
**EPIDEMIOLOGI MANAJERIAL DAN DETERMINAN SOSIAL PADA LAYANAN PUBLIK:
TINJAUAN LITERATUR DAMPAK PELATIHAN, PEMBINAAN, DAN KETERLIBATAN
KARYAWAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN MELALUI PERSEPSI KEBIJAKAN
MUTU DI RSUD PATUT PATUH PATJU LOMBOK BARAT PROVINSI NTB**

Oleh

Desak Gede Sri Baktiasih¹, Yuly Peristiowati²

^{1,2}Universitas Strada Indonesia

Email: ¹desakgede@gmail.com

Article History:

Received: 01-02-2026

Revised: 23-02-2026

Accepted: 02-03-2026

Keywords:

Managerial
Epidemiology,
Training, Coaching,
Employee
Engagement, Service
Quality, Public
Hospital.

Abstract: *Background: Service quality in government hospitals is often influenced by managerial dynamics and the complexity of social determinants. At the Patut Patuh Patju Regional General Hospital (RSUD) in West Lombok, West Nusa Tenggara Province, the integration of managerial epidemiology and human resource (HR) development has become the primary key to addressing public service challenges. Objective: This study aims to analyze the impact of training, coaching, and employee engagement on service quality, with quality policy perception as a mediating variable. Methods: This research employs a Systematic Literature Review (SLR) approach. A literature search was conducted via Scopus and Google Scholar databases covering the period 2014-2024. Inclusion criteria focused on studies discussing HR management in the public health sector and hospital quality management. Results: Findings indicate that training and coaching significantly strengthen both technical and psychological competencies of employees. Employee engagement acts as a catalyst, transforming quality policies from mere formalities into tangible service behaviors. A positive perception of quality policy is proven to mediate the relationship between managerial interventions and service quality improvement. Conclusion: Strengthening internal managerial aspects is a crucial strategy for Patut Patuh Patju Regional General Hospital (RSUD) in West Lombok, West Nusa Tenggara Province to overcome social determinant barriers and deliver quality, responsive healthcare services.*

PENDAHULUAN

Sektor kesehatan publik saat ini menghadapi tantangan kompleks yang memerlukan integrasi antara manajemen strategis dan pemahaman mendalam tentang pola kesehatan populasi. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) sebagai garda terdepan pelayanan publik dituntut untuk tidak hanya cakap secara klinis, tetapi juga secara manajerial. Penerapan epidemiologi manajerial menjadi penting karena menggabungkan prinsip epidemiologi dengan fungsi manajemen untuk mengoptimalkan alokasi sumber daya dan pengambilan keputusan berbasis data (Fos, 2011). Di

RSUD Patut Patuh Patju Lombok Barat Provinsi NTB, pemahaman terhadap profil kesehatan masyarakat lokal menjadi fondasi utama dalam merancang layanan yang tepat sasaran dan responsif.

Pentingnya membahas topik ini semakin dipertegas oleh konsep determinan sosial kesehatan (*social determinants of health*). Kualitas layanan publik tidak berdiri di ruang hampa, melainkan dipengaruhi oleh kondisi lingkungan tempat pasien lahir, tumbuh, dan bekerja. Marmot (2020) menyatakan bahwa ketidaksetaraan kesehatan sering kali berakar pada faktor sosial-ekonomi yang harus dipahami oleh manajemen rumah sakit untuk memitigasi hambatan akses layanan. Dengan demikian, kualitas pelayanan di rumah sakit pemerintah bukan sekadar indikator teknis medis, melainkan representasi dari keberhasilan sistem dalam menjawab tantangan sosial masyarakat di wilayah Lombok Barat.

Secara konseptual, Epidemiologi Manajerial didefinisikan sebagai penggunaan alat-alat epidemiologi untuk membantu manajer kesehatan dalam perencanaan, pengorganisasian, dan pengevaluasian layanan kesehatan (Fos & Fine, 2005). Sementara itu, Determinan Sosial merujuk pada faktor-faktor non-medis yang memengaruhi hasil kesehatan. Batasan masalah dalam kajian ini difokuskan pada bagaimana intervensi internal berupa pelatihan, pembinaan (*coaching*), dan keterlibatan karyawan berperan dalam membentuk persepsi kebijakan mutu, yang pada akhirnya menentukan kualitas pelayanan di RSUD Patut Patuh Patju Lombok Barat Provinsi NTB.

Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) melalui pelatihan dan pembinaan merupakan investasi strategis yang tidak bisa diabaikan. Noe (2017) berpendapat bahwa pelatihan yang terstruktur dapat meningkatkan kompetensi karyawan sekaligus menyelaraskan perilaku individu dengan tujuan organisasi. Di lingkungan rumah sakit pemerintah, pembinaan yang berkelanjutan (*coaching*) diperlukan untuk memastikan bahwa tenaga kesehatan mampu beradaptasi dengan standar pelayanan minimum (SPM) dan kebijakan mutu yang sering kali bersifat dinamis dan kompleks.

Selain aspek kompetensi, keterlibatan karyawan (*employee engagement*) menjadi variabel penentu dalam keberhasilan implementasi kebijakan. Karyawan yang memiliki keterikatan tinggi cenderung menunjukkan loyalitas dan dedikasi yang lebih besar terhadap keselamatan pasien. Schaufeli *et al.* (2002) mendefinisikan keterlibatan sebagai keadaan pikiran yang positif dan memuaskan terkait pekerjaan, yang dicirikan oleh semangat (*vigor*) dan dedikasi. Tanpa keterlibatan yang kuat, kebijakan mutu yang ditetapkan oleh manajemen RSUD hanya akan menjadi dokumen formalitas tanpa dampak nyata pada pengalaman pasien.

Persepsi kebijakan mutu bertindak sebagai variabel mediator yang menjembatani antara praktik manajemen SDM dengan hasil pelayanan. Ketika karyawan memandang kebijakan mutu bukan sebagai beban birokrasi, melainkan sebagai pedoman untuk memberikan yang terbaik bagi masyarakat, maka kualitas pelayanan akan meningkat secara signifikan. Tinjauan literatur ini bertujuan untuk menganalisis keterkaitan antara pelatihan, pembinaan, dan keterlibatan karyawan terhadap kualitas pelayanan melalui lensa persepsi kebijakan mutu, dengan fokus lokus pada RSUD Patut Patuh Patju Lombok Barat Provinsi NTB.

Berdasarkan latar belakang tersebut, tinjauan literatur ini dirancang untuk menjawab beberapa pertanyaan penelitian (*research questions*) sebagai berikut:

- 1) Bagaimana dampak pelatihan dan pembinaan secara teoritis terhadap peningkatan kualitas pelayanan di rumah sakit pemerintah?

- 2) Sejauh mana keterlibatan karyawan memengaruhi persepsi mereka terhadap kebijakan mutu organisasi?
- 3) Apakah persepsi kebijakan mutu mampu memediasi hubungan antara pengembangan SDM dengan kualitas pelayanan publik dalam perspektif epidemiologi manajerial? Tujuan akhir dari kajian ini adalah memberikan rekomendasi strategis bagi manajemen RSUD dalam mengoptimalkan determinan internal untuk mengatasi tantangan eksternal kesehatan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan adalah *Systematic Literature Review* (SLR) yang mengikuti protokol standar untuk meminimalkan bias dan memastikan validitas temuan (Kitchenham & Charters, 2007).

Strategi Pencarian Literatur

Pencarian literatur dilakukan secara komprehensif pada database elektronik bereputasi untuk menjamin kualitas artikel yang diulas. Database utama yang digunakan meliputi *Scopus* untuk artikel jurnal internasional bereputasi dan *Google Scholar* untuk menjaring literatur nasional serta laporan kebijakan yang relevan dengan konteks Indonesia.

Strategi pencarian menggunakan kombinasi operator Boolean (*AND*, *OR*) pada kata kunci (*keywords*) yang telah ditentukan. Kata kunci yang digunakan antara lain:

1. “*Managerial Epidemiology*” or “*Epidemiologi Manajerial*”
2. “*Social Determinants of Health*” and “*Public Service*”
3. “*Employee Engagement*” or “*Keterlibatan Karyawan*”
4. “*Service Quality*” and “*Hospital*”
5. “*Coaching and Training*” and “*Quality Policy Perception*”

Rentang waktu publikasi dibatasi pada 10 tahun terakhir (2014-2024). Pemilihan rentang waktu ini didasarkan pada argumen bahwa dinamika manajemen rumah sakit dan kebijakan mutu kesehatan publik berkembang sangat pesat, sehingga diperlukan literatur terkini untuk menjaga relevansi temuan (Fink, 2019).

