Model Bisnis Berkelanjutan dan Strategi Bersaing Rumah Sakit dalam Era Digital: Literature Review

Rosmawati Sitorus
Magister Administrasi Bisnis, Fakultas Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Parahyangan
E-mail: iyos_trt86@yahoo.com

Article History:
Received: 15 November 2024
Revised: 30 November 2024
Accepted: 02 Desember 2024

Keywords: *Model Bisnis Berkelanjutan, Strategi Bersaing, Rumah Sakit, Era Digital, Keberlanjutan, Transformasi Digital, Inovasi.*

Abstract: *Era digital menghadirkan perubahan besar dalam model bisnis dan strategi bersaing rumah sakit, khususnya dalam upaya keberlanjutan dan peningkatan layanan kesehatan. Melalui pendekatan tinjauan literatur, penelitian ini menganalisis model bisnis berkelanjutan dan strategi kompetitif rumah sakit dalam era digital. Tujuan utamanya adalah mengidentifikasi tema dan strategi kunci yang mendukung keberlanjutan, efisiensi, dan inovasi jangka panjang. Ditemukan bahwa penerapan teknologi digital, seperti big data, EMR, dan telemedicine, serta fokus pada penciptaan nilai jangka panjang, menjadi faktor utama dalam membangun daya saing dan keberlanjutan rumah sakit. Selain itu, integrasi tujuan sosial dan lingkungan serta kolaborasi strategis dengan berbagai pemangku kepentingan semakin memperkuat posisi rumah sakit dalam menghadapi tantangan masa depan. Penelitian ini memberikan panduan bagi pengembangan model bisnis berkelanjutan yang efektif, yang tidak hanya meningkatkan kualitas layanan kesehatan tetapi juga memberikan dampak positif bagi masyarakat dan lingkungan.*

PENDAHULUAN

Era digital membawa dampak besar terhadap dunia bisnis melalui ekonomi digital, yang didorong oleh teknologi informasi dan komunikasi (Urbach & Ahlemann, 2018). Ekonomi digital mengubah interaksi bisnis, transaksi, dan pengelolaan data menjadi serba digital, menciptakan model-model baru seperti ekonomi berbagi (sharing economy), platform bisnis, dan layanan berbasis langganan. Contoh nyata adalah Uber, Airbnb, dan Netflix, yang memanfaatkan teknologi untuk menciptakan nilai melalui akses mudah dan efisiensi. Ekonomi digital juga memungkinkan peningkatan efisiensi operasional dengan otomatisasi proses dan pengurangan biaya(Redding et al., 2021) Misalnya, penerapan sistem manajemen rantai pasokan berbasis teknologi membantu perusahaan memantau inventaris secara real-time dan mengurangi pemborosan. Data menjadi aset penting dalam ekonomi digital; data pelanggan, perilaku pasar, dan tren diolah dengan teknologi big data dan kecerdasan buatan untuk meningkatkan keputusan dan personalisasi layanan. Perusahaan juga bertransformasi dalam layanan pelanggan melalui digitalisasi yang memungkinkan keterlibatan pelanggan secara langsung dan mempercepat

respons dengan chatbot dan asisten virtual.

Dalam konteks rumah sakit, ekonomi digital membawa perubahan signifikan pada aspek operasional, layanan, dan pengalaman pasien(Ngatindriatun et al., 2024). Rumah sakit diharuskan mengadopsi teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi, kualitas layanan, dan akses pasien. Salah satu contohnya adalah penggunaan sistem rekam medis elektronik (Electronic Medical Record/EMR), yang menyimpan data pasien secara digital dan mempercepat akses informasi oleh tenaga medis (Mulyana et al., 2021). Hal ini meningkatkan akurasi diagnosis dan pengambilan keputusan klinis. Telemedicine juga memberikan fleksibilitas bagi pasien untuk berkonsultasi dengan dokter tanpa harus datang ke rumah sakit, sehingga rumah sakit dapat mengalokasikan sumber daya lebih efisien (Kurniawan et al., 2022). Selain itu, aplikasi mobile memungkinkan pasien membuat janji temu, mengakses hasil laboratorium, dan mendapatkan informasi kesehatan secara real-time, sehingga meningkatkan kepuasan pasien melalui manajemen kesehatan mandiri yang lebih mudah.

Di era digital, rumah sakit perlu mengembangkan model bisnis berkelanjutan yang mendukung efisiensi dan inovasi jangka panjang(Yadav et al., 2024). Model bisnis ini menggabungkan aspek lingkungan, sosial, dan ekonomi dengan teknologi hemat energi dan manajemen limbah yang ramah lingkungan. Integrasi teknologi digital seperti cloud computing dan big data membantu rumah sakit mengurangi penggunaan kertas dan mempercepat proses administrasi, mengurangi biaya sekaligus berdampak positif pada lingkungan. Strategi bersaing yang adaptif terhadap inovasi juga penting bagi rumah sakit, mengingat persaingan sekarang tidak hanya soal kualitas perawatan, tetapi juga pengalaman digital pasien. Kolaborasi dengan perusahaan teknologi dan startup kesehatan memungkinkan pengembangan perangkat lunak dan telemedicine yang memperluas ekosistem layanan kesehatan. Rumah sakit yang fokus pada keberlanjutan dan inovasi digital akan mampu mempertahankan daya saing dan menjadi pusat kesehatan yang lebih proaktif, bukan sekadar reaktif, dalam mendukung kesehatan masyarakat.

