



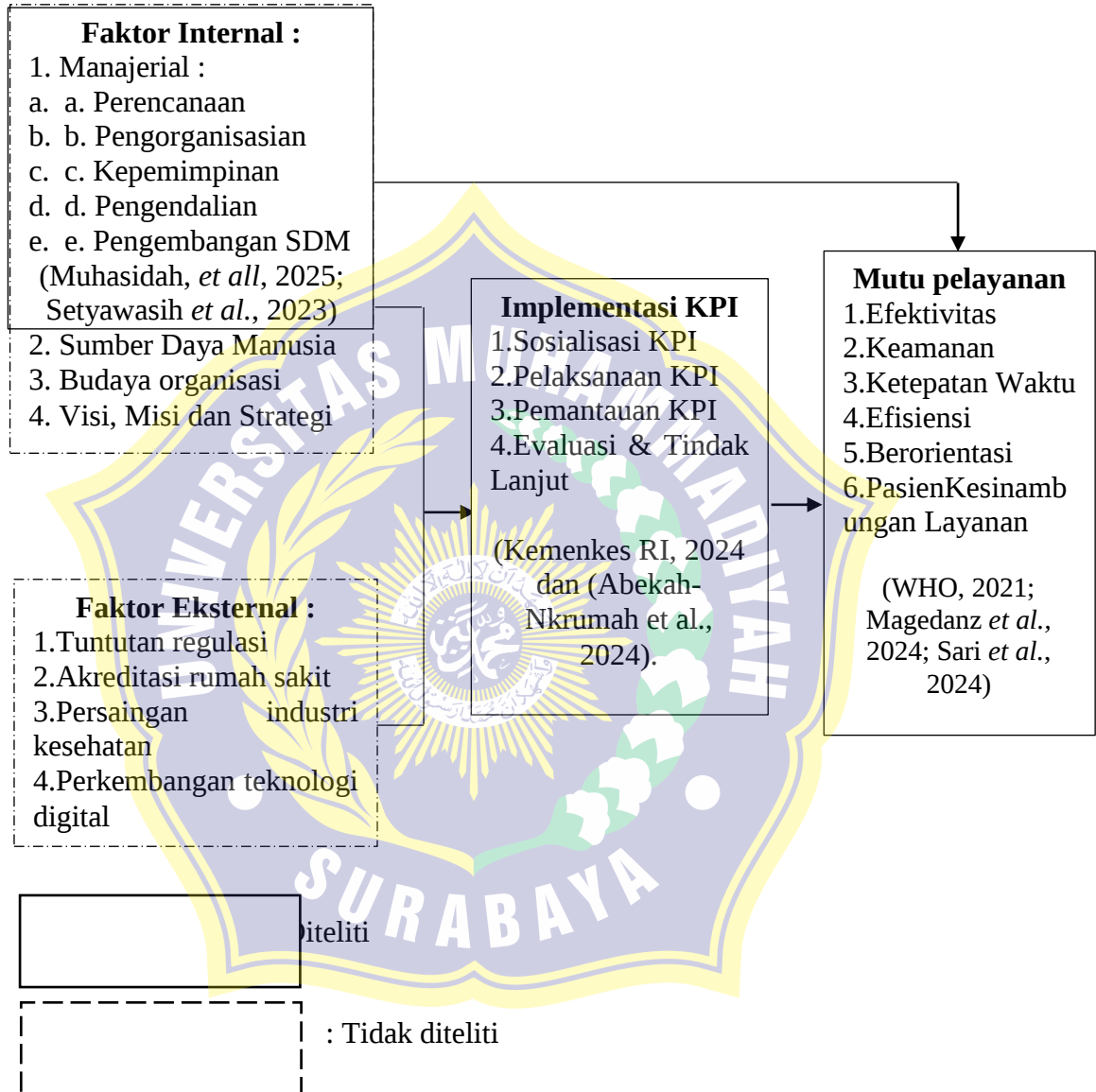
BAB 3

KERANGKA KONSEPTUAL

BAB 3

KERANGKA KONSEPTUAL

3.1 Kerangka Konseptual



Gambar 3.1 Kerangka Konseptual Faktor Manajerial terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit dengan Implementasi KPI di RS Husada Utama Surabaya

