



REKONSTRUKSI KONSEP RUMAH SAKIT SEBAGAI PRODUK JASA: IMPLIKASI TERHADAP MANAJEMEN PELAYANAN PRIMA

Ayudisty Ristika Kusumawardhani Widodo, Ayu Junita Prisilia,

Achmad Nur Affendick, Ade Triansyah, Andreas Andrianto, Rohendi

Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya

Abstrak

Rumah sakit dalam konteks industri kesehatan modern tidak lagi hanya dipandang sebagai institusi sosial, tetapi sebagai entitas produk jasa yang berorientasi pada penciptaan nilai layanan bagi pasien. Penelitian ini bertujuan untuk merekonstruksi konsep rumah sakit sebagai produk jasa serta menganalisis implikasinya terhadap manajemen pelayanan prima. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif melalui literature review dengan analisis deskriptif terhadap berbagai kajian terkait pemasaran jasa, kualitas layanan (service quality), dan pelayanan prima di rumah sakit. Hasil sintesis menunjukkan bahwa karakteristik jasa seperti intangibility, inseparability, variability, dan perishability sangat relevan dalam konteks pelayanan rumah sakit. Integrasi dimensi kualitas layanan (reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles) menjadi fondasi utama dalam membangun pelayanan prima. Rekonstruksi ini menegaskan perlunya pergeseran paradigma manajemen rumah sakit dari hospital-centered menuju patient-centered care yang berorientasi pada pengalaman pasien sebagai pencipta nilai layanan.

Kata Kunci: rumah sakit, produk jasa, service quality, pelayanan prima, manajemen rumah sakit.

PENDAHULUAN

membedakannya dari produk fisik dan menuntut pendekatan pengelolaan yang berorientasi pada pengalaman pelanggan. Karakteristik

tersebut sangat relevan dalam pelayanan rumah sakit karena proses produksi dan konsumsi layanan terjadi secara simultan melalui interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien (Sayani et al.,

2023). Oleh karena itu, pendekatan manajemen rumah sakit yang masih berorientasi struktural dan prosedural tanpa mengintegrasikan paradigma produk jasa menjadi kurang adaptif terhadap dinamika industri layanan kesehatan modern (Purnami & Nurcaya, 2024).

Sejumlah penelitian di Indonesia lebih banyak menempatkan rumah sakit dalam kerangka pengukuran mutu layanan melalui dimensi kualitas dan kepuasan pasien (Simarmata et al., 2023). Pendekatan tersebut umumnya menggunakan indikator keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik yang merefleksikan model pengukuran kualitas layanan seperti SERVQUAL. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien sebagai pengguna jasa rumah sakit (Shulan et al., 2025).

Namun demikian, sebagian besar studi empiris masih berfokus pada hubungan antarvariabel tanpa merefleksikan secara konseptual bagaimana rumah sakit diposisikan sebagai produk jasa dalam kerangka manajemen layanan yang lebih komprehensif (Simarmata et al., 2023). Padahal, dalam perspektif service-dominant logic, nilai layanan tidak semata-mata diciptakan oleh organisasi, melainkan melalui proses interaksi dan kolaborasi antara berbagai aktor dalam ekosistem layanan kesehatan (Purnami & Nurcaya, 2024). Konsep value co-creation ini memperkuat argumentasi bahwa rumah sakit sebagai produk jasa harus dikelola melalui integrasi sumber daya dan pengalaman pasien sebagai bagian dari penciptaan nilai layanan (Vargo & Lusch, 2016).

Meskipun berbagai penelitian telah menguji hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pasien di rumah sakit, kajian yang secara eksplisit merekonstruksi rumah sakit sebagai

produk jasa dalam kerangka service-dominant logic masih relatif terbatas. Sebagian besar penelitian berhenti pada pengujian hubungan antarvariabel tanpa mengintegrasikan teori pemasaran jasa secara konseptual dalam manajemen rumah sakit. Oleh karena itu, artikel ini menawarkan kontribusi teoretis berupa sintesis konseptual yang menempatkan rumah sakit sebagai produk jasa dalam paradigma manajemen pelayanan prima secara komprehensif.

