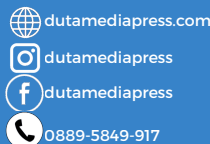


Buku Manajemen Jasa Rumah Sakit ini hadir sebagai respons terhadap perubahan lanskap pelayanan kesehatan yang semakin kompleks dan kompetitif. Rumah sakit tidak lagi dapat dipahami hanya sebagai tempat tindakan medis, tetapi sebagai organisasi jasa yang mempertemukan manusia, profesi, teknologi, informasi, fasilitas, dan sistem pelayanan untuk menciptakan nilai kesehatan bagi pasien. Buku ini membahas bagaimana seluruh sumber daya tersebut dapat dikelola secara strategis dan terintegrasi untuk menghasilkan pelayanan yang bermutu, aman, efektif, efisien, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan pasien. Pembahasan mencakup konsep dasar manajemen jasa, manajemen strategis, manajemen operasional, pengelolaan kapasitas dan antrean, produktivitas, kualitas pelayanan, kepuasan dan pengalaman pasien, hingga pemasaran jasa rumah sakit.

Pasien ditempatkan bukan sekadar sebagai penerima pelayanan, melainkan sebagai pusat penciptaan nilai yang pengalaman dan kepercayaannya turut menentukan keberhasilan organisasi. Buku ini juga mengajak pembaca memahami arah masa depan rumah sakit melalui Artificial Intelligence (AI), Internet of Things (IoT), big data, telehealth, analitik prediktif, robotika, dan Hospital 4.0. Di tengah percepatan digitalisasi tersebut, buku ini menegaskan bahwa teknologi harus memperkuat, bukan menggantikan, dimensi kemanusiaan pelayanan kesehatan. Dengan perspektif yang integratif, buku ini menjadi referensi bagi mahasiswa, akademisi, manajer rumah sakit, tenaga kesehatan, dan praktisi yang ingin memahami sekaligus mengembangkan manajemen jasa rumah sakit yang adaptif dan berkelanjutan.



Office: Jl. Ngentak, Abiyasa, RT.03,
Bangunjiwo, Kec. Kasihan, Kab. Bantul,
D.I. Yogyakarta



ISBN 978-634-97378-1-4



 Duta
Media
Press

Dr. Mahfud S. Kep., MMR
Dihan Fahry Muhammad S. Kep., Ns., MPH
Wahyu Rizky, S.Kep.,Ns.,M.M.R.,FISQua
Muhammad Fauzi, S. Kep., Ns.,MMR

MANAJEMEN JASA RUMAH SAKIT

Manajemen Jasa Rumah Sakit

Dr. Mahfud, S. Kep., MMR
Dihan Fahry Muhammad, S. Kep., Ns., MPH
Wahyu Rizky, S.Kep.,Ns.,M.M.R.,FISQua
Muhammad Fauzi, S. Kep., Ns.,MMR

MANAJEMEN JASA RUMAH SAKIT

Dr. Mahfud, S. Kep., MMR
Dihan Fahry Muhammad, S. Kep., Ns., MPH
Wahyu Rizky, S.Kep.,Ns.,M.M.R.,FISQua
Muhammad Fauzi, S.Kep., Ns.,MMR

**UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 28 TAHUN 2014 TENTANG HAK CIPTA**

LINGKUP HAK CIPTA

Pasal 1

1. Hak Cipta adalah hak eksklusif pencipta yang timbul secara otomatis berdasarkan prinsip deklaratif setelah suatu ciptaan diwujudkan dalam bentuk nyata tanpa mengurangi pembatasan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

KETENTUAN PIDANA

Pasal 113

1. Setiap Orang yang dengan tanpa hak melakukan pelanggaran hak ekonomi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf i untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 1 (satu) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp 100.000.000 (seratus juta rupiah).
2. Setiap Orang yang dengan tanpa hak dan/atau tanpa izin Pencipta atau pemegang Hak Cipta melakukan pelanggaran hak ekonomi Pencipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf c, huruf d, huruf f, dan/atau huruf h untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 3 (tiga) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).
3. Setiap Orang yang dengan tanpa hak dan/atau tanpa izin Pencipta atau pemegang Hak Cipta melakukan pelanggaran hak ekonomi Pencipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf e, dan/atau huruf g untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 4 (empat) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah).
4. Setiap Orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud pada ayat (3) yang dilakukan dalam bentuk pembajakan, dipidana dengan pidana penjara paling lama 10 (sepuluh) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp4.000.000.000,00 (empat miliar rupiah).