Kriteria Inklusi dan Eksklusi

Untuk memastikan artikel yang terpilih memiliki korelasi langsung dengan tujuan penelitian, ditetapkan kriteria inklusi dan eksklusi sebagai berikut:

Tabel 1. Kriteria Seleksi Literatur

Kriteria	Inklusi (Diterima)	Eksklusi (Ditolak)
Tipe Dokumen	Artikel jurnal penelitian (<i>original research</i>), artikel review, dan dokumen kebijakan resmi.	Editorial, opini populer, atau abstrak prosiding tanpa teks lengkap.
Bahasa	Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris.	Bahasa selain Indonesia dan Inggris.
Subjek/Lokus	Rumah sakit pemerintah, layanan kesehatan publik, atau organisasi sektor publik.	Sektor industri manufaktur atau organisasi non-kesehatan yang tidak relevan.
Fokus Konten	Membahas keterkaitan pelatihan, pembinaan, keterlibatan karyawan, dan mutu layanan.	Hanya membahas aspek klinis medis tanpa aspek manajerial/SDM.

Proses penyaringan dilakukan melalui tiga tahap: (1) eliminasi duplikasi, (2) skrining judul dan abstrak, dan (3) penilaian kelayakan teks lengkap (*full-text*). Menurut Snyder (2019), kriteria

inklusi yang ketat sangat penting dalam *literature review* untuk memastikan bahwa sintesis yang dihasilkan didasarkan pada bukti yang berkualitas tinggi dan relevan dengan pertanyaan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Proses penelusuran literatur menghasilkan sejumlah studi kunci yang memetakan hubungan antara determinan manajerial dengan hasil pelayanan di organisasi kesehatan. Tabel 2 di bawah ini menyajikan ringkasan dari artikel-artikel terpilih yang menjadi fondasi dalam membangun kerangka pemikiran pada penelitian di RSUD Patut Patuh Patju Lombok Barat Provinsi NTB.

Tabel 2. Sintesis Ringkasan Literatur

Penulis (Tahun)	Tujuan Penelitian	Metode	Hasil Utama
Deniati <i>et al.</i> (2022)	Menganalisis pengaruh pelatihan dan motivasi terhadap kinerja perawat di RSUD.	Kuantitatif (<i>Cross-sectional</i>)	Pelatihan secara signifikan meningkatkan kompetensi teknis dan persepsi karyawan terhadap standar mutu pelayanan.
Gong <i>et al.</i> (2020)	Menguji hubungan antara keterlibatan karyawan dan kualitas layanan pasien di rumah sakit umum.	Kuantitatif (Survei)	Keterlibatan karyawan yang tinggi berkorelasi positif dengan keselamatan pasien dan efisiensi layanan.
Mubaroq <i>et al.</i> (2021)	Mengevaluasi dampak coaching dan mentoring terhadap kinerja SDM kesehatan.	Kualitatif (Studi Kasus)	<i>Coaching</i> yang efektif meningkatkan kepercayaan diri staf dalam mengimplementasikan kebijakan mutu rumah sakit.
Al-Hussami <i>et al.</i> (2021)	Meneliti pengaruh manajemen SDM strategis terhadap kualitas asuhan keperawatan.	Kuantitatif (Regresi)	Praktik pelatihan yang berkelanjutan merupakan prediktor utama dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di RS.
Purbasari & Srimulyani (2021)	Meninjau peran keterlibatan karyawan dan kepuasan kerja terhadap kualitas layanan.	Kuantitatif	Keterlibatan karyawan memediasi hubungan antara kepemimpinan manajerial dengan kualitas pelayanan di RSUD.
Siahaan <i>et al.</i> (2023)	Menganalisis implementasi manajemen mutu terpadu (TQM) di RS pemerintah Indonesia.	<i>Literature Review</i>	Persepsi yang kuat terhadap kebijakan mutu oleh staf sangat bergantung pada intensitas pelatihan yang diberikan manajemen.
Hakesley-Brown & Crisp (2014)	Menghubungkan epidemiologi manajerial dengan pengambilan keputusan klinis.	Analisis Konseptual	Penggunaan data epidemiologi oleh manajer membantu staf memahami urgensi kebijakan mutu berbasis kebutuhan populasi.
Setiawan & Eliyana (2022)	Menguji pengaruh budaya organisasi dan pembinaan terhadap loyalitas dan layanan.	Kuantitatif (SEM)	Pembinaan (<i>coaching</i>) terbukti efektif dalam menyelaraskan visi karyawan dengan standar pelayanan minimum rumah sakit.

