



GLOW, WELLNESS, DAN VAKSINASI: TRANSFORMASI ENSHA MEDIKA KLINIK BSD SEBAGAI ONE STOP URBAN HEALTHCARE SERVICE

Putri Ashraf^{1,2}

¹ENSHA MEDIKA KLINIK BSD, Indonesia. ²LAFKI, Jakarta, Indonesia

Artikel info	ABSTRAK
<p>Korespondensi Penulis:</p> <p>Putri Ashraf putriashraf26@gmail.com ENSHA MEDIKA KLINIK BSD, Indonesia. LAFKI, Jakarta, Indonesia</p>	<p>Transformasi pelayanan kesehatan modern menunjukkan terjadinya konvergensi antara <i>aesthetic medicine</i>, wellness, preventive healthcare, dan pelayanan medis primer dalam satu ekosistem pelayanan kesehatan urban. Penelitian ini bertujuan menganalisis transformasi pelayanan ENSHA MEDIKA KLINIK BSD sepanjang tahun 2025 sebagai bentuk perkembangan model one stop urban healthcare service. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan desain retrospective longitudinal study berbasis data pelayanan Januari–Desember 2025. Analisis dilakukan terhadap distribusi layanan, tren kunjungan, segmentasi usia pasien, serta perubahan pola pelayanan estetika, wellness, vaksinasi, dan konsultasi medis umum. Hasil penelitian menunjukkan adanya peningkatan kunjungan yang signifikan dari 5 kunjungan pada Januari menjadi 248 kunjungan pada Desember 2025. Sebanyak 61,8% layanan didominasi tindakan estetika dan dermatologi, sedangkan 38,2% merupakan pelayanan medis umum dan preventive care. Pada semester kedua terjadi diversifikasi pelayanan berupa peningkatan tindakan laser, anti-aging, vaksinasi perjalanan, dan layanan wellness. Klinik juga memperlihatkan tingginya loyalitas pasien melalui dominasi kunjungan ulang serta berkembangnya pelayanan berbasis pengalaman pasien. Penelitian menyimpulkan bahwa ENSHA MEDIKA KLINIK BSD telah mengalami transformasi dari klinik estetika konvensional menuju hybrid lifestyle clinic yang mengintegrasikan estetika, preventive medicine, wellness, dan pelayanan kesehatan primer dalam satu sistem pelayanan kesehatan urban modern</p> <p>Kata Kunci: <i>Aesthetic Medicine, Wellness Healthcare, Preventive Care, Hybrid Lifestyle Clinic</i></p>
<p>This article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution-Share Alike 4.0 International License (https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)</p>	

PENDAHULUAN

Transformasi pelayanan kesehatan global dalam satu dekade terakhir menunjukkan perubahan yang sangat mendasar terhadap cara masyarakat memandang kesehatan, kecantikan, dan kualitas hidup. Pelayanan kesehatan tidak lagi dipahami semata sebagai

ruang kuratif untuk mengobati penyakit, tetapi berkembang menjadi bagian dari *lifestyle ecosystem* yang mengintegrasikan *wellness, preventive care, estetika, longevity*, hingga pengalaman emosional pasien. Perubahan tersebut melahirkan fenomena baru berupa konvergensi antara *aesthetic medicine, primary healthcare, dan consumer wellness* dalam satu sistem pelayanan kesehatan urban modern.

Fenomena ini tampak sangat kuat pada perkembangan industri *medical aesthetics* global. Nilai pasar *aesthetic medicine* dunia diperkirakan mencapai lebih dari USD 99,77 miliar pada tahun 2025 dan diproyeksikan meningkat hingga USD 270,05 miliar pada tahun 2034 dengan pertumbuhan tahunan yang sangat tinggi. Pertumbuhan tersebut tidak hanya didorong oleh meningkatnya kebutuhan kosmetik masyarakat, tetapi juga oleh perubahan budaya kesehatan yang menempatkan penampilan, kesehatan kulit, *anti-aging*, dan *wellness* sebagai bagian dari kualitas hidup modern. Industri estetika tidak lagi bergerak di wilayah *beauty enhancement* semata, tetapi mulai memasuki wilayah *healthy aging, preventive medicine, dan personalized healthcare*.

Perubahan tersebut semakin diperkuat oleh berkembangnya konsep *longevity medicine*. Haykal et al. (2026) menjelaskan bahwa dermatologi modern bergerak menuju *integrative dermatology for longevity*, yaitu pendekatan yang menggabungkan terapi topikal, *nutraceutical, microbiome support, biomarker aging*, serta intervensi estetika untuk mempertahankan *healthspan* sekaligus kualitas kulit. Kulit tidak lagi dipahami hanya sebagai organ estetika, tetapi sebagai indikator biologis dari proses penuaan sistemik, inflamasi kronis, stres oksidatif, dan penurunan kapasitas regeneratif tubuh. Dalam paradigma tersebut, tindakan seperti *anti-aging, skin rejuvenation, laser treatment, dan preventive skincare* mulai dipandang sebagai bagian dari strategi mempertahankan kualitas hidup jangka panjang.

Fenomena tersebut berjalan paralel dengan meningkatnya budaya *prejuvenation* pada kelompok usia muda urban. McEwen et al. (2025) menunjukkan bahwa Generasi Z dan *Millennials* memiliki pendekatan yang jauh lebih aktif terhadap *aesthetic medicine* dibanding generasi sebelumnya. Kelompok usia muda tidak lagi menunggu tanda penuaan muncul, tetapi mulai melakukan tindakan preventif seperti *peeling, laser rejuvenation, brightening treatment, dan skincare maintenance* sejak usia produktif awal. Trévidic et al. (2025) juga menemukan bahwa generasi muda lebih akrab dengan konsep *maintenance aesthetics dan preventive appearance management* dibanding generasi sebelumnya.

Perubahan perilaku tersebut dipengaruhi kuat oleh media sosial, budaya visual digital, serta meningkatnya kesadaran terhadap *body image*. Dorrick dan Holliday (2022) menyebut fenomena ini sebagai budaya *tweakments*, yaitu meningkatnya penggunaan prosedur estetika minimal *invasif* sebagai bagian rutin dari gaya hidup masyarakat modern. Tubuh tidak lagi dipandang sebagai entitas biologis pasif, tetapi menjadi proyek sosial yang terus dirawat, dimodifikasi, dan dipresentasikan dalam ruang sosial maupun digital.

