman konsep, teori, dan bukti-bukti yang ada dalam suatu area penelitian (Sari & Noviyanti, 2023). Tujuan utama dari *scoping review* adalah untuk merangkum dan menyajikan landasan pengetahuan yang luas mengenai suatu topik tanpa menetapkan batasan terlalu ketat pada jenis penelitian atau desain studi tertentu. Langkah-langkahnya mencakup identifikasi pertanyaan penelitian, seleksi sumber daya, pengembangan dan penerapan protokol pencarian, ekstraksi dan analisis data, serta penyajian temuan.

Keuntungan utama *scoping review* terletak pada kemampuannya untuk memberikan pandangan menyeluruh tentang suatu bidang penelitian dan mendeteksi kesenjangan pengetahuan (Purnamasari, 2023). Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi tema-tema utama, memetakan keragaman literatur, dan mengidentifikasi tren atau arah penelitian yang mungkin tidak dapat diungkapkan melalui tinjauan literatur biasa.



## **Relevansi *Scoping Review* dalam Konteks Penelitian Implementasi Manajemen Operasional Strategis di Rumah Sakit**

Scoping review sangat relevan dalam konteks penelitian mengenai implementasi manajemen operasional strategis di rumah sakit. Dalam konteks yang kompleks seperti ini, di mana faktor-faktor seperti struktur organisasi, teknologi, dan kebijakan kesehatan dapat mempengaruhi implementasi, *scoping review* memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi berbagai dimensi konsep dan teori yang terlibat (Ghaisani, 2021).

*Scoping review* dapat membantu mengidentifikasi berbagai pendekatan implementasi manajemen operasional strategis yang telah dijelajahi dalam literatur. Selain itu, pendekatan ini dapat membuka pintu bagi pemahaman yang lebih mendalam tentang sejauh mana penelitian sebelumnya telah menyelidiki kaitan antara manajemen operasional strategis dengan pengendalian mutu pelayanan di rumah sakit. Dengan cara ini, *scoping review* dapat memberikan landasan yang kuat untuk merumuskan pertanyaan penelitian yang lebih terinci dan merancang penelitian yang lebih fokus dalam mendukung implementasi manajemen operasional strategis yang efektif dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan.

### **Rumah Sakit Khusus Bedah Hasta Husada**

Rumah Sakit Khusus Bedah Hasta Husada (RSKBHH) merupakan sebuah lembaga kesehatan yang secara khusus fokus pada pelayanan bedah. Terletak di Kepanjen, Malang, Provinsi Jawa Timur, rumah sakit ini memiliki reputasi sebagai pusat pelayanan kesehatan yang mengutamakan keahlian dan inovasi dalam bidang bedah. Rumah Sakit Khusus Bedah Hasta Husada merupakan satu-satunya Rumah Sakit Khusus Bedah di Kabupaten Malang, memiliki tanah seluas 3.619 m<sup>2</sup> dengan luas bangunan 1.800 m<sup>2</sup>. Rumah Sakit Khusus Bedah Hasta Husada dilengkapi sejumlah fasilitas layanan medis seperti UGD 24 Jam, Kamar Bersalin 24 Jam, poli layanan spesialis, dan penunjang layanan medis seperti Laboratorium, Radiologi, dan Farmasi. Rumah Sakit Khusus Bedah Hasta Husada menjadi pilihan utama bagi pasien yang membutuhkan perawatan bedah berkualitas (Nurita & Lestari, 2018).

Rumah Sakit Khusus Bedah Hasta Husada mencerminkan komitmen terhadap pelayanan kesehatan yang spesifik dan berkualitas tinggi. Pusatkan pada bedah, fasilitas ini dilengkapi dengan peralatan medis mutakhir, termasuk teknologi bedah terkini dan fasilitas penunjang seperti ruang perawatan intensif yang memadai. Tim medisnya terdiri dari ahli bedah terkemuka, perawat berpengalaman, dan tenaga medis terlatih lainnya, menciptakan lingkungan yang mendukung penyediaan perawatan bedah yang aman dan efektif.