Dengan demikian, terdapat kebutuhan untuk merekonstruksi konsep rumah sakit sebagai produk jasa tidak hanya dalam kerangka pengukuran mutu, tetapi sebagai paradigma manajemen yang menyeluruh dalam pengelolaan pelayanan prima. Rekonstruksi ini penting untuk menjembatani kesenjangan antara teori manajemen jasa dan praktik pengelolaan rumah sakit di Indonesia yang masih cenderung terfragmentasi. Oleh karena itu, tinjauan literatur ini bertujuan untuk mengintegrasikan teori manajemen jasa dan model kualitas layanan dalam membangun landasan konseptual rumah sakit sebagai produk jasa serta menganalisis implikasinya terhadap manajemen pelayanan prima.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif melalui literature review/studi literatur. Penelitian ini bertujuan untuk mengumpulkan, menganalisis, dan mensintesis berbagai teori dan hasil penelitian yang relevan mengenai konsep rumah sakit sebagai produk jasa serta implikasinya terhadap manajemen pelayanan prima.

Literatur yang dianalisis dalam penelitian ini merupakan publikasi periode 2018–2025 dengan fokus pada teori pemasaran jasa, service-dominant logic, dan kualitas layanan rumah sakit.

Sintesis dilakukan secara naratif-tematik untuk mengintegrasikan konsep-konsep utama serta membangun kerangka konseptual mengenai rumah sakit sebagai produk jasa dalam konteks manajemen pelayanan prima.

Kriteria inklusi dan eksklusi digunakan dalam pemilihan artikel. Kriteria inklusi meliputi artikel yang membahas teori pemasaran jasa dalam sektor kesehatan, konsep kualitas layanan rumah sakit, model SERVQUAL yang dikembangkan oleh A. Parasuraman, Valarie Zeithaml, dan Leonard Berry, serta penelitian yang mengkaji pelayanan prima dalam manajemen rumah sakit. Kriteria eksklusi mencakup artikel yang tidak berfokus pada pelayanan rumah sakit, tidak membahas konsep jasa atau kualitas layanan, serta publikasi non-akademik. Sumber literatur diperoleh dari jurnal nasional dan internasional yang relevan dengan kata kunci pencarian seperti "hospital as service product", "service marketing in healthcare", "SERVQUAL in hospital", dan "excellent service in hospital".

Analisis data dilakukan melalui beberapa tahap, yaitu: (1) membaca dan memahami setiap artikel untuk mengidentifikasi konsep utama, temuan, dan pendekatan yang digunakan; (2) mengelompokkan artikel berdasarkan tema seperti karakteristik produk jasa, dimensi kualitas layanan, dan implementasi pelayanan prima; serta (3) melakukan sintesis tematik untuk membangun rekonstruksi konseptual mengenai rumah sakit sebagai produk jasa dan implikasinya terhadap manajemen pelayanan prima.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Rumah Sakit sebagai Produk Jasa dalam Literatur Manajemen Layanan

Rumah sakit dipandang sebagai entitas layanan jasa yang kompleks, dimana nilai layanan terbentuk dari

persepsi pasien terhadap interaksi pelayanan, bukan sekadar fasilitas medis (Dewi et al., 2023). Dalam kajian ini, banyak penelitian menunjukkan bahwa rumah sakit harus memposisikan dirinya sebagai penyedia layanan jasa dengan kualitas yang konsisten untuk membangun citra positif dan loyalitas pasien (Dewi et al., 2023; Hutabarat et al., 2025).

Konsep layanan jasa ini selaras dengan kerangka kualitas layanan (service quality) yang dikembangkan oleh Parasuraman dkk., dimana kualitas layanan rumah sakit dijelaskan melalui lima dimensi utama: bukti fisik (tangible), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy) (Amanda & Andarini, 2023). Banyak studi empiris di rumah sakit Indonesia melaporkan bahwa kelima dimensi ini berkorelasi kuat dengan kepuasan pasien serta persepsi kualitas layanan secara keseluruhan (Amanda & Andarini, 2023; Hutabarat et al., 2025).

Temuan-temuan tersebut menunjukkan konsistensi bahwa dimensi reliability dan empathy cenderung menjadi determinan dominan dalam membentuk kepuasan pasien, yang mengindikasikan bahwa aspek interpersonal memiliki peran strategis dalam membangun nilai layanan rumah sakit dibandingkan aspek fisik semata. Jika dibandingkan, penelitian di rumah sakit pemerintah cenderung menunjukkan bahwa dimensi reliability menjadi faktor dominan, sedangkan pada rumah sakit swasta dimensi empathy dan responsiveness lebih berperan dalam membentuk kepuasan pasien. Hal ini mengindikasikan bahwa konteks organisasi dan segmentasi pasien turut memengaruhi prioritas strategi pelayanan prima.