Dalam perspektif sosiologi kesehatan, perubahan tersebut menunjukkan adanya transformasi besar dalam hubungan masyarakat dengan pelayanan kesehatan. Villanueva Tobaldo et al. (2024) menjelaskan bahwa *aesthetic medicine* modern sangat dipengaruhi faktor budaya, psikologis, media sosial, serta konstruksi identitas sosial. Penampilan fisik

semakin berkaitan dengan *self-confidence*, *social acceptance*, *employability*, dan keberfungsian sosial individu. Bahkan Bolton et al. (2010) menegaskan bahwa persepsi tubuh memiliki hubungan erat dengan kualitas hidup, interaksi sosial, dan kesehatan psikologis seseorang.

Kondisi tersebut menjelaskan mengapa klinik estetika modern berkembang sangat cepat di berbagai kota besar. Klinik tidak lagi hanya menawarkan layanan kosmetik sederhana, tetapi membangun pengalaman pelayanan yang personal, nyaman, cepat, dan terintegrasi dengan kebutuhan gaya hidup masyarakat urban. *Consumer healthcare modern* bergerak menuju *experience-oriented healthcare*, yaitu pelayanan kesehatan yang tidak hanya menekankan keberhasilan klinis, tetapi juga kenyamanan emosional, kualitas interaksi sosial, kemudahan akses, dan pengalaman pasien selama menerima pelayanan.

Oben (2020) menjelaskan bahwa *patient experience* modern dibentuk oleh keseluruhan interaksi pasien dengan sistem pelayanan kesehatan, termasuk budaya organisasi, komunikasi tenaga kesehatan, kenyamanan ruangan, kecepatan pelayanan, hingga persepsi emosional pasien selama menerima layanan. Dalam kondisi ini, klinik kesehatan dituntut tidak hanya kompeten secara medis, tetapi juga mampu menghadirkan pengalaman pelayanan yang humanis, fleksibel, dan personal.

Fenomena tersebut semakin relevan pada masyarakat urban Indonesia yang mengalami perubahan pola perilaku kesehatan secara sangat cepat. Widayati (2012) menunjukkan bahwa masyarakat urban cenderung memilih fasilitas kesehatan yang memberikan kombinasi antara *self-care*, kenyamanan, fleksibilitas akses, dan pengalaman pelayanan yang personal. Pelayanan kesehatan tidak lagi dipilih semata berdasarkan kedekatan geografis, tetapi juga berdasarkan kenyamanan, citra layanan, kecepatan, serta kualitas komunikasi tenaga kesehatan.

Transformasi tersebut tampak sangat jelas pada dinamika pelayanan ENSHA MEDIKA KLINIK BSD sepanjang tahun 2025. Berdasarkan data pelayanan Januari–Desember 2025, klinik mengalami peningkatan kunjungan yang sangat signifikan dari hanya sekitar 5 kunjungan aktif pada Januari menjadi lebih dari 248 kunjungan pada Desember. Peningkatan tersebut tidak hanya menunjukkan pertumbuhan utilisasi pelayanan, tetapi juga memperlihatkan perubahan struktur pelayanan klinik secara bertahap dan konsisten.

Pada awal tahun, pola pelayanan masih didominasi konsultasi medis umum dan tindakan estetika dasar. Data Januari 2025 menunjukkan layanan seperti *chemical peeling mid peeling* 35%, konsultasi dermatitis, *acute pharyngitis*, dan konsultasi dokter umum masih mendominasi pelayanan klinik. Memasuki Februari dan Maret mulai muncul peningkatan tindakan estetika seperti *chemical peeling*, *facial brightening glow*, serta konsultasi dermatologi yang lebih spesifik.

Pada April hingga Mei, transformasi pelayanan menjadi semakin terlihat. Klinik mulai menghadirkan tindakan *anti-aging*, laser CO2 *scar acne*, *chemical peeling anti-aging & glow*, serta kombinasi facial berbasis teknologi estetika modern. Munculnya tindakan laser dan anti-aging menunjukkan bahwa pelayanan klinik mulai bergerak dari *basic beauty care* menuju *advanced aesthetic medical treatment*.

Fenomena ini sangat penting karena memperlihatkan terjadinya *medicalization of beauty*, yaitu perubahan pelayanan kecantikan menjadi semakin terintegrasi dengan pendekatan medis. Tindakan *glow, rejuvenation, acne scar revision*, dan *anti-aging* tidak lagi diposisikan sebagai kebutuhan kosmetik semata, tetapi sebagai bagian dari *self-image management* dan *social confidence*. Dayan et al. (2025) menjelaskan bahwa *aesthetic medicine* modern tidak hanya berhubungan dengan perubahan fisik, tetapi juga memengaruhi persepsi sosial, relasi interpersonal, dan kepercayaan diri pasien.

Memasuki semester kedua, pola pelayanan klinik mengalami diversifikasi yang jauh lebih kompleks. Pada Juni hingga Juli mulai muncul layanan seperti facial for sensitive skin & acne, laser surgery, meso lipo body injection, hingga konsultasi penyakit umum seperti GERD, dyspepsia, ISPA, urtikaria, dan gastritis. Kondisi ini menunjukkan bahwa klinik tidak lagi menjalankan fungsi tunggal sebagai fasilitas estetika, tetapi mulai menjalankan fungsi pelayanan kesehatan primer secara simultan.

Pada Agustus hingga Oktober, pola pelayanan semakin memperlihatkan integrasi antara estetika, wellness, dan preventive healthcare. Data menunjukkan munculnya layanan laser face rejuvenation, melasma blocker, vaksin influenza, serta berbagai paket bundling treatment seperti facial brightening glow + chemical peeling brightening glow. Strategi bundling tersebut menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan mulai mengadopsi pendekatan wellness branding dan consumer healthcare experience.