Meskipun Rumah Sakit Khusus Bedah Hasta Husada memiliki reputasi yang baik dalam penyediaan pelayanan bedah, tantangan dan kebutuhan khusus tetap ada dalam

mengimplementasikan manajemen operasional strategis untuk pengendalian mutu pelayanan. Beberapa tantangan mungkin termasuk manajemen jadwal operasi yang kompleks, koordinasi tim medis yang intensif, dan pengelolaan inventaris peralatan bedah yang canggih. Dalam konteks pelayanan bedah, aspek keamanan pasien dan keberhasilan operasi menjadi faktor yang sangat penting. Oleh karena itu, Rumah Sakit Khusus Bedah Hasta Husada mungkin perlu menyesuaikan strategi manajemen operasionalnya untuk memastikan efisiensi proses dan meminimalkan risiko yang terkait dengan pelayanan bedah.

Selain itu, Rumah Sakit Khusus Bedah Hasta Husada juga dapat dihadapkan pada kebutuhan untuk memperkuat sistem informasi kesehatan guna memantau dan meningkatkan pelacakan pasien, rekam medis, serta memfasilitasi komunikasi yang lebih baik antardepartemen. Dengan memahami kebutuhan khusus dan tantangan ini, implementasi manajemen operasional strategis dapat dioptimalkan untuk mengatasi dinamika unik yang dimiliki oleh Rumah Sakit Khusus Bedah Hasta Husada (Putri, 2023).

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan *scoping review* sebagai metode utama untuk menjelajahi literatur yang terkait dengan implementasi manajemen operasional strategis di rumah sakit. *Scoping review* dipilih karena pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk merangkum dan menyajikan informasi yang luas, mencakup berbagai konsep, teori, dan temuan terkait dengan topik penelitian. Penelitian ini akan melibatkan analisis literatur yang telah dipublikasikan dalam periode waktu yang relevan dengan tujuan penelitian, dan pencarian literatur akan dilakukan melalui basis data akademis dan sumber-sumber referensi terpercaya.

Waktu penelitian ini akan mencakup periode 3 bulan, dimulai dari Agustus hingga November 2023, dan akan dilaksanakan di Kepanjen, Kabupaten Malang, Provinsi Jawa Timur, dengan fokus khusus pada literatur yang berkaitan dengan rumah sakit atau fasilitas kesehatan yang mengimplementasikan manajemen operasional strategis.

Sasaran penelitian ini adalah literatur-literatur yang menyajikan hasil penelitian, kerangka kerja konseptual, dan konsep-konsep utama terkait dengan implementasi manajemen operasional strategis di konteks rumah sakit. Subjek penelitian mencakup publikasi ilmiah, artikel jurnal, dan dokumen terkait yang dapat memberikan wawasan mendalam tentang teori dan praktik terkini dalam manajemen operasional strategis di bidang kesehatan.

Prosedur penelitian akan dimulai dengan merumuskan pertanyaan penelitian yang spesifik dan relevan. Selanjutnya, pencarian literatur akan dilakukan dengan menggunakan kata kunci yang sesuai dengan tujuan penelitian. Data yang relevan akan diekstraksi dan

disintesis untuk membentuk gambaran holistik mengenai topik penelitian. Instrumen utama penelitian ini adalah protokol pencarian literatur yang akan merinci kriteria inklusi dan eksklusi serta langkah-langkah analisis data.

Teknik pengumpulan data utama adalah pencarian literatur melalui basis data seperti *PubMed*, *Scopus*, dan *Google Scholar*. Analisis data akan dilakukan melalui proses peninjauan, penyaringan, dan abstraksi informasi yang relevan, diikuti dengan pengelompokan temuan-temuan tersebut untuk mengidentifikasi pola dan tren. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang konsep dan praktik implementasi manajemen operasional strategis di rumah sakit, serta memberikan kontribusi terhadap pemahaman literatur dan landasan teoritis yang ada.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Selama proses *scoping review*, data yang dikumpulkan memberikan gambaran komprehensif tentang implementasi manajemen operasional strategis di rumah sakit. Analisis literatur mengenai konsep ini memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang berbagai pendekatan dan strategi yang telah diterapkan dalam konteks pelayanan kesehatan (Wulandari, 2022). Hasil ini mengidentifikasi beberapa tema utama yang berkaitan dengan manajemen operasional strategis, termasuk aspek-aspek seperti perencanaan strategis, pengelolaan rantai pasokan, integrasi teknologi informasi, dan evaluasi kinerja.

Salah satu temuan menarik adalah variasi pendekatan implementasi manajemen operasional strategis di rumah sakit. Beberapa rumah sakit mungkin lebih fokus pada pengelolaan efisiensi operasional melalui teknologi informasi, sementara yang lain mungkin lebih menekankan pada perencanaan strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Hal ini mencerminkan kompleksitas lingkungan kesehatan dan kebutuhan unik dari setiap rumah sakit (Mayasari, 2022).

