

Implementasi Inovasi Layanan Premium Dalam Meningkatkan Patient Experience Rawat Jalan di Rumah Sakit X

Muhammad Taufiqur Rohman ^{1*} Sukaris ²

taufiqurrohman021126@gmail.com^{1*} sukaris21@umg.ac.id²

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Gresik, Indonesia ^{1*,2}

Abstrak

Meningkatnya tuntutan pasien asuransi dan non-BPJS terhadap pelayanan kesehatan yang lebih personal, cepat, dan nyaman mendorong Rumah Sakit X untuk mengembangkan inovasi layanan premium melalui pendirian Gedung Z. Gedung ini diperuntukkan bagi pasien asuransi dan pasien tunai dengan mengusung konsep layanan premium berupa *one-stop service*, jalur pelayanan cepat (*fast track*), ruang tunggu eksklusif, serta layanan pengantaran obat gratis guna meningkatkan efisiensi dan kenyamanan pelayanan rawat jalan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran inovasi layanan premium Gedung Z dalam meningkatkan *patient experience* pelayanan rawat jalan. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi lapangan dan wawancara mendalam terhadap petugas pelayanan dan pasien selama periode Agustus hingga Desember 2025. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan jalur pelayanan khusus, optimalisasi Anjungan Mandiri, serta peningkatan koordinasi informasi antarunit pelayanan mampu menurunkan waktu tunggu dan meningkatkan kejelasan informasi bagi pasien. Selain itu, peningkatan fasilitas fisik serta penguatan kompetensi sumber daya manusia melalui peran *Guest Officer* berkontribusi signifikan terhadap kenyamanan, kepercayaan, dan kepuasan pasien. Dengan demikian, inovasi layanan premium Gedung Z terbukti berperan penting dalam meningkatkan *patient experience* pelayanan rawat jalan secara berkelanjutan.

Kata kunci: inovasi layanan, layanan premium, *patient experience*, rawat jalan, rumah sakit.

 This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

Pendahuluan

Meningkatnya tuntutan pasien asuransi dan non-BPJS terhadap pelayanan kesehatan yang lebih personal, cepat, dan nyaman mendorong rumah sakit swasta untuk mengembangkan layanan yang tersegmentasi. Menanggapi aspirasi tersebut, Rumah Sakit X mengimplementasikan inovasi layanan premium melalui pendirian Gedung Z yang dikhususkan bagi pasien asuransi dan pasien tunai dengan konsep *one-stop service*, ruang tunggu eksklusif, serta layanan pengantaran obat gratis sebagai upaya meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan rawat jalan. Kualitas pelayanan telah menjadi topik yang menarik untuk diteliti. Penelitian-penelitian terdahulu seperti Nazilah & Sukaris, (2025), Suyono *et al* (2022), Angelina & Sukaris (2022). Demikian juga penelitian-penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, inovasi layanan, dan efisiensi proses berpengaruh signifikan terhadap kepuasan serta loyalitas pasien. Penelitian Hadjam (2021, Rozi & Sukaris (2020), Sinollah (2020), Sukaris *et al* (2020) menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan rawat jalan berkontribusi positif terhadap kepuasan dan keputusan pasien untuk kembali berobat. Penelitian Sari (2021) menegaskan bahwa pengalaman pasien (*patient experience*) memiliki pengaruh langsung terhadap loyalitas dan citra rumah sakit. Sementara itu, Manan dan Nasir (2020) menyatakan bahwa penerapan konsep *one-stop service* mampu meningkatkan efisiensi pelayanan dan persepsi positif pasien terhadap rumah sakit.

Sebagian besar penelitian sebelumnya masih berfokus pada kualitas pelayanan dan kepuasan pasien secara umum, namun secara spesifik belum mengkaji implementasi inovasi layanan premium sebagai strategi diferensiasi pelayanan rawat jalan. Selain itu, kajian empiris yang mengaitkan secara langsung inovasi layanan premium dengan *patient experience* pada konteks pelayanan rawat jalan rumah sakit swasta masih relatif terbatas. Kesenjangan ini menunjukkan perlunya penelitian yang lebih mendalam untuk mengevaluasi sejauh mana inovasi layanan premium benar-benar mampu memberikan nilai tambah terhadap pengalaman pasien. Berdasarkan observasi lapangan di Rumah Sakit X, meskipun Gedung Z telah dirancang sebagai fasilitas layanan premium, masih ditemukan berbagai kendala operasional, seperti ketidakkonsistenan pelayanan pendukung, lamanya waktu tunggu, keterbatasan sumber daya manusia, serta belum optimalnya fasilitas dan sistem informasi pelayanan. Kondisi ini menunjukkan adanya potensi kesenjangan antara konsep layanan premium yang ditawarkan dengan pengalaman aktual yang dirasakan pasien.