Fenomena ini memperlihatkan bahwa pelayanan kesehatan modern tidak lagi didasarkan hanya berdasarkan diagnosis dan terapi, tetapi juga melalui pengalaman emosional, identitas diri, kenyamanan, dan aspirasi gaya hidup masyarakat urban. Rossi et al. (2024) menjelaskan bahwa industri medical aesthetics global berkembang sangat cepat karena konsumen tidak lagi membeli prosedur medis semata, tetapi membeli pengalaman, identitas sosial, dan emotional value dari pelayanan estetika.

Urgensi penelitian menjadi semakin kuat ketika melihat perubahan pola pelayanan pada November–Desember 2025. Pada periode ini terjadi lonjakan sangat signifikan pada layanan vaksinasi perjalanan seperti vaksin meningitis meningococcus, vaksin polio, dan vaksin influenza. Bahkan dalam satu hari pelayanan terdapat beberapa pasien yang datang khusus untuk kombinasi vaksin meningitis dan vaksin polio sebagai persiapan perjalanan internasional maupun umrah. Data Desember menunjukkan peningkatan sangat tajam tindakan vaksinasi dibanding semester pertama.

Fenomena tersebut menunjukkan bahwa ENSHA MEDIKA KLINIK BSD mulai memasuki ranah travel medicine dan preventive healthcare. Klinik estetika tidak lagi hanya menjadi ruang perawatan wajah, tetapi berkembang menjadi one stop healthcare service yang mengintegrasikan estetika, vaksinasi, konsultasi kesehatan umum, wellness, dan preventive care dalam satu sistem pelayanan terpadu.

Perubahan tersebut memiliki implikasi yang sangat besar dalam perspektif administrasi pelayanan kesehatan. Fenomena ini menunjukkan bahwa batas antara aesthetic clinic dan primary healthcare mulai menjadi semakin cair. Klinik estetika modern tidak lagi dapat dipahami sebagai fasilitas kosmetik sederhana, tetapi berkembang menjadi

institusi kesehatan multiperan yang berada pada interseksi antara healthcare, beauty, wellness, dan lifestyle consumption.

Namun demikian, meskipun perkembangan medical aesthetics dan wellness healthcare meningkat sangat cepat, sebagian besar penelitian sebelumnya masih terfokus pada aspek kosmetik, perilaku konsumen, atau efektivitas prosedur estetika tertentu. Penelitian Moosa et al. (2023) lebih banyak menitikberatkan pada tata laksana acne vulgaris pada kelompok usia muda. Penelitian McEwen et al. (2025) lebih banyak membahas persepsi skin aging antar generasi. Sementara penelitian Trévidic et al. (2025) berfokus pada preferensi estetika generasi muda.

Beberapa penelitian lain memang telah membahas hubungan antara *aesthetic medicine*, psikologi, dan *body image*. Akan tetapi, sebagian besar studi tersebut masih berdiri secara parsial dan belum banyak mengeksplorasi bagaimana transformasi klinik estetika berlangsung secara organisasional menjadi pusat layanan kesehatan hybrid berbasis gaya hidup urban.

Gap penelitian menjadi semakin jelas ketika melihat minimnya studi empiris di Indonesia yang membahas integrasi antara *aesthetic medicine*, *preventive healthcare*, vaksinasi perjalanan, konsultasi medis umum, dan *wellness service* dalam satu model pelayanan klinik swasta. Sebagian besar kajian klinik kecantikan di Indonesia masih membahas loyalitas pelanggan, perilaku konsumtif, atau kepuasan pengguna layanan kecantikan semata.

Padahal, data pelayanan ENSHA MEDIKA KLINIK BSD menunjukkan adanya fenomena yang jauh lebih kompleks. Klinik memperlihatkan transformasi pelayanan secara gradual mulai dari *basic beauty care*, *advanced aesthetic treatment*, *integrasi wellness service*, hingga ekspansi ke *preventive healthcare* dan *travel medicine* dalam satu periode pelayanan tahunan. Fenomena ini belum banyak dijelaskan dalam penelitian pelayanan kesehatan di Indonesia.

Selain itu, penelitian terdahulu juga masih sangat terbatas dalam menjelaskan bagaimana perubahan pola pelayanan berlangsung sepanjang waktu, bagaimana diversifikasi layanan memengaruhi struktur pelayanan klinik, serta bagaimana segmentasi usia pasien membentuk karakter pelayanan *hybrid healthcare modern*. Padahal dinamika tersebut sangat penting dipahami karena menunjukkan arah transformasi pelayanan kesehatan urban di masa depan.

Kesenjangan lain terlihat pada minimnya penelitian yang membahas klinik estetika sebagai bagian dari *consumer-driven healthcare* dan *wellness economy*. Sebagian besar studi masih menempatkan klinik estetika sebagai fasilitas kosmetik, bukan sebagai institusi kesehatan multiperan yang mengintegrasikan *healthcare*, *beauty*, *lifestyle*, *preventive medicine*, dan *patient experience* dalam satu sistem pelayanan.

Penelitian ini menjadi sangat penting karena mampu memberikan gambaran empiris mengenai transformasi struktur pelayanan klinik estetika modern di Indonesia. Penelitian ini juga relevan untuk menjelaskan bagaimana perubahan perilaku masyarakat urban memengaruhi perkembangan model pelayanan kesehatan baru yang lebih personal,

preventif, fleksibel, berbasis pengalaman pasien, dan terintegrasi dengan gaya hidup modern.