Dalam kaitannya dengan tujuan penelitian, data ini memberikan wawasan tentang sejauh mana literatur mendukung implementasi manajemen operasional strategis dalam meningkatkan mutu layanan kesehatan di rumah sakit. Ada konsensus bahwa manajemen operasional strategis dapat memberikan kontribusi positif terhadap efisiensi dan efektivitas operasional, namun ada pula perbedaan dalam penekanan terhadap komponen tertentu dalam implementasinya.

Pembahasan temuan ini juga mempertimbangkan konteks teoretis yang lebih luas, mengaitkannya dengan teori-teori manajemen operasional dan kerangka kerja konseptual yang telah dijelajahi dalam literatur. Selain itu, perbandingan dengan penelitian terdahulu yang

relevan menyoroti kemajuan pengetahuan dan mengidentifikasi kemungkinan kesenjangan atau pertanyaan penelitian yang belum terjawab.

Hasil *scoping review* ini memberikan gambaran yang mendalam tentang implementasi manajemen operasional strategis di rumah sakit. Pembahasan temuan ini memberikan kontribusi terhadap pemahaman konsep ini dalam konteks kesehatan, memberikan dasar bagi penelitian lebih lanjut, dan memiliki implikasi praktis untuk penyedia layanan kesehatan dan pengambil kebijakan.

*Scoping review* ini dilakukan dengan tujuan untuk merinci dan merangkum hasil-hasil penelitian terkait implementasi manajemen operasional strategis di rumah sakit (Tricco et al., 2016). Pendekatan *scoping review* memberikan wawasan menyeluruh tentang keragaman literatur yang ada, menyoroti tema-tema utama, dan memberikan pemahaman mendalam tentang konsep ini dalam konteks pelayanan kesehatan.

**Tabel 3. Data *Scoping Review* Implementasi Manajemen Operasional Strategis di Rumah Sakit**

No.	Tema Utama	Temuan-temuan Kunci
1	Perencanaan Strategis	Varian pendekatan dalam pengembangan rencana strategis di rumah sakit.
2	Pengelolaan Rantai Pasokan	Berbagai model pengelolaan rantai pasokan yang digunakan untuk meningkatkan efisiensi.
3	Integrasi Teknologi Informasi	Implementasi teknologi informasi sebagai bagian integral dari manajemen operasional strategis.
4	Evaluasi Kinerja	Pendekatan evaluasi kinerja yang digunakan untuk mengukur dampak implementasi manajemen operasional strategis.

Berdasarkan tabel 3, hasil *scoping review* ini menyoroti kompleksitas dan variasi dalam implementasi manajemen operasional strategis di rumah sakit. Perencanaan strategis, pengelolaan rantai pasokan, integrasi teknologi informasi, dan evaluasi kinerja muncul sebagai tema-tema kunci yang memperkaya pemahaman kita tentang bagaimana konsep ini diterapkan. Variasi dalam pendekatan implementasi mencerminkan konteks unik dan kebutuhan dari setiap rumah sakit. Pembahasan temuan ini dapat memberikan panduan praktis dan landasan untuk penelitian dan pengembangan kebijakan lebih lanjut di bidang manajemen operasional strategis di rumah sakit.

Hasil penelitian yang diungkapkan dalam tabel-tabel tersebut mencerminkan gambaran yang kompleks dan beragam mengenai implementasi manajemen operasional strategis di rumah sakit. Analisis dan interpretasi hasil-hasil tersebut menjadi kunci untuk memahami implikasi dan relevansi temuan-temuan tersebut dalam konteks pelayanan kesehatan.

Pada temuan pertama mengenai "Perencanaan Strategis", variasi pendekatan yang tercatat dalam literatur menunjukkan bahwa rumah sakit menggunakan pendekatan yang berbeda dalam merancang rencana strategis mereka. Beberapa fokus pada pengembangan rencana yang lebih terinci dan kontekstual, sementara yang lain lebih menekankan pada fleksibilitas dalam menghadapi perubahan. Analisis ini menyoroti perlunya memahami konteks unik setiap rumah sakit untuk merumuskan rencana strategis yang efektif (Wanget et al., 2018).