Kebaruan penelitian ini terletak pada analisis komprehensif implementasi inovasi layanan dalam meningkatkan *patient experience* pelayanan rawat jalan, dengan menekankan pada aspek efisiensi waktu, koordinasi pelayanan, kualitas interaksi petugas, serta peran layanan pendukung non-medis. Penelitian ini tidak hanya menilai kepuasan pasien, tetapi juga menggambarkan pengalaman pasien secara menyeluruh sebagai indikator mutu pelayanan kesehatan modern. Berdasarkan uraian tersebut, tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis implementasi inovasi layanan premium pada pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit X, mengidentifikasi pengalaman pasien terhadap layanan premium yang diterapkan, serta mengevaluasi peran inovasi layanan premium dalam meningkatkan *patient experience* pelayanan rawat jalan.

Metode Analisis

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai implementasi inovasi layanan premium serta pengalaman pasien rawat jalan di Rumah Sakit X. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggambarkan fenomena pelayanan kesehatan secara komprehensif berdasarkan kondisi nyata di lapangan dan pengalaman langsung para informan. Penelitian dilaksanakan pada periode Agustus hingga Desember 2025. Informan penelitian ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan informan secara sengaja berdasarkan keterlibatan dan relevansinya terhadap layanan premium Gedung Z. Informan terdiri atas pasien rawat jalan layanan premium, khususnya pasien asuransi dan pasien tunai, serta petugas layanan yang meliputi *Guest Officer*, petugas administrasi, petugas farmasi, dan perwakilan unit manajemen yang terlibat dalam perencanaan maupun pelaksanaan layanan premium. Penentuan jumlah informan dilakukan hingga data yang diperoleh mencapai kejenuhan informasi (*data saturation*).

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Observasi partisipatif digunakan untuk mengamati secara langsung alur pelayanan, interaksi antara petugas dan pasien, serta pemanfaatan fasilitas layanan premium. Wawancara mendalam dilakukan secara semi-terstruktur untuk menggali persepsi, pengalaman, serta kendala dan manfaat layanan premium dari sudut pandang informan. Dokumentasi digunakan sebagai data pendukung berupa standar operasional prosedur, laporan pelayanan, serta dokumen internal yang relevan dengan penelitian.

Analisis data dilakukan secara kualitatif deskriptif dengan tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan memilah dan memfokuskan data yang relevan dengan tujuan penelitian, kemudian disajikan dalam bentuk narasi deskriptif untuk mengidentifikasi pola, tema, dan hubungan antar data. Selanjutnya, penarikan kesimpulan dilakukan untuk mengevaluasi efektivitas implementasi inovasi layanan premium dalam meningkatkan *patient experience* pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit X.

Hasil dan Pembahasan

Hasil

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi layanan premium di Rumah Sakit X masih menghadapi sejumlah permasalahan pada pelayanan rawat jalan, khususnya pada aspek pelayanan pendukung, waktu tunggu, ketersediaan sumber daya manusia, fasilitas dan sistem informasi, serta kualitas pelayanan klinis dan penanganan keluhan pasien. Permasalahan utama yang ditemukan adalah kurangnya konsistensi informasi pelayanan pendukung, terutama terkait layanan pengantaran obat di Poli Eksklusif Z. Berdasarkan hasil wawancara, pasien menerima informasi yang berbeda antara petugas *Guest Officer* dan petugas farmasi mengenai batas jarak serta biaya pengantaran obat. Perbedaan informasi tersebut menimbulkan kebingungan dan rasa dirugikan pada pasien (Doni Herdian, wawancara 6 November 2025). Kondisi ini menunjukkan belum optimalnya koordinasi antarunit pelayanan serta belum adanya standarisasi informasi layanan yang dipahami secara seragam oleh seluruh petugas. Selain itu, waktu tunggu dan antrean pelayanan rawat jalan masih dirasakan relatif lama, khususnya pada layanan administrasi, poli, dan farmasi. Beberapa pasien mengeluhkan sistem antrean yang kurang informatif, loket farmasi yang masih terpusat, serta keterbatasan jumlah petugas yang menyebabkan penumpukan antrean, terutama pada jam pelayanan sibuk (Roro; Mitha; Putu, wawancara 6 November 2025). Meskipun pelayanan medis dan sikap tenaga kesehatan dinilai baik dan komunikatif, kendala non-medis tersebut tetap berdampak pada kenyamanan pasien selama proses pelayanan.