Selain itu, penelitian ini memiliki urgensi praktis bagi pengembangan manajemen klinik swasta modern. Pemahaman terhadap pola transformasi layanan, segmentasi pasien, integrasi estetika dan *preventive care*, serta perubahan pola konsumsi kesehatan masyarakat dapat menjadi dasar pengembangan strategi pelayanan kesehatan urban yang lebih adaptif terhadap perubahan kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis transformasi pelayanan ENSHA MEDIKA KLINIK BSD sepanjang tahun 2025 sebagai bentuk perkembangan model *hybrid lifestyle clinic*. Penelitian ini secara khusus bertujuan menggambarkan perubahan pola pelayanan klinik, proporsi layanan estetika dan pelayanan medis umum, dinamika pelayanan sepanjang tahun, serta segmentasi usia pengguna layanan dalam membentuk integrasi antara *aesthetic medicine*, *wellness*, *preventive healthcare*, dan pelayanan medis primer pada masyarakat urban modern.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan desain retrospective longitudinal study berbasis data pelayanan klinik sepanjang Januari–Desember 2025. Pendekatan ini dipilih untuk menganalisis dinamika transformasi pelayanan ENSHA MEDIKA KLINIK BSD sebagai *hybrid lifestyle clinic* melalui pengukuran distribusi layanan, tren kunjungan, segmentasi usia pasien, serta perubahan pola utilisasi pelayanan estetika, *wellness*, *preventive care*, dan pelayanan medis umum secara temporal. Secara biostatistika, penelitian memanfaatkan analisis univariat, distribusi frekuensi, proporsi, trend analysis, dan pendekatan time-series descriptive analytics untuk menggambarkan perubahan pola pelayanan sepanjang periode observasi.

Ontologi penelitian berpijak pada pandangan bahwa transformasi pelayanan klinik merupakan realitas empiris yang bersifat dinamis, multidimensional, dan dipengaruhi interaksi antara perubahan perilaku kesehatan masyarakat urban, perkembangan *aesthetic medicine*, serta evolusi sistem pelayanan kesehatan modern. Klinik tidak dipahami sekadar sebagai institusi kuratif, tetapi sebagai entitas sosial-medis yang berada pada irisan antara *healthcare*, *wellness*, *lifestyle*, dan *consumer experience*.

Epistemologi penelitian menggunakan paradigma *post-positivistik* dengan asumsi bahwa fenomena pelayanan kesehatan dapat diukur melalui data objektif, namun tetap dipengaruhi konstruksi sosial, budaya kesehatan, dan perilaku konsumen layanan kesehatan modern. Oleh karena itu, interpretasi statistik tidak hanya diposisikan sebagai angka deskriptif, tetapi sebagai representasi perubahan perilaku *health seeking behavior* masyarakat urban. Sementara itu, aksiologi penelitian menempatkan hasil penelitian sebagai dasar pengembangan strategi pelayanan kesehatan swasta yang lebih adaptif, preventif, personal, dan berbasis pengalaman pasien.

Populasi penelitian adalah seluruh kunjungan pasien ENSHA MEDIKA KLINIK BSD tahun 2025 yang tercatat dalam sistem rekam pelayanan elektronik. Teknik sampling menggunakan total sampling, sehingga seluruh data kunjungan dianalisis tanpa seleksi

sampel. Variabel penelitian meliputi jenis pelayanan, diagnosis, usia, jenis kelamin, status pasien, pola kunjungan, serta distribusi tindakan estetika dan medis umum. Data dianalisis menggunakan pendekatan statistik deskriptif berbasis proporsi dan kecenderungan temporal untuk mengidentifikasi transformasi pola pelayanan klinik sepanjang tahun observasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Transformasi Pelayanan Klinik Kecantikan Tahun 2025

Klinik Ensha Medika BSD merupakan klinik umum dan estetika yang berlokasi di Ruko Golden Vienna Extension Blok AA No. 8, Rawa Buntu, Kecamatan Serpong, Kota Tangerang Selatan, Banten. Berdasarkan profil digital layanan, klinik memperoleh *rating* 5,0 dari 53 ulasan pengguna dengan dominasi kata kunci berupa *vaccination*, *friendly doctor*, *communicative doctor*, *comfortable place*, *clean clinic*, dan *meningitis vaccine*. Temuan tersebut menunjukkan bahwa identitas pelayanan klinik tidak lagi semata-mata dilekatkan pada layanan estetika wajah, melainkan juga pada pelayanan vaksinasi, konsultasi medis umum, serta pengalaman pelayanan kesehatan yang nyaman dan personal.

Hasil penelitian berdasarkan data pelayanan Januari–Desember 2025 menunjukkan bahwa Klinik Ensha Medika BSD mengalami transformasi pelayanan yang signifikan dari klinik kecantikan konvensional menuju model *hybrid lifestyle clinic*, yaitu model pelayanan yang mengintegrasikan layanan estetika, *wellness*, *preventive care*, vaksinasi perjalanan, dan konsultasi medis umum dalam satu ekosistem pelayanan kesehatan urban. Transformasi tersebut tampak dari keragaman tindakan medis dan nonmedis yang tercatat sepanjang tahun.

Secara kuantitatif, jumlah kunjungan pelayanan menunjukkan tren peningkatan bertahap. Pada Januari jumlah kunjungan tercatat sebanyak 5 kunjungan aktif yang terdokumentasi dalam laporan awal pelayanan. Jumlah tersebut meningkat pada Februari menjadi 17 kunjungan, Maret 37 kunjungan, April 51 kunjungan, Mei 65 kunjungan, Juni 84 kunjungan, Juli 109 kunjungan, Agustus 129 kunjungan, September 143 kunjungan, Oktober 171 kunjungan, November 237 kunjungan, dan mencapai puncaknya pada Desember sebanyak 248 kunjungan pelayanan.

Berdasarkan distribusi jenis pelayanan, tindakan estetika masih mendominasi pelayanan klinik sepanjang tahun. Sekitar 61,8% layanan merupakan tindakan estetika dan dermatologi, meliputi *chemical peeling*, *facial brightening glow*, *laser face rejuvenation*, *laser CO2 scar acne*, *facial anti-aging glow*, *injeksi melasma blocker*, dan *facial sensitive skin and acne*. Sementara itu, 38,2% pelayanan lainnya merupakan layanan medis umum dan *preventive care* seperti *ISPA*, *gastritis*, *dyspepsia*, vaksin influenza, vaksin meningitis, vaksin polio, hipertensi, *urtikaria*, *conjunctivitis*, serta pemeriksaan kesehatan umum.

Dominasi layanan estetika tampak jelas pada semester pertama. Pada Januari hingga Mei, tindakan yang paling sering muncul adalah *chemical peeling*, *facial brightening glow*, konsultasi kulit dan kelamin, serta tata laksana *acne vulgaris*. Pada Mei mulai muncul tindakan estetika tingkat lanjut seperti *laser CO2 scar acne* dan *chemical peeling anti-aging*

& glow, yang menunjukkan peningkatan kompleksitas pelayanan dermatologi estetika di klinik.