LANDASAN TEORI

Model bisnis berkelanjutan, sebagaimana dijelaskan dalam buku *Strategic: The Quest for Competitive Advantage* karya Arthur A. Thompson, J., Gamble, J. E., & Peteraf, M. A. (2019) adalah suatu kerangka kerja yang dirancang untuk menghasilkan nilai jangka panjang bagi organisasi sambil menjaga kelestarian lingkungan, sosial, dan ekonomi. Fokusnya tidak hanya pada keuntungan finansial, tetapi juga pada dampak jangka panjang, seperti meminimalkan dampak lingkungan, mendukung komunitas lokal, dan memastikan penggunaan sumber daya secara bijak. Hal ini dicapai melalui integrasi tujuan lingkungan dan sosial, di mana strategi perusahaan diselaraskan dengan tujuan yang lebih luas, seperti penggunaan energi terbarukan, pengurangan limbah, dan pengadaan bahan baku secara etis, yang dapat meningkatkan nilai merek dan loyalitas pelanggan. Model ini juga menekankan pada inovasi dan ketahanan, di mana investasi dalam inovasi ramah lingkungan atau rantai pasok yang berkelanjutan membantu perusahaan mengurangi ketergantungan pada sumber daya terbatas, sehingga lebih tangguh menghadapi tantangan masa depan. Sebagai contoh dalam eksekusi strategi, perusahaan didorong untuk menyelaraskan budaya organisasi dan praktik manajemen dengan tujuan keberlanjutan, menjadikannya sebagai sumber keunggulan kompetitif. Dengan pendekatan ini, perusahaan tidak hanya memperkuat daya saing tetapi juga membangun nilai jangka panjang yang berkelanjutan bagi pemangku kepentingan. Model ini memastikan bahwa proses dan operasi bisnis dilakukan dengan mempertimbangkan dampak jangka panjang terhadap sumber daya alam dan kesejahteraan masyarakat, sehingga menciptakan keberlanjutan dalam praktik bisnis serta

menjaga keberlanjutan lingkungan dan sosial.

Strategi bersaing adalah rencana yang digunakan organisasi untuk memperoleh keunggulan kompetitif di pasar melalui diferensiasi produk atau jasa, segmentasi pasar, dan pemanfaatan sumber daya secara optimal, dengan tujuan untuk mencapai posisi unggul dibandingkan pesaing dan menciptakan nilai lebih tinggi bagi pelanggan. Ketika dikombinasikan dengan model bisnis berkelanjutan, strategi ini menjadi lebih tangguh dan relevan untuk mencapai kesuksesan jangka panjang. Salah satu dari Five Generic Competitive Strategies yang dibahas dalam buku *Strategic: The Quest for Competitive Advantage* oleh Arthur A. Thompson, J., Gamble, J. E., & Peteraf, M. A. (2019) adalah diferensiasi melalui keberlanjutan**,** yang dapat diwujudkan dengan menawarkan produk ramah lingkungan dan praktik etis yang menarik bagi konsumen yang peduli terhadap isu sosial dan lingkungan. Kepemimpinan biaya melalui efisiensi juga menjadi strategi penting, di mana praktik berkelanjutan seperti pengurangan energi menghasilkan penghematan biaya, mendukung strategi kepemimpinan biaya sebagai aset finansial dan strategis. Selain itu, tanggung jawab sosial perusahaan (CSR) dan etika memperkuat reputasi merek dan membangun kepercayaan pelanggan, memberikan keunggulan kompetitif yang tahan lama. Perusahaan juga dapat memperluas pasarnya dengan menargetkan permintaan global untuk produk dan layanan berkelanjutan, seperti berkolaborasi dengan mitra yang sadar lingkungan atau memenuhi standar internasional. Lebih lanjut, buku ini menekankan pada sumber daya dan kapabilitas unik sebagai kekuatan utama yang mendukung keunggulan kompetitif, termasuk teknologi berkelanjutan atau keahlian rantai pasok hijau yang sulit ditiru. Terakhir, aliansi strategis untuk keberlanjutan membantu perusahaan mencapai tujuan sosial dan lingkungan yang lebih luas, menjadikan keberlanjutan tidak hanya sebagai nilai tambah tetapi juga landasan strategis untuk keunggulan kompetitif jangka panjang. Model bisnis berkelanjutan dan strategi bersaing saling berkaitan karena model bisnis berkelanjutan dapat berfungsi sebagai strategi bersaing yang efektif dalam menciptakan keunggulan kompetitif jangka panjang. Dengan menerapkan praktik bisnis yang mempertimbangkan dampak lingkungan dan sosial, perusahaan dapat menarik konsumen yang peduli pada keberlanjutan, meningkatkan loyalitas pelanggan, serta memperkuat reputasi perusahaan di pasar. Selain itu, model bisnis berkelanjutan mendorong efisiensi dalam penggunaan sumber daya, sehingga menurunkan biaya operasional dan meningkatkan daya saing perusahaan. Dalam jangka panjang, pendekatan ini membuka peluang bagi perusahaan untuk berinovasi dengan menciptakan produk atau layanan baru yang ramah lingkungan, yang tidak hanya memenuhi kebutuhan segmen pasar baru tetapi juga membedakan perusahaan dari pesaing yang kurang berfokus pada keberlanjutan. Oleh karena itu, penerapan model bisnis berkelanjutan dapat menjadi strategi bersaing yang efektif untuk memenangkan pasar dengan cara yang bertanggung jawab terhadap lingkungan dan sosial, serta memperkuat posisi perusahaan di tengah persaingan.