Kerangka konseptual merupakan rancangan visual dan naratif yang menjelaskan hubungan antar variabel penelitian. Kerangka konseptual penelitian

ini dibangun atas dasar teori manajemen (Muhasidah, *et all*, 2025; Setyawasih *et al.*, 2023) kinerja manajerial dipengaruhi oleh faktor internal organisasi (Manajerial, SDM, budaya, visi dan misi) dan eksternal (tuntutan regulasi, akreditasi rumah sakit, persaingan industri kesehatan, serta perkembangan teknologi digital). Model penelitian mengasumsikan adanya pengaruh sebab-akibat antara faktor manajerial, implementasi KPI, dan mutu pelayanan rumah sakit. Selain itu, penelitian ini juga menguji peran implementasi KPI sebagai variabel mediasi yang menjembatani pengaruh faktor manajerial terhadap mutu pelayanan.

Implementasi KPI berfungsi sebagai variabel mediasi yang menerjemahkan kualitas tindakan manajerial menjadi hasil operasional yang terukur. Variabel ini sangat penting karena mengukur efektivitas sistem yang menjembatani strategi (Faktor Manajerial) dengan eksekusi layanan (Mutu Pelayanan). Implementasi KPI diukur melalui lima indikator berdasarkan Pedoman Kemenkes RI, (2024) yaitu Sosialisasi KPI, Penggunaan KPI, Pencapaian KPI, Pengukuran KPI, dan Tindak Lanjut. Kualitas Implementasi KPI inilah yang diyakini menjadi pendorong langsung terhadap peningkatan Mutu Pelayanan (Abekah-Nkrumah *et al.*, 2024).

Mutu Pelayanan adalah variabel dependen yang menjadi hasil akhir dari seluruh proses yang diatur secara manajerial dan diukur melalui sistem KPI. Mutu Pelayanan diukur melalui enam dimensi mutu WHO (2021), Magedanz *et al.*, (2024) serta instrumen HCAHPS (Sari *et al.*, 2024) yaitu Efektivitas, Keselamatan, Berorientasi Waktu, Keadilan, Berpusat pada Pasien/Pelanggan, dan Keseimbangan.

Model ini memvisualisasikan jalur hipotesis utama sebagai pengaruh tidak langsung atau mediasi. Faktor Internal dan Faktor Eksternal dihipotesiskan memengaruhi Mutu Pelayanan melalui variabel perantara Implementasi KPI. Hal ini memperlihatkan bahwa intervensi manajerial yang paling efektif untuk meningkatkan mutu harus berfokus pada penguatan sistem pengukuran dan akuntabilitas kinerja (KPI). Terdapat pula komponen yang ditandai "Tidak Diuji" dalam kerangka tersebut, yang menegaskan bahwa pengaruh langsung Faktor Manajerial terhadap Mutu Pelayanan tidak menjadi fokus utama analisis, melainkan peran mediasi KPI yang diteliti secara spesifik.

3.2 Hipotesis Penelitian

Kerangka konseptual diatas memberikan hipotesis penelitian yang dirumuskan sebagai berikut:

1. Hipotesis 1 (H1): Faktor manajerial berpengaruh terhadap implementasi KPI di RS Husada Utama Surabaya
2. Hipotesis 2 (H2): Implementasi KPI berpengaruh terhadap mutu pelayanan di RS Husada Utama Surabaya
3. Hipotesis 3 (H3): Faktor manajerial berpengaruh terhadap mutu pelayanan di RS Husada Utama Surabaya
4. Hipotesis 4 (H4): Implementasi KPI memediasi pengaruh faktor manajerial terhadap mutu pelayanan di RS Husada Utama Surabaya