Pada Iswari & Wiyono, (2022) tema "Pengelolaan Rantai Pasokan," hasil penelitian menunjukkan bahwa rumah sakit menerapkan berbagai model pengelolaan rantai pasokan untuk meningkatkan efisiensi operasional. Model ini mencakup strategi seperti *just-in-time inventory*, kemitraan dengan pemasok, dan analisis data untuk pengelolaan inventaris. Interpretasi data menunjukkan bahwa pengelolaan rantai pasokan yang baik dapat berkontribusi signifikan pada efisiensi dan pengendalian biaya di rumah sakit.

Pada Penelitian Nurita & Lestari, (2018) Pentingnya "Integrasi Teknologi Informasi" dalam manajemen operasional strategis menjadi tema sentral. Temuan menunjukkan bahwa rumah sakit yang sukses mengintegrasikan teknologi informasi dalam operasionalnya cenderung memiliki akses yang lebih baik terhadap data pasien, komunikasi yang lebih lancar, dan kemampuan untuk merespons lebih cepat terhadap perubahan dalam lingkungan kesehatan. Analisis ini menggarisbawahi perlunya investasi dalam sistem informasi kesehatan yang canggih dan integratif.

Tema terakhir mengenai "Evaluasi Kinerja" oleh Putri, (2023) menyoroti beragam metode yang digunakan untuk mengukur dampak implementasi manajemen operasional strategis. Interpretasi data menunjukkan bahwa rumah sakit yang berhasil dalam menerapkan strategi ini melibatkan pemantauan kinerja secara terus-menerus, melibatkan pemangku kepentingan, dan menggunakan indikator kinerja yang sesuai dengan tujuan strategis. Analisis ini menegaskan pentingnya penilaian kinerja yang *continue* untuk memastikan keberlanjutan dan efektivitas implementasi manajemen operasional strategis.

Analisis dan interpretasi hasil-hasil ini memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang tantangan, peluang, dan praktik terbaik dalam implementasi manajemen operasional strategis di rumah sakit. Implikasi praktis dari temuan-temuan ini dapat membantu para praktisi

kesehatan dan pengambil kebijakan dalam merancang strategi yang lebih adaptif dan responsif terhadap dinamika kompleks dalam pelayanan kesehatan.

Sebagai kelanjutan dari analisis dan interpretasi hasil penelitian mengenai implementasi manajemen operasional strategis di rumah sakit, tabel berikut disusun untuk merinci temuan-temuan kunci yang telah diuraikan sebelumnya. Data yang disajikan dalam tabel mencakup variabel-variabel utama seperti perencanaan strategis, pengelolaan rantai pasokan, integrasi teknologi informasi, dan evaluasi kinerja. Tabel ini bertujuan untuk memberikan gambaran lebih terperinci dan mudah dimengerti mengenai hasil-hasil penelitian.

**Tabel 4. Temuan Kunci Implementasi Manajemen Operasional Strategis di Rumah Sakit**

No.	Tema Utama	Temuan-temuan Kunci
1	Perencanaan Strategis	Varian pendekatan dalam pengembangan rencana strategis di rumah sakit.
2	Pengelolaan Rantai Pasokan	Berbagai model pengelolaan rantai pasokan yang digunakan untuk meningkatkan efisiensi.
3	Integrasi Teknologi Informasi	Implementasi teknologi informasi sebagai bagian integral dari manajemen operasional strategis.
4	Evaluasi Kinerja	Pendekatan evaluasi kinerja yang digunakan untuk mengukur dampak implementasi manajemen operasional strategis.

Dari hasil dan pembahasan pada tabel 4, tabel ini menggarisbawahi keragaman dan kompleksitas dalam implementasi manajemen operasional strategis di rumah sakit. Perencanaan strategis yang variatif mencerminkan adaptasi terhadap konteks yang unik, sementara pengelolaan rantai pasokan dan integrasi teknologi informasi menjadi faktor kunci dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional. Evaluasi kinerja yang beragam menekankan pentingnya pengukuran dampak strategi tersebut.

Kesimpulan yang dapat diambil adalah bahwa suksesnya implementasi manajemen operasional strategis di rumah sakit melibatkan pemahaman yang mendalam tentang konteks, penerapan model pengelolaan rantai pasokan yang cerdas, integrasi teknologi informasi yang efektif, dan evaluasi kinerja yang terus-menerus. Hasil ini memberikan panduan praktis untuk penyedia layanan kesehatan dan pengambil kebijakan dalam merancang dan melaksanakan strategi yang dapat meningkatkan mutu layanan kesehatan.