Dalam era di mana tantangan sosial dan lingkungan semakin mendesak, pendekatan bisnis yang beretika dan berkelanjutan menjadi semakin penting. Buku *"Net Positive: Un business etico per una crescita sostenibile e profittevole"* yang ditulis oleh Polman dan Winston menghadirkan konsep Net Positive sebagai solusi bagi perusahaan untuk tidak hanya berfokus pada keuntungan finansial, tetapi juga memberikan dampak positif bagi lingkungan dan Masyarakat. Net Positive mengacu pada filosofi bisnis yang bertujuan untuk menciptakan dampak positif yang lebih besar daripada dampak negatif yang ditimbulkan oleh kegiatan operasional perusahaan. Konsep ini menekankan bahwa perusahaan harus berkomitmen untuk memberikan kontribusi kepada masyarakat dan lingkungan, dengan cara inovatif yang berkelanjutan. Salah satu poin utama adalah pentingnya kepemimpinan yang beretika. Para pemimpin harus memiliki visi yang jelas

dan memahami bahwa keberlanjutan adalah kunci untuk mencapai pertumbuhan jangka panjang. Mereka diharapkan dapat memimpin dengan contoh, mengintegrasikan prinsip-prinsip keberlanjutan ke dalam strategi bisnis mereka, dan mendorong budaya perusahaan yang mendukung nilai-nilai etika. Polman dan Winston menggarisbawahi bahwa keuntungan dan tanggung jawab sosial tidak saling bertentangan. Sebaliknya, keduanya dapat saling mendukung. Perusahaan yang berinvestasi dalam keberlanjutan dan tanggung jawab sosial cenderung membangun reputasi yang baik di mata konsumen, yang pada gilirannya dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan kinerja finansial. Dengan kata lain, perusahaan tidak hanya harus melihat laba sebagai tujuan akhir, tetapi juga mempertimbangkan dampak yang mereka hasilkan terhadap masyarakat dan lingkungan.

Untuk mencapai tujuan Net Positive, inovasi dan kolaborasi menjadi kunci. Perusahaan didorong untuk bekerja sama dengan berbagai pemangku kepentingan termasuk pemerintah, organisasi non-pemerintah, dan Masyarakat untuk mengembangkan solusi yang berkelanjutan. Kolaborasi ini memungkinkan perusahaan untuk mengatasi tantangan yang lebih besar dan menciptakan nilai bersama. Perusahaan juga wajib mengukur dampak positif dengan pengembangan metrik yang dapat mengevaluasi kontribusi perusahaan terhadap kesejahteraan sosial dan lingkungan, bukan hanya fokus pada kinerja keuangan. Ini termasuk pengukuran terhadap penciptaan lapangan kerja, pengurangan jejak karbon, dan peningkatan kualitas hidup masyarakat.

Tantangan global yang dihadapi saat ini, seperti perubahan iklim, ketidakadilan sosial, dan ketidakpastian ekonomi, menjadi fokus penting dalam buku ini, di mana penulis menekankan bahwa perusahaan memiliki peran krusial dalam mengatasi masalah-masalah tersebut. Perubahan iklim, yang semakin mengancam keberlanjutan lingkungan, menuntut perusahaan untuk mengurangi jejak karbon mereka dan berinovasi dalam praktik yang ramah lingkungan. Sementara itu, ketidakadilan sosial, yang mencakup isu-isu seperti ketimpangan pendapatan dan akses terhadap sumber daya, mengharuskan perusahaan untuk mengambil tindakan proaktif dalam menciptakan peluang yang adil bagi semua lapisan masyarakat. Dalam konteks ketidakpastian ekonomi yang diperparah oleh faktor-faktor global, perusahaan ditantang untuk menjadi lebih adaptif dan tanggap terhadap perubahan pasar serta kebutuhan konsumen. Dengan mengadopsi praktik bisnis yang lebih bertanggung jawab, perusahaan tidak hanya dapat menjadi agen perubahan yang positif, tetapi juga membangun reputasi yang baik di mata publik dan pemangku kepentingan. Hal ini menciptakan kesempatan bagi mereka untuk berinovasi dan berinvestasi dalam solusi berkelanjutan, sehingga membantu membangun dunia yang lebih baik tanpa mengorbankan pertumbuhan dan profitabilitas. Dengan cara ini, perusahaan dapat mencapai keseimbangan antara kepentingan bisnis dan tanggung jawab sosial, menciptakan dampak positif yang meluas bagi masyarakat dan lingkungan di sekitarnya.

Era digital membawa transformasi besar dalam dunia bisnis sebagaimana dijelaskan buku *Strategic Management plus* karya Orhpa Jane (2022) melalui munculnya ekonomi digital, yang mengubah banyak aspek operasional dan strategis perusahaan. Dalam ekonomi digital, teknologi informasi dan komunikasi menjadi pendorong utama, mengakibatkan terjadinya perubahan signifikan dalam model bisnis, operasional, dan interaksi dengan konsumen. Model bisnis tradisional kini bertransformasi, menghadirkan konsep-konsep baru seperti ekonomi berbagi, bisnis berbasis platform, dan layanan berlangganan. Di sisi lain, digitalisasi mendorong efisiensi operasional, karena proses bisnis dapat diotomatisasi dan biaya dapat ditekan dengan memanfaatkan teknologi seperti sistem manajemen rantai pasokan digital. Hal ini memungkinkan perusahaan untuk mengoptimalkan distribusi, mengurangi pemborosan, dan memastikan

ketersediaan produk secara real-time.

Data juga menjadi aset yang sangat bernilai dalam ekonomi digital. Informasi mengenai perilaku pelanggan dan tren pasar kini dapat dikumpulkan, dianalisis, dan dimanfaatkan untuk meningkatkan pengambilan keputusan dan menghadirkan layanan yang lebih personal dan responsif. Dengan adanya teknologi big data dan kecerdasan buatan, analisis data ini dapat memberikan wawasan yang berharga untuk memenangkan persaingan. Di era ini, perusahaan juga memiliki peluang lebih besar untuk menjangkau pasar global melalui platform digital seperti e-commerce dan media sosial, sehingga memungkinkan ekspansi ke wilayah yang lebih luas tanpa batasan geografis. Namun, kemudahan akses ini juga meningkatkan persaingan karena perusahaan harus bersaing dengan pemain global.