Permasalahan waktu tunggu tersebut berkaitan erat dengan keterbatasan sumber daya manusia, khususnya pada unit farmasi Z yang hanya dijaga oleh satu petugas. Keterbatasan ini menyebabkan pelayanan tidak selalu berjalan optimal dan berdampak pada lamanya waktu tunggu pasien (Putu Admedika, wawancara 6 November 2025). Dalam konteks layanan premium, kondisi ini menjadi tantangan signifikan karena layanan premium menuntut kecepatan, konsistensi, dan pelayanan yang lebih personal.

Pada aspek fasilitas pendukung dan sistem informasi pelayanan, beberapa pasien menyampaikan keluhan terkait kondisi area parkir yang kurang nyaman serta tampilan nomor antrean di poli yang sulit terlihat akibat keterbatasan ukuran dan penempatan layar monitor (Davina Lunara; Roro, wawancara 6 November 2025). Keterbatasan fasilitas fisik dan sistem informasi tersebut berpotensi menimbulkan kebingungan dan mengurangi kenyamanan pasien selama menunggu pelayanan.

Sementara itu, pada aspek pelayanan klinis, sebagian besar pasien menilai kualitas pelayanan medis sudah baik. Namun, masih ditemukan kasus tertentu yang memengaruhi pengalaman pasien, seperti kegagalan pemasangan infus berulang pada pasien anak hingga menyebabkan memar (Dhea, wawancara 6 November 2025). Selain itu, meskipun pihak rumah sakit telah melakukan tindak lanjut keluhan melalui komunikasi, belum terdapat mekanisme kompensasi yang dirasakan langsung oleh pasien. Temuan ini menunjukkan perlunya peningkatan standar tindakan klinis serta sistem penanganan keluhan yang lebih responsif dan profesional.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa permasalahan pelayanan rawat jalan pada layanan premium Z berdampak langsung terhadap pembentukan *patient experience*, khususnya pada indikator *responsiveness*, *convenience*, *clarity of information*, *empathy*, *reliability*, *safety*, dan *perceived value*. Temuan ini sejalan dengan konsep *patient-centered care* yang menempatkan pengalaman pasien sebagai indikator utama mutu pelayanan kesehatan (WHO, 2024). Permasalahan waktu tunggu dan antrean menjadi faktor dominan yang memengaruhi persepsi efisiensi dan kualitas layanan. Ketidaksesuaian antara ekspektasi pasien premium dan realitas pelayanan berpotensi menurunkan nilai layanan yang dirasakan (*perceived value*). Temuan ini sejalan dengan penelitian Davidson et al. (2020) dan Winpenny et al. (2020) yang menyatakan bahwa waktu tunggu yang panjang

merupakan salah satu determinan utama ketidakpuasan pasien rawat jalan. Oleh karena itu, optimalisasi sistem antrean, pemanfaatan Anjungan Mandiri, penerapan jalur pelayanan khusus (*fast track*) bagi pasien premium, serta penyediaan informasi antrean secara real-time menjadi strategi penting untuk meningkatkan *responsiveness* dan *clarity of information*.

Keterbatasan sumber daya manusia juga berpengaruh terhadap konsistensi dan kualitas pelayanan pendukung. Jumlah petugas yang belum proporsional dan pembagian tugas yang kurang optimal berdampak pada menurunnya empati, keandalan, dan rasa aman pasien. Temuan ini sejalan dengan Huda et al. (2021) dan Maharani et al. (2025) yang menegaskan bahwa ketersediaan dan kompetensi SDM merupakan faktor kunci keberhasilan pelayanan rawat jalan. Oleh karena itu, analisis beban kerja, penyesuaian jumlah petugas, pengaturan sistem kerja yang efektif, serta pelatihan pelayanan prima dan komunikasi efektif menjadi solusi strategis untuk meningkatkan *empathy* dan *reliability* layanan premium. Selain itu, fasilitas pendukung dan sistem informasi pelayanan memiliki peran penting dalam membentuk kenyamanan dan aksesibilitas pasien. Penelitian Herwati et al. (2022) menunjukkan bahwa sistem informasi yang tidak optimal dapat menurunkan efisiensi dan memperburuk pengalaman pasien. Dengan demikian, perbaikan fasilitas fisik, penataan ruang tunggu yang ergonomis, serta optimalisasi tampilan sistem antrean diperlukan untuk memperkuat indikator *comfort*, *accessibility*, dan *clarity of information* pada layanan premium.