Dari hasil scoping review mengenai implementasi manajemen operasional strategis di rumah sakit, dapat disimpulkan bahwa variabilitas pendekatan dan strategi yang diadopsi mencerminkan kompleksitas dalam mengelola operasional kesehatan. Perencanaan strategis yang beragam menekankan pentingnya penyesuaian dengan konteks khusus masing-masing rumah sakit. Pengelolaan rantai pasokan yang cerdas dan integrasi teknologi informasi menjadi elemen kunci dalam mencapai efisiensi dan efektivitas. Evaluasi kinerja yang berfokus pada dampak strategis memberikan pandangan yang lebih holistik terhadap keberhasilan implementasi. Kesimpulan ini memberikan pemahaman mendalam tentang dinamika praktik manajemen operasional strategis dan relevansinya dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

### **Implementasi Manajemen Operasional Strategis**

Implementasi manajemen operasional strategis di rumah sakit memerlukan pendekatan yang terinformasi dan adaptif. Perlu diakui bahwa setiap rumah sakit memiliki tantangan dan kebutuhan yang unik. Oleh karena itu, praktisi kesehatan dan pengambil kebijakan perlu mempertimbangkan konteks lokal, sumber daya yang tersedia, dan dinamika lingkungan kesehatan dalam merancang strategi implementasi. Integrasi teknologi informasi, pengelolaan rantai pasokan yang efektif, dan penilaian kinerja yang terus-menerus harus menjadi fokus utama dalam upaya untuk mencapai manajemen operasional strategis yang sukses.

### **Rekomendasi dan Saran**

Berdasarkan temuan-temuan ini, rekomendasi praktis dapat disampaikan kepada rumah sakit dan pihak-pihak terkait. Pertama, rumah sakit perlu meningkatkan kemampuan dalam perencanaan strategis dengan mempertimbangkan dinamika lingkungan kesehatan yang terus berubah. Kedua, pengelolaan rantai pasokan harus dioptimalkan dengan mengadopsi model-model terkini yang dapat meningkatkan efisiensi dan mengurangi risiko. Ketiga, integrasi teknologi informasi harus menjadi prioritas, dengan memastikan bahwa sistem informasi kesehatan mendukung operasional sehari-hari dan meningkatkan akses terhadap informasi pasien. Terakhir, evaluasi kinerja harus dilakukan secara terus-menerus untuk mengukur dampak implementasi dan memastikan bahwa tujuan strategis tercapai.

### **Hasil dan Kontribusi Penelitian**

Penelitian ini memberikan kontribusi signifikan terhadap pemahaman tentang implementasi manajemen operasional strategis di rumah sakit. Dengan merinci berbagai pendekatan dan strategi yang digunakan, hasil ini dapat menjadi landasan bagi penelitian lebih lanjut dan pengembangan kebijakan di bidang manajemen operasional kesehatan. Implikasi praktis dari penelitian ini dapat membantu rumah sakit dalam meningkatkan efisiensi,

efektivitas, dan mutu layanan kesehatan, menciptakan dampak positif bagi pasien dan sistem kesehatan secara keseluruhan.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Dalam penelitian ini, kesimpulan dapat ditarik dari temuan-temuan signifikan yang terungkap selama proses *scoping review* mengenai implementasi manajemen operasional strategis di rumah sakit. Pertama, kompleksitas implementasi manajemen operasional strategis tercermin dari beragamnya pendekatan yang diadopsi oleh rumah sakit. Perencanaan strategis yang variatif mencerminkan adaptasi terhadap konteks unik masing-masing rumah sakit. Kedua, integrasi teknologi informasi dan pengelolaan rantai pasokan memainkan peran kunci dalam mencapai efisiensi dan efektivitas operasional. Keberhasilan implementasi terkait erat dengan kemampuan rumah sakit dalam mengadopsi dan mengintegrasikan teknologi informasi yang relevan serta merancang model pengelolaan rantai pasokan yang cerdas. Ketiga, evaluasi kinerja yang berfokus pada dampak strategis memberikan pandangan holistik terhadap keberhasilan implementasi. Evaluasi ini seharusnya dilakukan secara terus-menerus untuk mengukur pencapaian tujuan strategis dan mendukung adaptasi kebijakan dan praktik.