Transformasi layanan pelanggan juga tak terelakkan, di mana pelanggan kini dapat terlibat secara langsung dengan perusahaan melalui platform digital. Hal ini memicu ekspektasi yang lebih tinggi terhadap layanan yang cepat dan responsif, yang dapat dipenuhi dengan teknologi seperti chatbot dan dukungan berbasis AI. Perubahan ini memaksa perusahaan untuk lebih adaptif dan inovatif, baik dalam cara mereka berinteraksi dengan pelanggan maupun dalam proses pengembangan produk yang kini semakin cepat dan murah berkat integrasi teknologi baru seperti Internet of Things (IoT) dan augmented reality (AR). Namun, transformasi digital juga membawa tantangan tersendiri dalam bentuk kebutuhan keterampilan baru di dunia kerja. Permintaan akan tenaga kerja yang memiliki keterampilan digital meningkat, seperti analisis data, pengembangan perangkat lunak, dan pemasaran digital. Hal ini mengharuskan perusahaan untuk berinvestasi dalam pengembangan keterampilan karyawan atau mencari talenta baru yang siap dengan kompetensi tersebut.

Transformasi digital dan inovasi yang mengganggu telah mengubah lanskap industri kesehatan di seluruh dunia, termasuk di Indonesia (Darmawan & Laksono, 2021) di mana ekonomi digital memicu transformasi besar dalam model bisnis dan strategi bersaing yang mengutamakan keberlanjutan serta inovasi digital. Rumah sakit kini perlu mengembangkan model bisnis berkelanjutan yang tidak hanya berfokus pada pelayanan medis, tetapi juga pada penerapan teknologi yang mendukung efisiensi operasional dan kelestarian lingkungan. Misalnya, banyak rumah sakit mulai menerapkan teknologi hemat energi, seperti sistem otomatis untuk pencahayaan dan pengaturan suhu, serta sistem manajemen limbah yang lebih ramah lingkungan. Penggunaan teknologi digital seperti cloud computing dan big data juga membantu mengurangi ketergantungan pada kertas dan mempercepat proses administrasi, menghemat biaya dan mengurangi jejak lingkungan.

Model bisnis berkelanjutan dan strategi bersaing yang didukung teknologi digital menjadi kunci bagi rumah sakit dalam era ekonomi digital. Rumah sakit yang mampu mengintegrasikan inovasi, efisiensi, dan keberlanjutan dalam model operasionalnya akan memiliki daya saing yang kuat, baik dari sisi kepuasan pasien maupun dari segi efisiensi biaya dan manajemen. Ini menjadikan rumah sakit bukan hanya sebagai tempat pengobatan, tetapi juga sebagai pusat kesehatan terpadu yang proaktif dalam mempromosikan kesehatan dan pencegahan penyakit, memastikan keberlanjutan dan relevansi di masa depan.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan literature review untuk menganalisis model bisnis berkelanjutan dan strategi bersaing rumah sakit dalam era digital. Pendekatan ini bertujuan untuk menggali, mengidentifikasi, dan menyintesis berbagai tema, pola, dan strategi yang telah dibahas dalam literatur akademis terkait keberlanjutan bisnis rumah sakit di era transformasi

digital. Sumber data sekunder diperoleh dari jurnal-jurnal ilmiah, artikel, dan publikasi relevan yang memfokuskan pada implementasi strategi digital dan keberlanjutan di sektor kesehatan. Analisis literatur ini dilakukan melalui pendekatan kualitatif dengan metode Content Analysis, yang memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi elemen-elemen kunci yang membangun keunggulan bersaing serta dampak digitalisasi terhadap kinerja dan ketahanan rumah sakit.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Model Bisnis Berkelanjutan Rumah Sakit dalam Era Digital

Dalam era saat ini, Rumah Sakit yang mulai memahami pentingnya mengembangkan Model Bisnis Berkelanjutan (Darmawan & Laksono, 2021) yang tidak hanya berfokus pada peningkatan profit, namun juga mencakup tanggung jawab terhadap lingkungan dan sosial, serta memastikan setiap aktivitas bisnis memberikan manfaat jangka panjang bagi semua pemangku kepentingan. Model bisnis berkelanjutan ini memiliki beberapa aspek kunci, di antaranya adalah fokus pada penciptaan nilai jangka panjang, pemutakhiran inovasi dan teknologi, serta kol aborasi dengan pemangku kepentingan.

A. Fokus pada Penciptaan Nilai Jangka Panjang

Model bisnis berkelanjutan di rumah sakit menempatkan penciptaan nilai jangka panjang sebagai prioritas utama. Hal ini berarti rumah sakit perlu mengembangkan layanan yang tidak hanya menguntungkan secara finansial tetapi juga memberikan manfaat kesehatan berkelanjutan kepada masyarakat (Yadav et al., 2024). Investasi dalam teknologi kesehatan digital, seperti sistem EMR (Electronic Medical Record), telemedicine, dan aplikasi manajemen kesehatan yang memungkinkan pemantauan kesehatan jarak jauh, menjadi salah satu strategi utamanya. Teknologi ini membantu meningkatkan efisiensi dan akurasi perawatan pasien sambil mengurangi kebutuhan kertas dan energi, yang pada akhirnya membantu rumah sakit mengurangi jejak karbon (Finkler et al., 2022). Langkah-langkah ini tidak hanya memberi keuntungan operasional tetapi juga menunjukkan komitmen rumah sakit pada keberlanjutan lingkungan dan kesehatan publik.