2. Implikasi Konsep Produk Jasa terhadap Pelayanan Prima

Dalam konteks pelayanan prima, rekonstruksi interpretasi rumah sakit sebagai produk jasa memiliki implikasi manajerial yang signifikan. Hal ini terlihat dari pergeseran fokus manajemen dari fungsi operasional semata menuju strategi peningkatan service excellence yang lebih holistik (Dewi et al., 2023). Penelitian literatur menunjukkan bahwa orientasi pada kualitas layanan secara sistemik dapat meningkatkan kepuasan pasien dan citra positif rumah sakit di masyarakat.

Sebagai contoh, studi yang menilai pelayanan di instalasi rawat jalan menemukan bahwa dimensi keandalan dan empati memiliki pengaruh dominan dalam persepsi layanan yang unggul, sehingga rumah sakit yang menempatkan pengalaman pasien sebagai inti strategi layanan menunjukkan kinerja yang lebih unggul dalam manajemen kepuasan (Hutabarat et al., 2025).

Selain itu, sinergi antara inovasi layanan, seperti penggunaan pendekatan hybrid antara model SERVQUAL dan teknik perbaikan proses seperti Quality Function Deployment (QFD), menunjukkan bahwa rumah sakit dapat menerjemahkan kebutuhan pasien menjadi strategi peningkatan layanan yang lebih efektif dan terukur. Hal ini menegaskan pentingnya manajemen pelayanan prima dalam konteks layanan jasa rumah sakit (Kristianti & Sriwijaya, 2025).

Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan prima tidak hanya merupakan standar operasional, tetapi merupakan strategi manajerial yang harus terintegrasi dalam sistem organisasi, budaya kerja, dan pengambilan keputusan strategis rumah sakit.

3. Sintesis Teoretik: Integrasi Service Quality dan Manajemen Pelayanan Prima

Secara konseptual, pembahasan rekonstruksi rumah sakit sebagai produk jasa dalam literature review ini menekankan tiga pilar utama:

a. Pemahaman layanan sebagai jasa berorientasi pengalaman, bukan sekadar prosedur medis; studi literatur menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap kualitas layanan sangat dipengaruhi oleh interaksi langsung dengan penyedia layanan serta kelengkapan fasilitas (Dewi et al., 2023; Hutabarat et al., 2025).

b. Integrasi dimensi kualitas layanan (service quality) ke dalam strategi manajemen pelayanan prima, dimana aspek seperti keandalan, empati, dan responsivitas menjadi indikator penting dalam rekonstruksi konsep layanan rumah sakit (Amanda & Andarini, 2023; Dewi et al., 2023).

c. Implikasi manajerial berupa pergeseran dari fokus internal (struktur dan proses administratif) ke fokus eksternal (kepuasan pasien dan pengalaman layanan), yang merupakan inti dari service excellence dalam rumah sakit modern (Hutabarat et al., 2025; Kristianti & Sriwijaya, 2025).

Sintesis ini menegaskan bahwa produk jasa di rumah sakit bukan hanya soal kualitas klinis, tetapi juga mengintegrasikan konteks manajemen layanan untuk menciptakan pengalaman pasien yang unggul dan berkesinambungan.

Dengan demikian, rekonstruksi rumah sakit sebagai produk jasa memberikan landasan konseptual yang lebih luas dibandingkan pendekatan pengukuran mutu semata, karena menempatkan pengalaman pasien sebagai pusat penciptaan nilai layanan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil sintesis literatur, rumah sakit secara konseptual dapat direkonstruksi sebagai produk

jasa yang nilai utamanya terbentuk melalui persepsi dan pengalaman pasien terhadap proses pelayanan, bukan semata-mata pada hasil klinis. Karakteristik jasa yang bersifat tidak berwujud, berbasis interaksi, dan sangat dipengaruhi oleh kualitas komunikasi menjadikan kualitas layanan sebagai elemen sentral dalam manajemen rumah sakit modern. Dengan demikian, pendekatan manajemen yang hanya menekankan aspek teknis klinis tidak lagi memadai dalam menghadapi dinamika persaingan layanan kesehatan.