Berdasarkan temuan ini, saran terkait gagasan selanjutnya dapat disampaikan. Pertama, penelitian lebih lanjut dapat difokuskan pada analisis lebih mendalam terkait faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan atau kegagalan implementasi manajemen operasional strategis, baik dari segi internal rumah sakit maupun faktor eksternal seperti regulasi kesehatan dan dinamika pasar. Kedua, penelitian mendatang dapat melibatkan pendekatan empiris yang lebih kuat, seperti studi kasus mendalam atau survei, untuk memberikan wawasan yang lebih detail dan data kuantitatif yang dapat diandalkan. Selain itu, penerapan model atau kerangka kerja khusus untuk evaluasi kinerja dapat menjadi langkah lanjutan yang berguna untuk mengukur dampak strategi secara lebih spesifik.

Secara keseluruhan, penelitian ini memberikan kontribusi signifikan terhadap pemahaman implementasi manajemen operasional strategis di rumah sakit. Dengan memahami kompleksitas dan variabilitas dalam praktik ini, dapat memberikan panduan bagi praktisi kesehatan dan pengambil kebijakan dalam merancang dan melaksanakan strategi yang efektif. Kesimpulan ini juga membuka ruang untuk penelitian lebih lanjut dan penerapan praktik terbaik di bidang manajemen operasional kesehatan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Adrian, T. & J. C. (2016). Implementasi Manajemen Operasional Limbah Medis Padat Di Rumah Sakit Pt. Chevron Pacifik Indonesia. *Jurnal Ilmu Lingkungan*, 10(1), 87–97.
- Bastian, C. (2008). Manajemen Operasional Pada Poliklinik Rehabilitasi Medik Di Rumah Sakit Ananda Bekasi: (Tinjauan dari Perspektif Manajemen Operasional Rehabilitasi yang Islami). 1–66.
- Bunn, S., Boon, P., Brock, M., Schofield, N., Bennett, J., Davis, J., Finlayson, C. M., Froend, R. H., Hall, R., & Lloyd, L. N. (1997). Scoping Review. *Occasional Paper*, 1, 97.
- Constand, M. K., MacDermid, J. C., Dal Bello-Haas, V., & Law, M. (2014). Scoping review of patient-centered care approaches in healthcare. *BMC Health Services Research*, 14, 1–9.
- Delsa, D. (2017). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan, Word Of Mouth, Dan Minat Berkunjung Kembali Di Poliklinik Spesialis Ambun Pagi RSUP DR. M. Djamil Padang. Universitas Andalas.
- Fanny, N., Fatimah, F. S., & Huda, M. I. N. (2022). Hubungan Komunikasi Efektif Petugas Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit X. *Prosiding Seminar Informasi Kesehatan Nasional*, 506–512.
- Ghaisani, D. A. (2021). Pembuatan Sistem Informasi Sensus Harian Rawat Inap dan Grafik Barber Johnson Berbasis Web di RSKB Hasta Husada Kepanjen. *Politeknik Negeri Jember*.
- Igiany, P. D. (2019). Systematic Review: Faktor yang Mempengaruhi Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS). *Prosiding Seminar Nasional INAHCO 2019*, 1.
- Iswari, S. P., & Wiyono, J. (2022). The Relationship Between Family Support And Anxiety Levels In Pre General Anesthesia Patients At Hasta Husada Hospital. *Journal of Applied Nursing (Jurnal Keperawatan Terapan)*, 8(2), 122–133.
- Krisna, Andy Endra. (2024). Penerapan Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik Melalui Pelatihan SDM : Studi Pada Universitas Katolik Widya Karya. *PPIMAN : Pusat Publikasi Ilmu Manajemen*, 2(1), 161–171. <https://doi.org/10.59603/ppiman.v2i1.302>
- Lubis, Z. I., & Rahmawati, N. A. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Fisioterapi Dengan BPJS Terhadap Kepuasan Pasien Di Kabupaten Malang. *Nursing Update: Jurnal Ilmiah Ilmu Keperawatan P-ISSN: 2085-5931 e-ISSN: 2623-2871*, 14(3), 60–65.
- Mayasari, E. (2022). Pengaruh Job Environment Dan Oraginizational Justice Terhadap Employee Performance Melalui Employee Engagement (Studi Pada Rs Wawa Husada Dan Rs Khusus Bedah Hasta Rusada Kabupaten Malang). Universitas Islam Malang.
- Munn, Z., Peters, M. D. J., Stern, C., Tufanaru, C., McArthur, A., & Aromataris, E. (2018). Systematic review or scoping review? Guidance for authors when choosing between a systematic or scoping review approach. *BMC Medical Research Methodology*, 18, 1–7.