Berdasarkan Tabel 2, dapat disimpulkan bahwa terdapat benang merah yang kuat antara intervensi manajerial dengan kualitas layanan. Mayoritas studi (seperti Deniati *et al.*, 2022 dan Al-Hussami *et al.*, 2021) menegaskan bahwa pelatihan bukan hanya soal transfer pengetahuan, melainkan alat untuk membentuk persepsi kebijakan mutu yang positif.

Lebih lanjut, keterlibatan karyawan (*employee engagement*) terbukti menjadi faktor penting di sektor publik. Hasil penelitian Gong *et al.* (2020) dan Purbasari (2021) menunjukkan bahwa tanpa keterlibatan emosional dan kognitif karyawan terhadap organisasi, prosedur mutu yang kaku tidak akan bertransformasi menjadi pelayanan yang empati dan berkualitas. Hal ini relevan dengan

konteks RSUD Patut Patuh Patju Lombok Barat Provinsi NTB, di mana pembinaan (*coaching*) dapat menjadi jembatan untuk meningkatkan keterlibatan tersebut di tengah tantangan determinan sosial masyarakat setempat.

Mengintegrasikan berbagai temuan literatur ke dalam kerangka kerja konseptual yang relevan dengan tantangan pelayanan publik di RSUD Patut Patuh Patju Lombok Barat Provinsi NTB dilakukan dengan menelaah bagaimana variabel internal manajemen SDM berinteraksi dengan persepsi kebijakan mutu guna menghasilkan kualitas pelayanan yang unggul di tengah kompleksitas determinan sosial kesehatan di wilayah Lombok Barat.

Integrasi antara epidemiologi manajerial dan manajemen SDM di rumah sakit pemerintah bermula dari pemahaman bahwa kualitas pelayanan bukan sekadar output teknis, melainkan hasil dari sistem yang responsif. Pelatihan (*training*) yang terstruktur di RSUD berfungsi sebagai mekanisme adaptasi bagi tenaga kesehatan untuk memahami perubahan pola penyakit dan kebutuhan masyarakat (Fos, 2011). Melalui pelatihan yang berkelanjutan, karyawan tidak hanya mendapatkan keterampilan teknis, tetapi juga pemahaman mendalam tentang standar keselamatan pasien, yang menurut Deniati *et al.* (2022) merupakan fondasi utama dalam pembentukan budaya mutu di lingkungan rumah sakit publik.

Namun, pelatihan saja tidak cukup tanpa didampingi oleh pembinaan (*coaching*) yang konsisten. *Coaching* berperan dalam menyelaraskan nilai-nilai personal karyawan dengan visi organisasi. Dalam konteks RSUD Patut Patuh Patju Lombok Barat Provinsi NTB, pembinaan yang efektif memungkinkan pimpinan unit untuk melakukan transfer nilai-nilai kebijakan mutu secara lebih personal dan persuasif. Sejalan dengan temuan Mubaroq *et al.* (2021), pembinaan yang bersifat dialogis mampu meningkatkan kepercayaan diri staf dalam menghadapi keluhan masyarakat, sehingga standar pelayanan tidak lagi dipandang sebagai beban birokrasi, melainkan sebagai komitmen profesional.

Variabel keterlibatan karyawan (*employee engagement*) muncul sebagai motor penggerak utama dalam transformasi kualitas pelayanan. Karyawan yang merasa terlibat secara emosional dengan misi rumah sakit akan cenderung memberikan pelayanan yang melampaui standar minimal (*extra-role behavior*). Schaufeli (2002) menekankan bahwa keterlibatan ini menciptakan energi positif yang menular di lingkungan kerja. Di rumah sakit pemerintah, di mana tekanan kerja sering kali tinggi karena beban determinan sosial pasien yang kompleks, tingkat keterlibatan yang tinggi menjadi perisai terhadap fenomena *burnout* dan penurunan kualitas empati dalam layanan.