Integrasi dimensi kualitas layanan seperti reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles terbukti memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien dan citra institusi. Oleh karena itu, pelayanan prima harus diposisikan sebagai strategi inti organisasi yang terintegrasi dalam kebijakan operasional, budaya kerja, serta sistem evaluasi mutu berkelanjutan. Rekonstruksi konsep rumah sakit sebagai produk jasa mendorong pergeseran paradigma dari hospital-centered menuju patient-centered care yang menempatkan pengalaman pasien sebagai indikator utama keberhasilan layanan. Secara teoretis, kajian ini memperkaya literatur manajemen rumah sakit dengan menghadirkan perspektif rekonstruktif yang mengintegrasikan teori pemasaran jasa ke dalam praktik pelayanan prima secara sistemik.

Secara praktis, implikasi manajerial dari kajian ini adalah perlunya penguatan budaya pelayanan berbasis empati, peningkatan kompetensi komunikasi tenaga kesehatan, serta integrasi evaluasi kualitas layanan dalam sistem manajemen rumah sakit. Selain itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk mengembangkan model konseptual yang lebih aplikatif melalui pendekatan empiris kuantitatif maupun mixed-

method guna menguji hubungan antara rekonstruksi konsep jasa dan kinerja organisasi rumah sakit secara lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Amanda, A., & Andarini, D. (2023). Literature Review: Analisis Kepuasan Pasien di Fasilitas Kesehatan Dengan Metode Service Quality. *Jurnal Lentera Kesehatan Masyarakat*, 2(3), 148–162. <https://doi.org/10.69883/jlkm.v2i3.52>
- Dewi, A. R., Suryawati, C., & Arso, S. P. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Rumah Sakit terhadap Kepuasan Pasien di Indonesia: Literature Review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia*, 6(10), 1940–1949.
- Hutabarat, A., Manurung, K., Tarigan, F. L., Nababan, D., & Sipayung, R. (2025). Evaluation of the Relationship Between Health Service Quality and Patient Satisfaction in the Outpatient Department of Tarutung Regional Public Hospital in 2023. *Journal of Pharmaceutical and Sciences Electronic*, 8(1), 480–493. <https://doi.org/10.36490/journal-jps.com>
- Kristianti, T., & Sriwijaya, S. B. (2025). Evaluation of Hospital Service Quality with the SERVQUAL Method Approach and Quality Function Deployment (QFD). *International Journal of Health, Economics, and Social Sciences (IJHES)*, 7(2), 866–874. <https://doi.org/10.56338/ijhess.v7i2.7379>
- Permenkes RI. (2018). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 44 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Promosi Kesehatan Rumah Sakit. Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 1297, 1–55.
- Purnami, N. M., & Nurcaya, I. N. (2024). Value Co-Creation in Healthcare Service. *Eksis: Jurnal Riset Ekonomi & Bisnis*, 18(2), 105–120. <https://doi.org/10.26533/eksis.v18i2.1315>
- Sayani, H., Moonesar, I. A., Zakzak, L., & Elsholkamy, M. M. (2023). Factors Affecting Patient Satisfaction in the UAE's Healthcare Sector. *Health*, 15, 1232–1250. <https://doi.org/10.4236/health.2023.1511082>
- Shulan, A. H., Puspita, A., Athaya, F. H., Pangestu, I. Y., & Amalia, F. (2025). Kualitas Layanan Rumah Sakit di Era JKN: Peran

Kepesertaan, Aksesibilitas, dan Pembiayaan
Sebagai Faktor Penentu. Didaktik: Jurnal Ilmiah
PGSD FKIP Universitas Mandiri, 11(04), 226–241.

Simarmata, H. C., Rumayar, A. A., &
Wowor, R. E. (2023). Gambaran Kepuasan Pasien
Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)
Terhadap Mutu Jasa Pelayanan Rawat Jalan Di
Rumah Sakit Bhayangkara TK.III Manado. Jurnal
Kesehatan Tambusai, 4(3), 2323–2331.
<https://doi.org/10.31004/jkt.v4i3.15976>

Vargo, S. L., & Lusch, R. F. (2016).
Institutions and axioms: An extension and update
of service-dominant logic. Journal of the Academy
of Marketing Science, 44(1), 5–23.