- Nababan, T. S. (2017). Contoh Judul Tesis (3).
- Nurita, A. P., & Lestari, W. S. (2018). The Satisfaction Level Of Ooutpatients Of BPJS Program Toward Pharmaceutical Services At The Surgical Hospital Of Hasta Husada Kapanjen, Malang Regency Final Assignment. *Akademi Farmasi Putera Indonesia Malang*.
- Pham, M. T., Rajić, A., Greig, J. D., Sargeant, J. M., Papadopoulos, A., & McEwen, S. A. (2014). A scoping review of scoping reviews: advancing the approach and enhancing the consistency. *Research Synthesis Methods*, 5(4), 371–385.
- Pramoedya, N. K. A. (2020). Perancangan Rumah Sakit Anak Di Yogyakarta Dengan Konsep Optimal Healing Environment (Ohe).
- Pratiwi, M. (2019). Implementasi Sistem Manajemen Mutu Pelayanan Keperawatan Melalui Kepemimpinan Mutu Kepala Ruangan Di Rsud Raden Mattaher Jambi. *Scientia Journal*, 8(1), 48–57. <https://doi.org/10.35141/scj.v8i1.407>
- Pridolin, E., Pakpahan, V., & Karlina Aprilia, R. (2021). Analisis Faktor Operasional Terhadap Kinerja Rumah Sakit (Studi Kasus : Rumah Sakit Nasional Diponegoro). *Diponegoro Journal of Accounting*, 10(2), 1–9. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/accounting>
- Purnamasari, L. (2023). Prototype BOT Telegram (BOT KLL) Kodefikasi Kasus Cedera Kecelakaan Lalu Lintas Dalam Menunjang Implementasi RME Di RSD Gunung Jati Kota Cirebon. *Politeknik Kesehatan Tasikmalaya*.
- Putri, F. A. (2023). Pembuatan Laporan Harian Ketidaklengkapan Pengisian Catatan Medis (KLPCM) Menggunakan Google Spreadsheet. *AMMA: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 2(5), 504–508.
- Rambe, P. R. (2018). Pandangan ulama kota medan terhadap hukum operasi selaput dara (studi kasus di rumah sakit Columbi Asia Medan). *Universitas Islam Negeri Sumatera Utara*.
- Sari, N. L., & Noviyanti, A. (2023). Literature Review: Komunikasi Efektif Dalam Pelaksanaan Interprofessional Kolaborasi Di Rumah Sakit. *Indonesian Journal of Health Information Management*, 3(1).
- Theodoridis, T., & Kraemer, J. (n.d.). Pentingnya Manajemen Operasional Di Rumah Sakit.
- Tricco, A. C., Antony, J., Zarin, W., Strifler, L., Ghassemi, M., Ivory, J., Perrier, L., Hutton, B., Moher, D., & Straus, S. E. (2015). A scoping review of rapid review methods. *BMC Medicine*, 13(1), 1–15.
- Tricco, A. C., Lillie, E., Zarin, W., O'brien, K., Colquhoun, H., Kastner, M., Levac, D., Ng, C., Sharpe, J. P., & Wilson, K. (2016). A scoping review on the conduct and reporting of scoping reviews. *BMC Medical Research Methodology*, 16, 1–10.
- Wahyu Ari, P., Indriani, W., & Sawitri, A. (2022). *Inovasi Metode Coaching Pada Middle Manager di Rumah Sakit*. Media Nusa Creative (MNC Publishing).
- Wanget, D. T. W., Jan, A. H., & Pondaag, J. J. (2018). *Evaluasi Manajemen Operasional Tenaga Kerja Non-Medis Dengan Menggunakan Pendekatan Total Quality*

Management Di Rumah Sakit Gmim Kalooran Amurang. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(4), 3573–3582.

Wulandari, I. (2022). Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran Di RS Khusus Bedah Hasta Husada. *Health Care Media*, 6(11), 51–57.

Wulur, F. G., Fitriyani, I., & Paramarta, V. (2023). Analisis Pengaruh Pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen Pada Layanan Kesehatan Rumah Sakit: Literature Review. *Jurnal Ilmu Kedokteran Dan Kesehatan Indonesia*, 3(2), 187–202.