Memasuki semester kedua, pola pelayanan mengalami perubahan yang cukup signifikan. Selain meningkatnya tindakan estetika berbasis teknologi seperti *laser surgery*, *laser rejuvenation*, dan *meso lipo body injection*, mulai muncul peningkatan layanan kesehatan umum dan *preventive care*. Pada Oktober hingga Desember, layanan vaksinasi meningitis *meningococcus*, vaksin polio, dan vaksin influenza meningkat tajam dan menjadi salah satu layanan dominan di klinik.

Data menunjukkan bahwa pada November–Desember terjadi lonjakan kunjungan vaksinasi perjalanan sebesar hampir 300% dibandingkan periode sebelumnya. Pada November tercatat sedikitnya 18 layanan vaksin meningitis dan polio kombinasi, sedangkan pada Desember meningkat menjadi lebih dari 35 tindakan vaksinasi perjalanan. Peningkatan tersebut menunjukkan bahwa klinik mulai memasuki ranah *travel medicine* dan *preventive care* berbasis mobilitas masyarakat urban. Sebagian besar pasien vaksinasi berasal dari kelompok usia produktif dan usia pra-lansia yang diduga berkaitan dengan kebutuhan perjalanan ibadah umrah dan perjalanan internasional.

Dari sisi karakteristik pasien, kelompok usia dewasa produktif mendominasi pengguna layanan klinik. Sebanyak 72,4% pasien berada pada rentang usia 20–55 tahun, sedangkan kelompok usia anak dan remaja sekitar 14,7%, serta kelompok lansia sekitar 12,9%. Data tersebut menunjukkan bahwa klinik berhasil menarik segmen masyarakat urban produktif yang memiliki kebutuhan estetika sekaligus kebutuhan kesehatan preventif.

Distribusi jenis kelamin menunjukkan dominasi pasien perempuan sebesar sekitar 68,3%, sedangkan pasien laki-laki sekitar 31,7%. Namun demikian, pada layanan vaksinasi perjalanan dan konsultasi medis umum terlihat peningkatan proporsi pasien laki-laki, terutama pada November dan Desember. Hal ini memperlihatkan bahwa transformasi pelayanan klinik mulai memperluas basis pengguna layanan di luar segmen estetika perempuan.

Selain itu, hasil penelitian menunjukkan tingginya proporsi pasien lama dibandingkan pasien baru. Sekitar 63,5% pengguna layanan merupakan pasien lama, sedangkan pasien baru sekitar 36,5%. Tingginya angka kunjungan ulang menunjukkan adanya loyalitas pasien terhadap pelayanan klinik. Beberapa pasien tercatat datang secara berulang untuk kombinasi tindakan estetika dan konsultasi kesehatan umum. Fenomena tersebut mengindikasikan bahwa hubungan pasien dengan klinik telah berkembang menjadi relasi pelayanan kesehatan berkelanjutan, bukan sekadar hubungan transaksional jangka pendek.

Dari sisi variasi diagnosis, *acne vulgaris*, *melasma*, *urtikaria*, *dermatitis*, *ISPA*, *gastritis*, *dyspepsia*, dan *conjunctivitis* menjadi diagnosis yang paling sering muncul. Diagnosis berbasis dermatologi mendominasi semester pertama, sedangkan diagnosis berbasis penyakit umum dan *preventive medicine* meningkat pada semester kedua.

Fenomena tersebut memperlihatkan bahwa Klinik Ensha Medika BSD tidak lagi menjalankan fungsi tunggal sebagai klinik kecantikan, tetapi berkembang menjadi fasilitas kesehatan urban dengan pendekatan pelayanan multidimensi. Klinik mulai memadukan

estetika, *wellness*, *preventive care*, dan pelayanan kesehatan primer dalam satu ruang pelayanan terpadu.

Transformasi tersebut sejalan dengan konsep *integrated skincare* yang dijelaskan oleh Ding et al. (2024). Penelitian tersebut menyebutkan bahwa dunia *medical aesthetics* modern bergerak menuju integrasi antara prosedur estetika profesional dengan pemeliharaan kesehatan kulit jangka panjang. Pendekatan tersebut memungkinkan peningkatan kepuasan pasien serta mempertahankan hasil estetika dalam jangka panjang (Ding et al., 2024).

Dalam praktik di Klinik Ensha Medika BSD, integrasi tersebut terlihat melalui kombinasi tindakan estetika dengan vaksinasi perjalanan dan konsultasi kesehatan umum. Pasien tidak lagi datang hanya untuk memperbaiki penampilan, tetapi juga untuk memperoleh layanan kesehatan preventif dan pemeriksaan kesehatan umum dalam satu kunjungan pelayanan. Kondisi tersebut menunjukkan adanya perubahan pola perilaku masyarakat urban dalam memanfaatkan layanan kesehatan.

Fenomena ini berkaitan erat dengan meningkatnya *consumer-driven healthcare*. Sistem pelayanan kesehatan modern bergerak menuju model pelayanan yang berorientasi pada pengalaman pasien, personalisasi layanan, kenyamanan, dan fleksibilitas akses. Pasien modern tidak lagi sekadar mencari pengobatan, tetapi juga pengalaman pelayanan yang nyaman, cepat, komunikatif, dan personal.

Hal tersebut tampak jelas pada ulasan digital pengguna layanan Klinik Ensha Medika BSD yang didominasi penilaian terhadap keramahan tenaga kesehatan, kenyamanan ruangan, komunikasi dokter, serta kecepatan pelayanan. Kata kunci seperti *friendly doctor*, *comfortable place*, *clean clinic*, dan *communicative doctor* muncul secara dominan dalam ulasan pengguna layanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pengalaman pelayanan (*patient experience*) telah menjadi bagian penting dalam pembentukan loyalitas pasien.

Dalam perspektif administrasi pelayanan kesehatan, kondisi ini memperlihatkan adanya pergeseran paradigma pelayanan dari *disease-oriented care* menuju *experience-oriented healthcare*. Pelayanan kesehatan modern tidak lagi dinilai semata berdasarkan keberhasilan klinis, tetapi juga kualitas interaksi sosial, kenyamanan emosional, kemudahan akses, dan pengalaman pasien selama menerima pelayanan.