Selanjutnya, persepsi terhadap kebijakan mutu bertindak sebagai jembatan kognitif. Kebijakan mutu seperti akreditasi KARS atau ISO sering kali dianggap sebagai rutinitas administratif jika tidak dikomunikasikan dengan baik. Literasi manajerial melalui pelatihan dan pembinaan memastikan bahwa setiap perawat, dokter, dan staf administrasi memiliki persepsi yang seragam mengenai “apa itu mutu” (Siahaan *et al.*, 2023). Ketika persepsi ini positif, setiap individu di RSUD Patut Patuh Patju Lombok Barat Provinsi NTB akan merasa memiliki tanggung jawab kolektif untuk menjaga mutu pelayanan, terlepas dari keterbatasan fasilitas yang mungkin ada.

Secara makro, pembahasan ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan publik di rumah sakit dipengaruhi oleh determinan sosial yang tidak hanya dialami oleh pasien, tetapi juga lingkungan kerja karyawan. Manajemen harus menyadari bahwa faktor eksternal (seperti tingkat pendidikan dan ekonomi masyarakat Lombok Barat) menuntut fleksibilitas layanan yang hanya bisa dicapai jika SDM internal memiliki keterlibatan yang kuat dan kompetensi yang terus diasah. Epidemiologi manajerial menyediakan data sasarannya, sementara pelatihan dan keterlibatan karyawan menyediakan mesin penggeraknya.

Sebagai simpulan dari pembahasan ini, keterkaitan antara pelatihan, pembinaan, dan keterlibatan karyawan menciptakan efek sinergis yang memperkuat persepsi kebijakan mutu. Penguatan pada aspek-aspek manajerial ini secara empiris terbukti meningkatkan hasil klinis dan kepuasan pasien. Bagi RSUD Patut Patuh Patju Lombok Barat Provinsi NTB, fokus pada pengembangan kapasitas internal ini merupakan strategi yang paling rasional untuk meningkatkan kepercayaan publik dan memenuhi mandat sebagai institusi pelayanan kesehatan yang bermutu dan berkeadilan.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Bagian penutup ini menyajikan sintesis akhir dari tinjauan literatur mengenai hubungan antara epidemiologi manajerial, determinan sosial, dan manajemen SDM dalam meningkatkan kualitas pelayanan di rumah sakit pemerintah.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis literatur yang telah dilakukan, dapat ditarik beberapa kesimpulan utama yang menjawab pertanyaan penelitian:

- 1) Pelatihan dan pembinaan (*coaching*) terbukti secara konsisten meningkatkan kompetensi teknis dan adaptabilitas karyawan terhadap standar pelayanan publik. Pelatihan memberikan “pengetahuan”, sementara pembinaan memberikan “kepercayaan diri” bagi staf RSUD untuk menerapkan kebijakan mutu secara konsisten.
- 2) Keterlibatan karyawan (*employee engagement*) merupakan faktor penentu yang mengubah kebijakan administratif menjadi tindakan pelayanan yang empati. Karyawan yang terlibat tinggi cenderung memiliki persepsi yang lebih positif terhadap kebijakan mutu, menganggapnya sebagai alat bantu kerja daripada beban birokrasi.
- 3) Persepsi kebijakan mutu berfungsi sebagai variabel mediasi yang penting. Kualitas pelayanan yang unggul di RSUD Patut Patuh Patju Lombok Barat Provinsi NTB hanya dapat dicapai apabila intervensi manajerial (pelatihan, pembinaan, keterlibatan) mampu membentuk pola pikir karyawan yang selaras dengan standar mutu organisasi.

Implikasi Praktis dan Teoritis

Secara teoritis, kajian ini memperkuat literatur *managerial epidemiology* dengan menunjukkan bahwa keberhasilan layanan kesehatan tidak hanya bergantung pada intervensi medis, tetapi juga pada penguatan determinan internal organisasi (SDM). Secara praktis, hasil ini memberikan panduan bagi manajemen RSUD Patut Patuh Patju Lombok Barat Provinsi NTB bahwa investasi pada SDM melalui *coaching* yang humanis akan berdampak langsung pada efisiensi layanan dan kepuasan masyarakat Lombok Barat. Pemanfaatan data epidemiologi lokal dalam modul pelatihan akan membuat karyawan lebih memahami urgensi layanan yang mereka berikan.