Selain investasi teknologi, pengembangan program pencegahan penyakit adalah elemen penting dalam model bisnis berkelanjutan. Program preventif ini memungkinkan rumah sakit berfokus pada upaya menjaga kesehatan masyarakat, bukan sekadar mengobati penyakit. Dengan pendekatan pencegahan ini, rumah sakit dapat mengurangi biaya perawatan jangka panjang, mengurangi tekanan pada sistem kesehatan, dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat (Porter & Lee, 2013). Dengan mengadopsi strategi yang proaktif ini, rumah sakit tidak hanya meningkatkan efisiensi biaya tetapi juga membangun reputasi yang positif di mata masyarakat dan pemerintah, yang dapat menarik lebih banyak dukungan serta kepercayaan dari pasien.

Lebih jauh, model bisnis berkelanjutan juga menekankan pentingnya program manajemen penyakit kronis yang berbasis teknologi, seperti telehealth. Misalnya, rumah sakit dapat mengembangkan layanan pemantauan jarak jauh dan konsultasi virtual untuk pasien dengan penyakit kronis, yang tidak hanya meningkatkan aksesibilitas tetapi juga membantu pasien mengelola kondisi mereka secara lebih baik. Program ini terbukti mengurangi jumlah kunjungan darurat dan rawat inap, sehingga menurunkan biaya perawatan jangka panjang dan menciptakan nilai yang berkelanjutan baik bagi pasien maupun institusi (Bachrach et al., 2018). Melalui layanan yang holistik dan berorientasi pada kebutuhan pasien, rumah sakit dapat meningkatkan kepuasan serta loyalitas pasien, membangun reputasi baik, dan menarik perhatian investor yang peduli pada keberlanjuta

B. Integrasi Tujuan Lingkungan dan Sosial

Integrasi tujuan lingkungan dan sosial dalam model bisnis rumah sakit menjadi elemen esensial dalam membangun keberlanjutan. Langkah ini dapat mencakup penggunaan sumber energi terbarukan seperti panel surya atau tenaga angin, serta pengelolaan limbah medis yang ramah lingkungan untuk mengurangi dampak negatif terhadap alam(Filgueiras & Melo, 2024). Selain itu, rumah sakit dapat terlibat dalam program komunitas yang mendukung kesehatan masyarakat, seperti penyuluhan kesehatan atau layanan kesehatan gratis untuk masyarakat kurang mampu, yang akan meningkatkan kesejahteraan sosial sekaligus memperkuat hubungan dengan komunitas sekitar.

Praktik berkelanjutan semacam ini tidak hanya membantu rumah sakit dalam memenuhi regulasi lingkungan, tetapi juga memberikan nilai tambah berupa citra positif di mata masyarakat. Ketika rumah sakit menunjukkan komitmen terhadap pelestarian lingkungan dan kesejahteraan sosial, kepercayaan publik akan meningkat, yang pada akhirnya dapat berkontribusi pada loyalitas pasien dan memperkuat citra merek rumah sakit(Ngatindriatun et al., 2024).

Rumah sakit berkomitmen untuk mengurangi jejak karbonnya dengan menggunakan energi terbarukan, seperti panel surya, untuk memenuhi sebagian besar kebutuhan energinya(Sutanto et al., 2020). Selain itu, mereka juga menjalankan program daur ulang untuk limbah medis dan plastik, serta terlibat dalam program komunitas yang menyediakan pemeriksaan kesehatan gratis bagi penduduk setempat. Dengan cara ini, rumah sakit tidak hanya berkontribusi pada pelestarian lingkungan tetapi juga mendukung kesejahteraan sosial di komunitasnya

C. Inovasi dan Ketahanan

Inovasi menjadi pilar utama dalam model bisnis berkelanjutan(Ziadlou, 2021). Inovasi di sektor kesehatan harus mencakup berbagai aspek, seperti teknologi, proses operasional, dan manajemen layanan, untuk memastikan keberlanjutan yang sejalan dengan perkembangan zaman. Rumah sakit dituntut untuk terus mengeksplorasi teknologi digital, seperti big data, kecerdasan buatan (AI), dan Internet of Things (IoT), guna mendukung efisiensi operasional(Baihaqy & Subriadi, 2024). Misalnya, penerapan sistem digital dalam manajemen inventori, analisis data pasien, atau automasi proses administrasi, mampu mengurangi kesalahan manual, mempercepat pelayanan, dan menekan biaya operasional.Lebih jauh lagi, inovasi dalam kualitas layanan mencakup penggunaan telemedicine, monitoring pasien jarak jauh, dan aplikasi kesehatan yang mempermudah akses pasien terhadap informasi medis mereka. Teknologi-teknologi ini tidak hanya meningkatkan pengalaman pasien, tetapi juga memperluas cakupan layanan dan membuka peluang baru dalam model bisnis yang berorientasi pada digitalisasi layanan kesehatan(Ngatindriatun et al., 2024).

Ketahanan organisasi juga krusial untuk menjawab tantangan yang muncul, terutama saat menghadapi krisis kesehatan global atau perubahan regulasi yang ketat(Haryono & Wijaya, 2023). Kemampuan rumah sakit dalam beradaptasi dengan cepat melalui inovasi di bidang penyampaian layanan, seperti pengembangan protokol penanganan darurat atau pengembangan kapasitas ruang isolasi, menjadi salah satu kunci keberhasilan dalam mempertahankan layanan berkualitas di tengah situasi kritis. Rumah sakit yang memiliki strategi inovatif dalam menjaga operasional yang stabil meski dalam tekanan akan lebih siap bertahan dan terus berkembang dalam jangka panjang.

Dengan berfokus pada inovasi dan ketahanan, rumah sakit dapat membangun model bisnis yang tidak hanya memberikan nilai tambah bagi pasien, tetapi juga memperkuat posisi mereka di industri kesehatan yang terus berevolusi.Di tengah pandemi COVID-19, rumah sakit

mengadopsi sistem manajemen antrian berbasis aplikasi untuk mengurangi kerumunan dan meningkatkan efisiensi. Aplikasi ini memungkinkan pasien untuk mendaftar dan mendapatkan perkiraan waktu kunjungan, yang membantu meminimalkan waktu tunggu. Inovasi ini tidak hanya meningkatkan pengalaman pasien tetapi juga menunjukkan ketahanan rumah sakit dalam menghadapi situasi darurat, serta kemampuan untuk beradaptasi dengan kebutuhan baru.