Fenomena tersebut juga dapat dijelaskan melalui konsep *medical consumerism*. Dalam konsep ini, pasien diposisikan sebagai konsumen aktif yang memiliki preferensi terhadap jenis layanan kesehatan yang digunakan. Klinik kemudian dituntut menghadirkan pelayanan yang fleksibel, personal, dan mampu memenuhi kebutuhan gaya hidup masyarakat urban.

Selain itu, meningkatnya kebutuhan terhadap estetika tubuh dan *body image* juga menjadi faktor penting dalam transformasi klinik kecantikan modern. Bolton et al. (2010) menjelaskan bahwa persepsi tubuh memiliki hubungan erat dengan rasa percaya diri, kualitas hidup, dan interaksi sosial seseorang. Dalam masyarakat urban modern, tubuh tidak lagi dipandang hanya sebagai aspek biologis, tetapi juga sebagai simbol identitas sosial dan profesionalitas.

Penelitian Situmorang dan Asriwandari (2025) juga menunjukkan bahwa penggunaan klinik kecantikan berkembang menjadi bagian dari gaya hidup konsumtif masyarakat urban. Perawatan kecantikan dipahami sebagai bentuk investasi sosial yang berkaitan dengan citra diri, penerimaan sosial, dan status sosial dalam lingkungan perkotaan. Hal tersebut menjelaskan mengapa layanan estetika, *anti-aging*, *wellness*, dan *preventive care* kini saling terhubung dalam pola konsumsi kesehatan modern.

Dengan demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa Klinik Ensha Medika BSD pada tahun 2025 telah mengalami transformasi pelayanan yang sangat signifikan menuju model *hybrid lifestyle clinic*. Transformasi tersebut ditandai oleh peningkatan jumlah kunjungan, diversifikasi layanan, meningkatnya tindakan estetika berbasis teknologi, ekspansi *preventive care* dan *travel medicine*, serta tingginya loyalitas pasien terhadap pengalaman pelayanan klinik. Klinik tidak lagi sekadar menjadi tempat tindakan estetika wajah, tetapi berkembang menjadi ruang pelayanan kesehatan urban yang mengintegrasikan estetika, *wellness*, *preventive medicine*, dan gaya hidup sehat masyarakat modern.

Proporsi Layanan Estetika dan Pelayanan Medis Umum

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan di ENSHA MEDIKA KLINIK BSD memperlihatkan pola distribusi layanan yang unik dan berbeda dibandingkan klinik kecantikan konvensional pada umumnya. Analisis terhadap data pelayanan bulanan memperlihatkan bahwa tindakan estetika tetap menjadi layanan dominan, namun secara simultan terjadi peningkatan signifikan pada pelayanan medis umum, *preventive care*, serta layanan *wellness* berbasis gaya hidup urban. Fenomena ini memperlihatkan bahwa klinik kecantikan modern mulai mengalami reposisi fungsi dari sekadar fasilitas estetika menjadi pusat pelayanan kesehatan hibrid yang menggabungkan *aesthetic medicine*, *primary care*, dan *consumer wellness* dalam satu ekosistem pelayanan.

Secara kuantitatif, proporsi layanan estetika masih mendominasi keseluruhan kunjungan. Tindakan seperti *facial brightening glow*, *chemical peeling*, *laser face rejuvenation*, *facial anti-aging glow*, injeksi *acne blocker*, injeksi *melasma flek blocker*, *meso lipo body*, *facial sensitive skin & acne*, serta *laser CO2 scar acne* muncul secara konsisten hampir di seluruh periode pelayanan. Dominasi tindakan estetika ini menunjukkan bahwa kebutuhan masyarakat urban terhadap perawatan penampilan tetap menjadi *driving force* utama kunjungan pasien ke klinik. Temuan tersebut sejalan dengan perkembangan global industri *aesthetic medicine* yang terus mengalami pertumbuhan signifikan. Laporan pasar global menunjukkan bahwa nilai industri *aesthetic medicine* dunia mencapai USD 99,77 miliar pada tahun 2025 dan diproyeksikan meningkat hingga USD 270,05 miliar pada tahun 2034 dengan pertumbuhan tahunan sebesar 11,74%.

Dominasi tindakan non-invasif juga tampak sangat jelas pada data pelayanan ENSHA MEDIKA KLINIK BSD. Sebagian besar tindakan yang dilakukan merupakan prosedur *minimally invasive* seperti *peeling*, *facial treatment*, *skin rejuvenation*, *laser resurfacing*, dan injeksi estetika ringan. Pola ini memperlihatkan adanya pergeseran preferensi pasien menuju prosedur dengan *downtime* minimal, hasil cepat, dan risiko rendah. Laporan global *aesthetics market* menyebutkan bahwa *non-invasive procedure* saat ini menjadi segmen

dengan pertumbuhan tercepat dalam industri estetika modern karena dianggap lebih praktis, aman, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat urban produktif .

Secara klinis, dominasi layanan estetika di ENSHA MEDIKA KLINIK BSD juga memperlihatkan integrasi *skincare* dengan prosedur medis estetika modern. Konsep *integrated skincare* saat ini menjadi pendekatan utama dalam praktik *aesthetic medicine* kontemporer. Fabi et al. (2025) menjelaskan bahwa kombinasi tindakan seperti laser *resurfacing*, *chemical peels*, *radiofrequency procedures*, serta terapi *skincare* pendukung mampu meningkatkan outcome estetika secara lebih optimal dibandingkan tindakan tunggal . Hal tersebut terlihat pada pola pelayanan klinik yang tidak hanya menawarkan tindakan tunggal, tetapi juga berbagai kombinasi treatment seperti *brightening glow package*, *anti-aging series*, *rejuvenation treatment*, hingga kombinasi laser dan *skincare maintenance*.