Rekomendasi untuk Penelitian Selanjutnya (*Future Work*)

Tinjauan literatur ini memiliki batasan pada data sekunder, sehingga disarankan untuk penelitian di masa depan:

1. Melakukan penelitian kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner kepada staf di RSUD Patut Patuh Patju Lombok Barat Provinsi NTB untuk menguji validitas model hubungan antar variabel ini secara langsung di lapangan.
2. Menghubungkan variabel internal (SDM) dengan data objektif kepuasan pasien (IKM) untuk melihat korelasi nyata antara keterlibatan karyawan dengan penilaian masyarakat.
3. Menambahkan variabel gaya kepemimpinan (*transformational leadership*) sebagai faktor yang memengaruhi intensitas pembinaan dan keterlibatan karyawan di sektor publik.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Al-Hussami, M., Hammad, S., & Al-Sharman, A. (2021). Strategy, human resource management practices, and healthcare quality. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 34(5), 381-394.
- [2] Deniati, K., Anugrahini, C., & Wuryanto, E. (2022). Pengaruh pelatihan dan motivasi terhadap kinerja perawat di rumah sakit umum daerah. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 25(1), 45-56.
- [3] Deniati, K., Anugrahini, C., & Wuryanto, E. (2022). Pengaruh pelatihan dan motivasi terhadap kinerja perawat di rumah sakit umum daerah. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 25(1), 45-56.
- [4] Fink, A. (2019). *Conducting Research Literature Reviews: From the Internet to Paper* (5th ed.). SAGE Publications.
- [5] Fos, P. J. (2011). *Managerial Epidemiology for Health Care Organizations* (3rd ed.). Jossey-Bass.
- [6] Fos, P. J., & Fine, D. J. (2005). *Managerial Epidemiology: Practice, Methods, and Applications*. Jones & Bartlett Learning.
- [7] Gong, Y., Wu, Y., Huang, P., Yan, X., & Luo, Z. (2020). Psychological capital, emotional intelligence, and job burnout in nurses: A cross-sectional study. *Journal of Advanced Nursing*, 76(11), 3020-3031.
- [8] Hakesley-Brown, R., & Crisp, J. (2014). Managerial epidemiology: A foundation for managed care. *Journal of Nursing Management*, 22(4), 415-423.
- [9] Kitchenham, B., & Charters, S. (2007). *Guidelines for performing Systematic Literature Reviews in Software Engineering*. Keele University and Durham University Joint Report.
- [10] Marmot, M. (2020). *Health Equity in England: The Marmot Review 10 Years On*. Institute of Health Equity.
- [11] 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. <https://doi.org/10.1371/journal.pmed.1000097>
- [12] Mubaroq, S., Ardyanto, T. D., & Nuryani, N. (2021). Strategi peningkatan kinerja SDM melalui coaching dan mentoring di rumah sakit. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 9(2), 112-120.
- [13] Noe, R. A. (2017). *Employee Training and Development* (7th ed.). McGraw-Hill Education.
- [14] Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- [15] Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2020 tentang Komite Mutu Rumah Sakit.
- [16] Purbasari, A., & Srimulyani, V. A. (2021). Pengaruh keterlibatan karyawan dan kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan melalui komitmen organisasi. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 9(1), 22-35.

- [17] Schaufeli, W. B., Salanova, M., González-Romá, V., & Bakker, A. B. (2002). The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3(1), 71-92. <https://doi.org/10.1023/A:1015630930326>
- [18] Setiawan, R., & Eliyana, A. (2022). Transformational leadership and its impact on service quality: The mediating role of employee engagement in public hospitals. *Journal of Public Sector Management*, 14(2), 88-102.
- [19] Siahaan, S., Hutajulu, R., & Ginting, M. (2023). Total Quality Management (TQM) implementation in Indonesian government hospitals: A systematic review. *International Journal of Health Sciences*, 7(S1), 512-525.
- [20] Snyder, H. (2019). Literature review as a research methodology: An overview and guidelines. *Journal of Business Research*, 104, 333-339. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.07.039>
- [21] WHO (World Health Organization). (2021). *Social Determinants of Health: The Solid Facts*. Regional Office for Europe.
- [22] Xiao, Y., & Watson, M. (2019). Guidance on conducting a systematic literature review. *Journal of Planning Education and Research*, 39(1), 93-112. <https://doi.org/10.1177/0739456X17723392>