MANAJEMEN JASA RUMAH SAKIT

Penulis:

Dr. Mahfud, S. Kep., MMR
Dihan Fahry Muhammad, S. Kep., Ns., MPH
Wahyu Rizky, S.Kep.,Ns.,M.M.R.,FISQua
Muhammad Fauzi, S.Kep., Ns.,MMR

All rights reserved

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
Hak Penerbitan pada Duta Media Press

ISBN: 978-634-97378-1-4

Editor/Tata Letak Isi:

Miftahul Ulum

Desain Cover:

Lukman Surya

iii + 197 hlm: 14 x 21 cm
Cetakan Pertama, Agustus 2026

Nama penerbit;

PT. Duta Media Press

Anggota IKAPI No.213/DIY/2026

Alama: Jl. Ngentak, Gg. Abiyasa, No.3, Bangunjiwo, Kasihan,
Bantul, D.I Yogyakarta

Web: dutamediapress.com

Email: dutamediapres@gmail.com

No. wa: 0889-5849-917

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga buku *Manajemen Jasa Rumah Sakit* ini dapat diselesaikan dengan baik. Buku ini disusun sebagai salah satu upaya untuk memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai pengelolaan rumah sakit sebagai organisasi pelayanan kesehatan yang memiliki karakteristik kompleks, dinamis, dan sarat dengan tuntutan profesionalisme.

Rumah sakit pada hakikatnya bukan sekadar tempat berlangsungnya tindakan medis, tetapi merupakan sebuah organisasi jasa yang mempertemukan berbagai sumber daya, profesi, teknologi, sistem informasi, fasilitas, serta proses pelayanan untuk menghasilkan nilai kesehatan bagi pasien dan masyarakat. Oleh karena itu, keberhasilan rumah sakit tidak hanya ditentukan oleh kemampuan klinis tenaga kesehatan, tetapi juga oleh bagaimana seluruh sumber daya tersebut direncanakan, diorganisasikan, dikoordinasikan, dikendalikan, dan dikembangkan secara terpadu. Buku ini berpijak pada pemikiran tersebut, bahwa manajemen jasa rumah sakit pada akhirnya harus mampu menghasilkan

pelayanan yang efektif, aman, bermutu, efisien, tepat waktu, terintegrasi, serta berorientasi pada kebutuhan dan pengalaman pasien. Perkembangan lingkungan pelayanan kesehatan yang semakin cepat menjadikan pengelolaan rumah sakit menghadapi tantangan yang semakin kompleks. Perubahan kebutuhan masyarakat, meningkatnya harapan pasien, perkembangan teknologi kesehatan, transformasi digital, perubahan pola penyakit, tuntutan efisiensi, persaingan antar-rumah sakit, perubahan regulasi, serta berbagai risiko eksternal menuntut rumah sakit untuk memiliki kemampuan manajerial dan strategis yang semakin baik. Manajemen rumah sakit tidak lagi cukup berorientasi pada pengelolaan kegiatan rutin, tetapi harus mampu membaca perubahan, menentukan arah organisasi, mengelola risiko, serta menciptakan inovasi yang memberikan manfaat nyata bagi pasien.

Atas dasar pemikiran tersebut, buku ini membahas berbagai aspek penting dalam manajemen jasa rumah sakit. Pembahasan diawali dengan konsep dasar manajemen jasa rumah sakit, termasuk karakteristik jasa dan kedudukan rumah sakit sebagai organisasi jasa. Selanjutnya dibahas manajemen strategis rumah sakit, yang mencakup analisis lingkungan, visi dan misi, formulasi strategi, implementasi, serta evaluasi strategi. Pembahasan kemudian dilanjutkan dengan manajemen operasional pelayanan rumah sakit,

terutama mengenai alur pasien, kapasitas, antrean, produktivitas, efisiensi, dan fasilitas.