Namun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa ENSHA MEDIKA KLINIK BSD tidak semata beroperasi sebagai penyedia jasa estetika. Data pelayanan memperlihatkan adanya peningkatan bermakna pada layanan medis umum dan *preventive care* sepanjang semester kedua. Kasus ISPA, *gastritis*, *dyspepsia*, GERD, *dermatitis*, *conjunctivitis*, *urtikaria*, hipertensi, hingga konsultasi kesehatan umum muncul secara berulang dalam data pelayanan klinik. Selain itu, vaksinasi influenza, vaksin *meningitis meningococcus*, vaksin polio, dan layanan vaksin perjalanan menjadi salah satu layanan yang cukup dominan terutama pada periode akhir tahun.

Fenomena ini memperlihatkan adanya dualisme fungsi pelayanan klinik. Pada satu sisi, klinik mempertahankan identitas estetika melalui berbagai tindakan *glow treatment* dan *anti-aging procedure*. Namun pada sisi lain, klinik juga menjalankan fungsi pelayanan kesehatan primer yang lazim ditemukan pada klinik pratama umum. Transformasi tersebut memperlihatkan bahwa batas antara *aesthetic clinic* dan *primary healthcare* mulai menjadi semakin cair.

Dalam perspektif administrasi pelayanan kesehatan, fenomena ini dapat dijelaskan melalui konsep *consumer-oriented healthcare*, yaitu perubahan orientasi pelayanan kesehatan yang tidak lagi semata berbasis kuratif, tetapi berpusat pada pengalaman, kenyamanan, kebutuhan personal, dan preferensi konsumen layanan kesehatan. Oben (2020) menjelaskan bahwa *patient experience* modern dibentuk oleh keseluruhan interaksi pasien dengan sistem pelayanan, budaya organisasi, kenyamanan ruang, komunikasi petugas, hingga persepsi emosional selama menerima layanan. Temuan tersebut sangat terlihat pada ENSHA MEDIKA KLINIK BSD, di mana ulasan pasien tidak hanya menyoroti efektivitas tindakan medis, tetapi juga kenyamanan ruang pelayanan, keramahan staf, komunikasi dokter, kecepatan pelayanan, serta suasana klinik yang bersih dan nyaman.

Menariknya, data penelitian menunjukkan bahwa pelayanan vaksinasi menjadi salah satu pintu masuk penting dalam transformasi fungsi klinik. Vaksin meningitis, vaksin polio, dan vaksin influenza muncul cukup dominan terutama pada pasien yang melakukan persiapan umrah dan perjalanan internasional. Hal ini menunjukkan bahwa ENSHA MEDIKA KLINIK BSD mulai memasuki ranah *travel medicine* dan *preventive healthcare*. Secara global, *preventive care* saat ini menjadi bagian penting dari *wellness-based healthcare* karena

masyarakat urban semakin menempatkan kesehatan preventif sebagai bagian dari gaya hidup modern .

Kemunculan layanan vaksinasi di klinik estetika juga memperlihatkan perubahan perilaku *health seeking behavior* masyarakat urban. Individu tidak lagi memisahkan secara tegas tempat pelayanan kesehatan berdasarkan jenis kebutuhan medisnya. Klinik estetika kini dipilih bukan hanya karena layanan kecantikannya, tetapi karena dianggap nyaman, cepat, komunikatif, personal, dan memiliki pengalaman pelayanan yang lebih baik dibanding fasilitas kesehatan konvensional. Widayati (2012) menjelaskan bahwa masyarakat urban cenderung memilih fasilitas kesehatan yang memberikan kombinasi antara self-care, kenyamanan, akses cepat, dan pengalaman personal dalam pelayanan .

Hasil penelitian juga memperlihatkan bahwa bahasa pelayanan yang digunakan klinik mengalami transformasi besar. Istilah seperti *brightening glow*, *anti-aging glow*, *rejuvenation*, *skin booster*, *body contouring*, *bundling treatment*, hingga *buy 1 get 1 treatment* menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan mulai mengadopsi pendekatan branding industri kecantikan dan *wellness economy*. Pelayanan medis tidak lagi dipasarkan hanya berdasarkan diagnosis dan terapi, tetapi juga melalui pengalaman emosional, citra diri, dan aspirasi gaya hidup modern.

Fenomena tersebut merupakan bentuk nyata *medical consumerism*. Dalam paradigma ini, pasien hadir bukan hanya untuk menyembuhkan penyakit, tetapi untuk memperoleh rasa percaya diri, kenyamanan sosial, peningkatan kualitas hidup, dan kepuasan psikologis. Rossi et al. (2024) menjelaskan bahwa industri *medical aesthetics* global saat ini berkembang sangat cepat karena konsumen tidak lagi membeli prosedur medis semata, melainkan membeli pengalaman, identitas diri, dan *emotional value* dari layanan estetika. Bahkan survei global menunjukkan bahwa 85% konsumen *medical aesthetics* tetap mempertahankan atau meningkatkan pengeluaran mereka untuk layanan estetika meskipun terjadi tekanan ekonomi global .

Temuan penelitian di ENSHA MEDIKA KLINIK BSD juga menunjukkan bahwa pelayanan estetika modern semakin terhubung dengan aspek psikososial pasien. Berbagai tindakan *anti-aging*, *skin rejuvenation*, dan *aesthetic enhancement* bukan lagi dipandang sebagai kebutuhan tersier semata, tetapi telah menjadi bagian dari *self-image* dan *social identity* masyarakat urban. Yurtsever et al. (2022) menjelaskan bahwa *aesthetic dermatology* saat ini memiliki hubungan erat dengan *self-esteem*, *body image*, dan *psychological well-being* pasien. Bahkan beberapa studi menunjukkan bahwa tindakan estetika mampu meningkatkan self-confidence dan quality of life pasien secara signifikan.

Di sisi lain, penelitian ini juga memperlihatkan bahwa estetika modern tidak lagi berdiri sendiri, tetapi mulai terintegrasi dengan *wellness medicine*. Konsep *wellness-integrated beauty* saat ini menjadi tren global baru dalam industri estetika modern. Layanan estetika mulai dikombinasikan dengan nutrisi, *hormonal wellness*, *stress management*, *sleep support*, hingga *preventive healthcare*. Hal tersebut terlihat pada ENSHA MEDIKA KLINIK BSD yang mulai memperluas spektrum layanan dari sekadar *facial* dan *peeling* menuju konsultasi kesehatan umum, vaksinasi, serta layanan *preventive medicine*.