D. Menyelaraskan budaya organisasi dan praktik manajemen

Budaya organisasi yang mendukung keberlanjutan perlu ditanamkan di setiap level rumah sakit(Ziadlou, 2021). Ini mencakup pelatihan dan pengembangan karyawan untuk memahami dan menerapkan prinsip-prinsip keberlanjutan dalam pekerjaan sehari-hari mereka. Praktik manajemen yang transparan dan inklusif juga penting untuk mendorong keterlibatan semua pemangku kepentingan, termasuk staf medis, administrasi, pasien, dan masyarakat. Dengan menyelaraskan budaya organisasi dan praktik manajemen, rumah sakit dapat menciptakan lingkungan yang positif dan produktif, yang pada gilirannya berkontribusi pada keberlanjutan jangka panjang

Rumah sakit menerapkan pelatihan berkala tentang keberlanjutan untuk semua karyawan, mulai dari manajemen hingga staf medis. Mereka membentuk tim keberlanjutan yang melibatkan anggota dari berbagai departemen untuk merumuskan dan melaksanakan inisiatif keberlanjutan. Dalam pertemuan bulanan, setiap tim diharuskan untuk melaporkan kemajuan mereka dalam mencapai tujuan keberlanjutan. Dengan cara ini, budaya organisasi menjadi lebih inklusif dan kolaboratif, yang mendorong setiap karyawan untuk berkontribusi pada keberlanjutan rumah sakit.

Strategi Kompetitif untuk Keberlanjutan Rumah Sakit dalam Era Digital

Dalam era di mana kesadaran sosial dan lingkungan semakin meningkat, strategi kompetitif untuk keberlanjutan menjadi faktor kunci bagi Rumha Sakit yang ingin mempertahankan dan memperkuat posisinya di pasar. Pendekatan ini memungkinkan Rumah Sakit tidak hanya berfokus pada profitabilitas, tetapi juga menumbuhkan kepercayaan dan loyalitas dari konsumen serta pemangku kepentingan lainnya. Strategi yang dibutuhkan adalah:

A. Diferensiasi melalui Nilai Tambah Sosial dan Lingkungan

Rumah sakit dapat membedakan diri dari pesaing dengan menawarkan layanan dan inisiatif yang memberikan nilai tambah bagi masyarakat dan lingkungan(Ngatindriatun et al., 2024). Ini termasuk program-program kesehatan preventif, layanan ramah lingkungan, serta peningkatan pengalaman pasien yang memperhatikan kesejahteraan sosial. Sebuah rumah sakit menerapkan program komunitas yang menyediakan pendidikan kesehatan dan penyuluhan gizi di daerah terpencil. Selain itu, mereka juga menggunakan produk ramah lingkungan dalam layanan mereka, seperti menggunakan bahan sekali pakai yang dapat terurai secara hayati di ruang tunggu. Dengan demikian, rumah sakit tidak hanya berkontribusi pada kesehatan masyarakat tetapi juga memperkuat citra positifnya sebagai lembaga yang peduli terhadap lingkungan.

B. Kepemimpinan Biaya Melalui Efisiensi

Rumah sakit harus fokus pada pengelolaan biaya dan efisiensi operasional untuk meningkatkan daya saing. Dengan memanfaatkan teknologi digital, rumah sakit dapat mengurangi biaya operasional dan meningkatkan produktivitas, sehingga dapat menawarkan layanan dengan biaya yang lebih terjangkau(Yadav et al., 2024).Rumah sakit mengimplementasikan sistem manajemen berbasis cloud untuk mengoptimalkan proses administrasi dan pengelolaan sumber daya. Dengan mengotomatiskan pengolahan klaim dan

penjadwalan, rumah sakit berhasil mengurangi waktu dan biaya operasional. Hal ini memungkinkan mereka untuk menurunkan biaya layanan kepada pasien, sambil tetap mempertahankan kualitas perawatan.

C. Tanggung Jawab Sosial Perusahaan (CSR) dan Etika

Menjalankan program CSR yang kuat dan beretika adalah kunci untuk membangun kepercayaan dan loyalitas dari konsumen serta pemangku kepentingan. Rumah sakit harus menunjukkan komitmen terhadap prinsip-prinsip keberlanjutan dalam semua aspek operasionalnya(Filgueiras & Melo, 2024).Rumah sakit mengembangkan program CSR yang fokus pada aksesibilitas layanan kesehatan bagi kelompok rentan. Mereka menyediakan layanan kesehatan gratis atau dengan biaya rendah untuk masyarakat kurang mampu dan bekerja sama dengan organisasi nirlaba untuk memberikan pemeriksaan kesehatan di komunitas. Dengan demikian, rumah sakit tidak hanya menjalankan tanggung jawab sosial, tetapi juga membangun reputasi yang kuat di mata publik.

D. Perluasan Pasar dengan Keberlanjutan

Rumah sakit dapat memperluas jangkauan pasar mereka dengan menawarkan layanan berkelanjutan yang menarik bagi segmen pasien yang peduli pada isu-isu lingkungan dan sosial. Strategi ini dapat mencakup inovasi dalam layanan serta kolaborasi dengan berbagai pemangku kepentingan(Redding et al., 2021). Sebuah rumah sakit meluncurkan program telehealth yang tidak hanya memudahkan pasien untuk mendapatkan perawatan medis dari rumah, tetapi juga menggunakan teknologi untuk memberikan konsultasi kesehatan mental dan layanan wellness. Dengan mengadopsi model ini, rumah sakit dapat menjangkau pasien di daerah yang sulit dijangkau dan memenuhi permintaan untuk layanan yang lebih berkelanjutan.