Pada aspek pelayanan klinis dan penanganan keluhan, kualitas tindakan medis dan sistem respons terhadap keluhan menjadi fondasi utama kepercayaan dan keselamatan pasien. Berry et al. (2006) dan Zulfa et al. (2023) menegaskan bahwa pengalaman emosional pasien sangat dipengaruhi oleh rasa aman dan kepercayaan terhadap tenaga kesehatan. Oleh karena itu, penguatan SOP klinis, peningkatan kompetensi tenaga medis, komunikasi klinis yang efektif, serta sistem penanganan keluhan yang transparan dan solutif menjadi kunci dalam meningkatkan *safety*, *trust*, dan pengalaman emosional pasien.

Tabel 1. Indikator Patient Experience dengan Solusi

Permasalahan Utama	Indikator Patient Experience	Dampak terhadap Pasien	Solusi Layanan Premium Z
Kurangnya konsistensi pelayanan pendukung	Reliability, Clarity of Information	Kebingungan, ketidakpastian, dan rasa dirugikan	Standarisasi informasi layanan, SOP terpadu antarunit, penguatan koordinasi internal
Waktu tunggu pelayanan rawat jalan	Responsiveness, Convenience, Perceived Value, Clarity of Information	Ketidaknyamanan, kecemasan, penurunan kepuasan dan minat kunjungan ulang	Optimalisasi sistem antrean, jalur pelayanan khusus (<i>fast track</i>) layanan premium
Keterbatasan sumber daya manusia	Empathy, Reliability, Assurance	Pelayanan kurang personal, tidak konsisten, menurunnya rasa percaya	Penyesuaian jumlah petugas berbasis beban kerja, pelatihan pelayanan prima, pengaturan sistem kerja yang terstruktur
Fasilitas pendukung dan sistem informasi belum optimal	Comfort, Accessibility, Clarity of Information	Ketidaknyamanan fisik, kebingungan, persepsi negatif terhadap profesionalisme layanan	Perbaikan fasilitas fisik, optimalisasi tampilan sistem antrean, penyediaan informasi pelayanan yang ramah pasien
Kendala kualitas pelayanan klinis dan penanganan keluhan	Safety, Trust, Emotional Experience	Menurunnya rasa aman, tekanan emosional, penurunan loyalitas pasien	Penguatan SOP klinis, pelatihan tenaga medis, sistem penanganan keluhan yang transparan dan solutif

Simpulan dan Saran

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa inovasi layanan premium Z di Rumah Sakit X berperan penting dalam meningkatkan patient experience pelayanan rawat jalan. Penerapan jalur khusus (fast track) terbukti mampu meningkatkan efisiensi waktu pelayanan dengan memangkas antrean dan proses birokrasi. Optimalisasi Anjungan Mandiri mendukung digitalisasi pendaftaran sehingga mengurangi penumpukan pasien di loket dan meringankan beban kerja administrasi. Koordinasi informasi melalui media digital antarunit pelayanan meningkatkan kejelasan jadwal dan estimasi waktu tunggu, yang berdampak positif pada kepercayaan pasien. Selain itu, peningkatan fasilitas fisik, seperti area tunggu dan parkir khusus, memberikan kenyamanan dan privasi yang sesuai dengan ekspektasi layanan premium. Penguatan kompetensi sumber daya manusia melalui penugasan Guest Officer dan penerapan SOP komunikasi efektif menegaskan bahwa pelayanan yang responsif dan empatik merupakan faktor kunci dalam membangun pengalaman pasien yang positif dan berkelanjutan.