Buku ini juga memberikan perhatian yang besar terhadap pengalaman dan kepuasan pasien. Pasien ditempatkan bukan hanya sebagai penerima pelayanan, tetapi sebagai pusat dari keseluruhan proses pelayanan. Pengalaman pasien mencakup bagaimana pasien memperoleh informasi, berinteraksi dengan tenaga kesehatan, menjalani proses pelayanan, mendapatkan kepastian dan rasa aman, hingga menyelesaikan seluruh rangkaian pelayanan. Pendekatan tersebut menjadi semakin penting karena mutu pelayanan rumah sakit tidak hanya dinilai berdasarkan hasil klinis, tetapi juga berdasarkan bagaimana pelayanan tersebut dialami dan dirasakan oleh pasien.

Aspek lain yang dibahas adalah pemasaran jasa rumah sakit. Pemasaran dalam konteks rumah sakit tidak semestinya dipahami hanya sebagai promosi atau iklan, melainkan sebagai proses menciptakan dan menyampaikan nilai, membangun kepercayaan, memperkuat reputasi, memahami kebutuhan pasien, serta membangun hubungan jangka panjang. Dengan demikian, kualitas pelayanan, pengalaman pasien, citra rumah sakit, kepercayaan, dan kepuasan menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari pengelolaan jasa rumah sakit.

Pada bagian akhir, buku ini mengajak pembaca melihat masa depan manajemen jasa rumah sakit. Perkembangan *Artificial Intelligence* (AI), *Internet of Things* (IoT), *big data*, robotika, analitik prediktif, telehealth, serta konsep *Hospital 4.0* akan membawa perubahan besar terhadap cara rumah sakit memberikan pelayanan dan mengambil keputusan. Namun demikian, transformasi teknologi tidak boleh menghilangkan dimensi kemanusiaan dalam pelayanan kesehatan. Teknologi harus ditempatkan sebagai sarana untuk memperkuat keselamatan, mutu, efisiensi, akses, dan pengalaman pasien, dengan tetap memperhatikan etika, keamanan data, tanggung jawab profesional, serta keadilan.

Penulis berharap buku *Manajemen Jasa Rumah Sakit* ini dapat memberikan manfaat bagi mahasiswa, dosen, tenaga kesehatan, manajer rumah sakit, pengelola fasilitas pelayanan kesehatan, maupun berbagai pihak yang memiliki perhatian terhadap pengembangan manajemen pelayanan kesehatan. Lebih dari sekadar memahami teori, buku ini diharapkan dapat menjadi bahan pemikiran untuk membangun rumah sakit yang lebih efektif dalam pengelolaannya, lebih bermutu dalam pelayanannya, lebih aman bagi pasien, lebih adaptif terhadap perubahan, dan tetap menjadikan manusia sebagai pusat dari seluruh proses pelayanan.

Yogyakarta, September 2026

Penulis

Daftar Isi

Kata Pengantar	v
Daftar Isi.....	ix

BAB I

PENDAHULUAN.....	1
-------------------------	----------

BAB II

KONSEP DASAR MANAJEMEN JASA RUMAH SAKIT	7
A. Pengertian Jasa	8
B. Karakteristik jasa	9
C. Pengertian Rumah Sakit sebagai Organisasi Jasa	13
D. Peran Manajemen dalam Pelayanan Kesehatan	16
E. Karakteristik Jasa Rumah Sakit.....	21
F. Sintesis Konsep Dasar Manajemen Jasa Rumah Sakit	27

BAB III

MANAJEMEN STRATEGI RUMAH SAKIT.....	29
A. Analisis Lingkungan Internal dan Eksternal	30
B. Visi, Misi, dan Tujuan Rumah Sakit	35
C. Formulasi Strategi	38
D. Implementasi Strategi.....	41
E. Evaluasi dan Pengendalian Strategi.....	43