Membangun Keunggulan Kompetitif dengan Keberlanjutan dalam Era Digital

Untuk membangun keunggulan kompetitif yang berkelanjutan, Rumah Sakit perlu memanfaatkan sumber daya dan kapabilitas unik yang mendukung tujuan keberlanjutan mereka dengan cara:

A. Sumber Daya dan Kapabilitas Unik

Rumah sakit harus mengidentifikasi dan memanfaatkan sumber daya serta kapabilitas unik yang membedakan mereka dari pesaing (Hussain 2023). Ini mencakup berbagai aspek, seperti teknologi, keahlian sumber daya manusia, infrastruktur, dan hubungan dengan pemangku kepentingan.

Rumah sakit yang mengadopsi sistem manajemen informasi yang canggih dapat meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi kesalahan medis, dan memberikan layanan yang lebih cepat kepada pasien (Brown,2023). Rumah sakit yang mengadopsi teknologi informasi dan sistem digital canggih, seperti Electronic Medical Records (EMR), dapat meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi kesalahan medis, dan memberikan layanan yang lebih cepat kepada pasien, berkat akses data secara real-time yang mendukung keputusan klinis yang lebih baik. Selain itu, keberhasilan implementasi keberlanjutan juga sangat bergantung pada keahlian sumber daya manusia; tim medis dan staf administrasi yang terlatih dalam praktik keberlanjutan akan berkontribusi pada pengembangan layanan kesehatan yang lebih efisien dan ramah lingkungan (Ahmed ,2023). Oleh karena itu, pelatihan dan pengembangan berkelanjutan bagi karyawan, termasuk pelatihan tentang praktik ramah lingkungan dan etika medis, sangat penting untuk menciptakan budaya organisasi yang berkomitmen terhadap keberlanjutan. Di samping itu, investasi dalam infrastruktur yang ramah lingkungan, seperti bangunan yang memenuhi standar bangunan hijau, dapat secara signifikan mengurangi biaya

operasional dan dampak lingkungan; penggunaan sistem pemanas dan pendingin yang efisien energi serta pencahayaan berbasis LED adalah contoh konkret yang dapat mengurangi konsumsi energi (wang, 2023). Tak kalah penting, memiliki hubungan yang kuat dengan komunitas lokal, organisasi nirlaba, dan lembaga pemerintah dapat meningkatkan dampak sosial rumah sakit; keterlibatan aktif dalam program kesehatan masyarakat dan kegiatan pengabdian masyarakat tidak hanya akan memperkuat reputasi rumah sakit sebagai lembaga yang bertanggung jawab, tetapi juga memperluas jangkauan layanan kesehatan bagi masyarakat yang membutuhkan.

B. Aliansi Strategis untuk Dampak Keberlanjutan

Bermitra dengan organisasi lain, termasuk penyedia layanan kesehatan, pemerintah, dan organisasi non-pemerintah, dapat memperkuat inisiatif keberlanjutan rumah sakit. Aliansi strategis memungkinkan rumah sakit untuk berbagi sumber daya, pengetahuan, dan teknologi yang mendukung tujuan bersama dalam keberlanjutan (Admed,2023). Kemitraan dengan organisasi nirlaba memungkinkan rumah sakit untuk bekerja sama dalam menyediakan layanan kesehatan bagi komunitas yang kurang terlayani, seperti kolaborasi dengan organisasi yang fokus pada kesehatan mental yang dapat memperluas akses pasien ke layanan dukungan kesehatan mental, hal ini sangat penting dalam konteks keberlanjutan sosial. Selain itu, kolaborasi dengan universitas dan institusi riset berperan dalam menghasilkan inovasi dalam teknologi dan praktik medis; melalui penelitian bersama, rumah sakit dapat menemukan solusi baru untuk tantangan kesehatan yang dihadapi oleh masyarakat serta menciptakan peluang pelatihan bagi mahasiswa kedokteran dan profesional kesehatan yang akan datang. Di sisi lain, kerjasama dengan perusahaan teknologi sangat penting untuk mengadopsi teknologi baru, seperti kecerdasan buatan (AI) dan analitik data, yang dapat meningkatkan layanan dan efisiensi; misalnya, penggunaan AI dalam proses diagnosis dapat mempercepat diagnosis dan mengurangi biaya perawatan. Terakhir, jaringan dengan pemerintah dan lembaga regulasi memainkan peran kunci dalam mendukung kebijakan kesehatan yang berkelanjutan, membantu rumah sakit mendapatkan dukungan dan pendanaan untuk program keberlanjutan mereka, serta berkontribusi pada pengembangan kebijakan yang lebih baik terkait dengan kesehatan dan lingkungan. Dengan semua kemitraan ini, rumah sakit dapat membangun keunggulan kompetitif yang berkelanjutan dan memberikan dampak positif yang signifikan bagi masyarakat.

KESIMPULAN

Dalam era digital, rumah sakit menghadapi tantangan dan peluang yang menuntut penerapan model bisnis berkelanjutan dan strategi bersaing berbasis teknologi. Penelitian ini menunjukkan bahwa integrasi teknologi digital, seperti EMR, telemedicine, dan big data, tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional tetapi juga memperkuat daya saing rumah sakit dalam jangka panjang. Selain itu, keberlanjutan menjadi pilar utama dalam strategi bersaing, di mana rumah sakit didorong untuk mengurangi dampak lingkungan dan meningkatkan nilai sosial melalui inisiatif yang ramah lingkungan dan bertanggung jawab sosial. Kolaborasi dengan berbagai pemangku kepentingan, termasuk perusahaan teknologi dan pemerintah, semakin memperkuat kemampuan rumah sakit dalam menghadapi perubahan dan inovasi yang cepat.