Referensi

- Afidahtin, A. (2024). Pentingnya Loyalitas Pasien Melalui Pengalaman Dan penanganan Keluhan Dengan Kepercayaan Sebagai Mediator. *Journal of Nursing and Public Health*, 12(2), 306-313.
- Angelina, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Store Atmosphere, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Coffeshop Sekaruang di Kota Gresik. *YUME: Journal of Management*, 5(3), 637-657.
- Badar, D. S., & Karsiwan, W. (2021). Survey Kepuasan Mahasiswa Atas Layanan Manajemen Pendidikan Di Stkip Muhammadiyah Bogor Tahun 2020. *Jurnal Educatio FKIP UNMA*, 7(1), 182-188.
- Batu, R. L., Suryani, N. I., Septia, N., & Febiola, P. (2020). Pengaruh Harga Dan Inovasi Layanan Aplikasi Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Taksi Express : Survei Pada Pengunduh Aplikasi Express Taxis. *JASMARK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Pemasaran dan Keuangan*, 1(1), 37-56.
- Berry, L. L., Shankar, V., Parish, J. T., Cadwallader, S., & Dotzel, T. (2006). Creating new markets through service innovation. *MIT Sloan management review*.
- Danarahmanto, P. A. (2022). Kepuasan Pasien Berbasis Inovasi Pengalaman Pada Fasilitas Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Di Jawa Barat. *Management and Business R*, 108..
- Kabupaten Gresik Dalam Angka Gresik (2023). Kabupaten Gresik Dalam Angka Gresik Regency In Figures 2023.
- Hajar, S., & Emelia, D. (2025). Upaya Meningkatkan Efektivitas Dan Pelayanan Publik. *Jurnal Studi Interdisipliner Perspektif*, 24(2), 87-93.
- Ichsan, R. (2025). Keterkaitan Antara Pengalaman Pasien, Kepuasan Pasien, Dan Loyalitas Pasien: Perspektif Manajemen Layanan Kesehatan. *Indonesian Journal Of Business And Management*, 7(2), 340–344. <https://doi.org/10.35965/jbm.v7i2.5952>
- Istiono, W. (2024). *Strategi Penerapan Patient Centered Care* (Arya, Ed.; Pertama). Gadjah Mada University Press.
- Istiqamah, N. F., Slasabila, N. G., & Andira, R. A. (2022). Analisis Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Fasilitas Pelayanan Kesehatan (Literatur. *Jurnal Kesehatan*, 11(2), 129-140.
- Laskita, A., Rumintjap, F. M., Wahyudi, A., Lembaga, 1, Fasilitas, A., & Indonesia, K. (2025). A Critical Evaluation Of National Quality Indicators: Institutional Quality And Implementation Challenges At Level Iii "X" Hospital Bogor. *PRISMA International Journal of Social and Humanities Research*. 1(1), 29–55.

- Manan, F., & Nasir, M. (2020). Strategi Inovasi Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari. *NeoRespublica J Ilmu Pemerintah*, 2(1), 119–137.
- Maulina, L. (2023). Revitalisasi Industri Perhotelan Dengan Inovasi Teknologi : Meningkatkan Keunggulan Bersaing Dan Pengalaman Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (Mea)*, 7(1), 504–519. <https://doi.org/10.31955/mea.v7i1.2962>
- Mustakim, S. B., Multazam, A. M., & Rusydi, A. R. (2024). Pengaruh Pengalaman Pasien Terhadap Kepercayaan Pelayanan Dengan Kepuasan Sebagai Intervening Pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar. *Journal of Aafiyah Health Research (JAHR)*, 5(2), 438-452.
- Nazilah, R. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan Internal pada PT. Gresik Migas (perseroda). *Musyteri: Jurnal Manajemen, Akuntansi, dan Ekonomi*, 16(2), 1-5.
- Olyvia, N., Yuliawati, S., Tirmizi, A., Hartono, B., & Daud, A. G. (2025). Kesenjangan Supply-Demand Di Sektor Kesehatan : Tantangan Dan Solusi. 4(1), 298–310.
- Permana, N., Rizal, M., Tinggi, S., Ekonomi, I., & Bangsa, K. (2024). Transformasi Organisasi Untuk Meningkatkan Kreativitas Produk Dan Inovasi Layanan. *Jurnal Pengabdian Masyarakat dan Riset Pendidikan*, 4(1), 298-310.
- Rizan, M., Ferdiansyah, A., Yumaiza, C., Wulandari, D. S., Langit, R. D., Iswandi, R., ... & Millenia, S. T. (2025). *Pemasaran Jasa Nilai, Teknologi dan Pengalaman*. repository.penerbitwidina.com
- Rozi, M., & sukaris, S. (2020). pengaruh kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal Mahasiswa Manajemen*, 1(01), 33-45.
- Shafwah, A. W., Hartono, H., & Nugeraha, P. (2025). Analisis Faktor Kualitas Layanan Dan Persepsi Harga Pada Minat Beli Ulang Spotify Premium: Peran Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Kompetitif Bisnis*, 3(2), 175-187.
- Sukaris, Suyono, J., & Ratnasahara Elisabeth, D. (2020). Influence of Tourist Experience on Tourist Destinations against Loyalty through the Value of Traveling. *Journal of Physics: Conference Series*, 1573(1). <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1573/1/012009>
- Suyono, J., Sukaris, S., & Saputra, D. (2021). Antecedent Kepuasan Pelanggan: Kualitas Pelayanan, Profesionalisme Kerja, Promosi. *Jurnal Mahasiswa Manajemen*, 2(02), 87-100.
- Who. (2024). Integrated People-Centred Care. Who. <https://www.who.int/health-topics/integrated-people-centered-care?>