BAB IV

MANAJEMEN OPERASIONAL PELAYANAN RUMAH SAKIT	51
--	-----------

BAB V

MANAJEMEN PENGALAMAN DAN KEPUASAN PASIEN	71
A. Patient Experience	72
B. Patient Satisfaction.....	75
C. Customer Journey	77
D. Komunikasi Pelayanan	82
E. Penanganan Keluhan Pasien	84

BAB VI

PEMASARAN JASA RUMAH SAKIT	95
A. Konsep Pemasaran Jasa.....	96
B. Segmentasi, Targeting, dan Positioning (STP).....	99
C. Bauran Pemasaran Jasa Rumah Sakit 7P	103
D. Branding Rumah Sakit	109
E. Digital Marketing Rumah Sakit	111

BAB VII

MASA DEPAN MANAJEMEN JASA RUMAH SAKIT	121
A. Hospital 4.0.....	122
B. Artificial Intelligence dalam Manajemen Rumah Sakit.....	124
C. Personalized Healthcare	138
D. Integrasi Layanan Rumah Sakit	140

E. Perubahan Model Manajemen Jasa Rumah Sakit	142
F. Tantangan Manajemen Rumah Sakit Masa Depan	143
G. Contoh Skenario Rumah Sakit Masa Depan	146
DAFTAR PUSTAKA.....	149
TENTANG PENULIS.....	161

Tentang Penulis



Dr. Mahfud, S.Kep., MMR lahir di Cilacap, pada 26 Agustus 1974. Ia tercatat sebagai lulusan S2 dan S3 Manajemen Rumah Sakit dari Institut Maju di Nusantara. **Dr. Mahfud** adalah Dosen S1 dan S2 Manajemen Administrasi Rumah Sakit di salah satu universitas swasta di Yogyakarta yang terakreditasi unggul sejak tahun 2012 sampai sekarang, yang sebelumnya adalah praktisi manajemen di salah satu Rumah sakit di Yogyakarta sejak tahun 1996- 2011.

Email: mahfud@almaata.ac.id



Dihan Fahry Muhammad, S.Kep., Ns., MPH lahir di Sragen, pada 15 Juli 1993. Menyelesaikan pendidikan S1 di Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Alma Ata dan melanjutkan S2 di Fakultas Kedokteran, Kesehatan Masyarakat, dan Keperawatan, Universitas Gadjah Mada. Sampai saat ini penulis sebagai Dosen di Program Studi Ilmu Keperawatan dan Pendidikan Profesi Ners Universitas Alma Ata Yogyakarta.



Wahyu Rizky, S.Kep.,Ns.,M.M.R.,FISQua.

Saat ini menjadi dosen tetap pada Program Studi Administrasi Rumah Sakit Program Sarjana Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Kusuma Husada Surakarta. Setelah menyelesaikan pendidikan dasar dan menengah, penulis melanjutkan studi pada Program Studi S1 Ilmu Keperawatan dan Profesi Ners di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (UMY) pada Tahun 2007. Penulis menyelesaikan studi S2 pada Magister Manajemen Rumah Sakit Magister (S2) pada Tahun 2014 .Saat ini aktif menjadi reviewer di jurnal nasional, International, dan juga aktif sebagai menulis buku.

Penulis dapat dihubungi melalui e-mail: w.rizky1604@gmail.com / w_rizky30@yahoo.co.id



Muhammad Fauzi, S.Kep.,Ns.,MMR

merupakan seorang akademisi yang saat ini menjabat sebagai Ketua Program Studi (Kaprodi) S1 Keperawatan di Fakultas Kesehatan Universitas Samawa yang berada di Kabupaten Sumbawa Besar Provinsi Nusa Tenggara Barat. Penulis menyelesaikan Pendidikan S1 Keperawatan dan Profesi Ners di STIKES Mataram pada tahun 2011 dan Penulis melanjutkan Pendidikan S2 pada Magister Manajemen Rumah Sakit di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dan diselesaikan pada tahun 2014. Penulis aktif dalam dunia Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat khususnya di bidang ilmu keperawatan dan manajemen pelayanan kesehatan.

Email : fauzi.mmr19@gmail.com