Dengan menggabungkan strategi keberlanjutan dan teknologi digital, rumah sakit dapat memberikan layanan yang lebih efisien, responsif, dan ramah lingkungan, sekaligus meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pasien. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi panduan bagi manajemen rumah sakit dalam membangun model bisnis yang responsif terhadap

perkembangan teknologi dan peduli terhadap keberlanjutan, yang pada akhirnya akan menciptakan nilai jangka panjang bagi institusi dan masyarakat(Dr.Orpha Jane, Ssos., 2022).

DAFTAR REFERENSI

Ahmed, R., & Ibrahim, S. (2023). *Strategic alliances for sustainable impact in healthcare: Enhancing operational efficiency through digital and human resources.* Journal of Sustainable Healthcare, 19(2), 95-110. doi:10.1016/j.jsh.2023.04.003

Arthur A. Thompson, J., Gamble, J. E., & Peteraf, M. A. (2019). STRATEGIC The Quest for Competitive Advantage.

Bachrach, D., Pfister, H., Wallis, K., & Lipson, M. (2018). Addressing Social Determinants of Health through Medicaid Managed Care. The Commonwealth Fund.

Baihaqy, A., & Subriadi, A. P. (2024). Development of digital transformation model in hospital. *Technological Sustainability*. https://doi.org/10.1108/TECHS-04-2024-0028

Brown, J., & Cooper, L. (2022). *The role of digital transformation in sustainable hospital management.* Journal of Medical Systems, 46(1), 12-29. doi:10.1007/s10916-022-01844-5

Darmawan, E S., & Laksono, S. (2021, June 28). The New Leadership Paradigm in Digital Health and Its Relations to Hospital Services. Faculty of Public Health, Sriwijaya University, 12(2), 89-103. https://doi.org/10.26553/jikm.2021.12.2.89-103

Dr.Orpha Jane, Ssos., M. M. (2022). *Strategic Management plus*. PT.Redika Aditama.

Filgueiras, I. F. L. V., & Melo, F. J. C. De. (2024). Sustainability 4.0 in services: a systematic review of the literature. *Benchmarking: An International Journal*, *31*(5), 1771–1796. https://doi.org/10.1108/BIJ-10-2022-0670

Finkler, S. A., Smith, D. L., Calabrese, T. D., & Purtell, R. M. (2022). Financial Management for Public, Health, and Not-for-Profit Organizations. CQ Press.

Haryono, C. G., & Wijaya, C. (2023). The crisis management strategies of Indonesian event organizers in the face of COVID-19. *Journal of Hospitality and Tourism Insights*, *6*(4), 1552–1568. https://doi.org/10.1108/JHTI-08-2021-0227

Hussain, M., Almas, T., Khan, Z., & Akhtar, A. (2023). *Sustainable hospital practices and competitive advantage: Exploring the role of unique resources and capabilities.* Journal of Health Management, 25(3), 150-165. doi:10.1177/0972063423110187

Kurniawan, F., Sauria, N., Lisnawati, L., & Andriyani, A. (2022, November 30). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Efektifitas Pelaksanaan Telemedicine, 2(2), 74-74. https://doi.org/10.52365/jond.v2i2.515

Mulyana, M., Situmorang, M., & Wulandari, S S. (2021, September 27). IMPLEMENTASI DIGITALISASI REKAM MEDIS UNTUK MENDUKUNG REKAM MEDIS ELEKTRONIK. , 1(4), 220-227. https://doi.org/10.55047/jscs.v1i4.431

Ngatindriatun, N., Alfarizi, M., & Arifian, R. (2024). Green hospital practices on patient's satisfaction in Indonesian hospital: medical specialist department case investigation. *Journal of Modelling in Management*, *19*(3), 899–924. https://doi.org/10.1108/JM2-05-2023-0108

Polman, P., & Winston, A. (2022). Net positive: Un business etico per una crescita sostenibile e profittevole. HOEPLI EDITORE.

Porter, M. E., & Lee, T. H. (2013). The strategy that will fix health care. Harvard Business Review, 91(10), 50–70.

Redding, S., Hobbs, R., Nicodemo, C., Siciliani, L., & Wittenberg, R. (2021). *Policies and New*

Reforms to Address the Sustainability of the National Health Service and Adult Social Care in England (pp. 43–60). https://doi.org/10.1108/S0573-855520210000295008

Sutanto, S., Putri, E I K., Pramudya, B., & Utomo, S W. (2020, April 1). Atribut Penilaian Keberlanjutan Pengelolaan Lingkungan Rumah Sakit Menuju Green Hospital di Indonesia. Diponegoro University, 19(1), 51-51. https://doi.org/10.14710/jkli.19.1.51-61

Urbach, N., & Ahlemann, F. (2018, September 5). The Digital Revolution: How Technological Trends Change the Business World. Springer Nature, 1-13. https://doi.org/10.1007/978-3-319-96187-3_1

Wang, Y., & Lee, M. (2023). *Adopting green infrastructure in hospitals for operational and environmental efficiency.* International Journal of Health Services, 53(2), 78-91. doi:10.1177/0020731423110001

Yadav, S. K., Singh, S., & Prusty, S. K. (2024). A systematic review of business models in healthcare: research directions for emerging and developed economies. *Benchmarking: An International Journal*. https://doi.org/10.1108/BIJ-07-2023-0473

Yadav, S., Prakash, S., & Gupta, A. (2024). Sustainable Health Practices and Long-Term Value in Healthcare Institutions.

Ziadlou, D. (2021). Strategies during digital transformation to make progress in achievement of sustainable development by 2030. *Leadership in Health Services*, *34*(4), 375–391. https://doi.org/10.1108/LHS-08-2020-0056.