Dalam perspektif ekonomi kesehatan, fenomena ini menunjukkan adanya komodifikasi estetika dalam pelayanan kesehatan modern. Tindakan medis mulai dipasarkan menggunakan pendekatan *retail experience*, *emotional branding*, dan *lifestyle marketing*. Klinik tidak hanya menjual tindakan medis, tetapi juga menjual rasa nyaman, identitas sosial, *prestige*, dan pengalaman hidup sehat. Bahkan istilah-istilah seperti *glow treatment*, *rejuvenation package*, dan *anti-aging series* memperlihatkan bahwa bahasa medis mulai bertransformasi menjadi bahasa gaya hidup.

Transformasi tersebut sesungguhnya merupakan konsekuensi dari perubahan struktur pasar pelayanan kesehatan modern. Industri estetika global saat ini bergerak menuju *personalization*, *experience economy*, dan *preventive wellness*. Konsumen layanan kesehatan urban semakin menginginkan pelayanan yang cepat, nyaman, personal, minim rasa sakit, hasil instan, serta memiliki nilai simbolik terhadap identitas sosial mereka. ENSHA MEDIKA KLINIK BSD tampak berhasil membaca perubahan tersebut dengan membangun model pelayanan yang menggabungkan estetika, kesehatan primer, *preventive care*, dan *wellness branding* secara bersamaan.

Dengan demikian, proporsi layanan estetika dan pelayanan medis umum di ENSHA MEDIKA KLINIK BSD tidak dapat dipahami sekadar sebagai variasi jenis pelayanan klinik biasa. Distribusi layanan tersebut justru memperlihatkan terjadinya transformasi struktur pelayanan kesehatan urban menuju model *hybrid lifestyle clinic*, yaitu fasilitas kesehatan yang mengintegrasikan *aesthetic medicine*, *preventive care*, *wellness economy*, dan pelayanan medis primer berbasis pengalaman konsumen. Model pelayanan seperti ini menunjukkan bahwa masa depan klinik kecantikan modern tidak lagi hanya bertumpu pada tindakan estetika semata, tetapi pada kemampuan membangun ekosistem pelayanan kesehatan yang fleksibel, personal, preventif, dan terintegrasi dengan gaya hidup masyarakat urban modern.

Pergeseran Pola Pelayanan Sepanjang Tahun 2025

Hasil analisis pelayanan di Klinik Ensha Medika Klinik BSD sepanjang tahun 2025 memperlihatkan terjadinya perubahan pola layanan yang berlangsung secara gradual namun konsisten. Perubahan tersebut tidak hanya terlihat dari peningkatan variasi tindakan medis, tetapi juga dari transformasi karakter pelayanan klinik yang bergerak dari pelayanan estetika dasar menuju model pelayanan kesehatan urban multiperan yang mengintegrasikan *aesthetic medicine*, *preventive healthcare*, *wellness service*, dan pelayanan medis umum. Pergeseran ini memperlihatkan bahwa klinik tidak lagi sekadar menjalankan fungsi kosmetik sederhana, melainkan mulai membentuk identitas sebagai pusat layanan kesehatan berbasis pengalaman pasien, kebutuhan gaya hidup, serta adaptasi terhadap perubahan perilaku masyarakat perkotaan modern.

Pada triwulan pertama Januari–Maret, pola pelayanan masih didominasi tindakan estetika dasar dan konsultasi medis umum. Jenis layanan yang paling banyak muncul antara lain *facial brightening*, *facial acne treatment*, *chemical peeling* ringan, konsultasi ISPA, gastritis, dermatitis ringan, dyspepsia, serta pemeriksaan kesehatan umum. Karakter pelayanan pada fase ini masih memperlihatkan pola klasik klinik estetika-pratama yang

berorientasi pada tindakan *low-risk, low-cost, dan high-frequency*. Tindakan *facial* dan *peeling* menjadi layanan dengan utilisasi tertinggi karena memiliki tingkat aksesibilitas tinggi, waktu tindakan singkat, serta biaya yang relatif terjangkau bagi kelompok usia produktif muda.

Fenomena tersebut sejalan dengan teori diversifikasi pelayanan kesehatan yang menjelaskan bahwa fasilitas pelayanan kesehatan swasta cenderung memperluas portofolio layanan untuk mempertahankan keberlanjutan pasar dan meningkatkan utilisasi fasilitas kesehatan. Shortell et al. menyebutkan bahwa diversifikasi pelayanan menjadi strategi penting dalam mempertahankan daya saing layanan kesehatan modern, terutama pada sistem pelayanan yang menghadapi perubahan permintaan masyarakat secara dinamis. Diversifikasi tidak hanya meningkatkan variasi layanan, tetapi juga memperluas basis konsumen dan memperkuat stabilitas bisnis pelayanan kesehatan (Shortell et al., 1987).

Memasuki periode Mei–Juli 2025 mulai terlihat perubahan signifikan pada jenis tindakan estetika yang diberikan. Klinik mulai menghadirkan tindakan yang lebih *advanced* dan bernilai ekonomi lebih tinggi seperti laser CO2 *scar acne, laser surgery, meso lipo body, facial anti-aging, peeling sensitive skin*, serta tindakan *rejuvenation* berbasis *energy device*. Pergeseran ini memperlihatkan adanya transformasi dari *basic beauty care* menuju *aesthetic medical treatment* yang lebih kompleks dan lebih dekat dengan praktik dermatologi estetik modern.

Perubahan pola tersebut menunjukkan bahwa pasien tidak lagi hanya mencari tindakan perawatan wajah sederhana, tetapi mulai menginginkan prosedur yang memberikan hasil lebih cepat, lebih spesifik, dan lebih permanen. Kecenderungan ini sejalan dengan perkembangan global *aesthetic medicine* yang saat ini bergerak menuju penggunaan *energy-based aesthetic devices* seperti *fractional laser, radiofrequency, dan ultrasound-based treatment*. Sanyal dan Fabi menjelaskan bahwa perkembangan teknologi *energy-based device* telah memperluas spektrum pelayanan estetika modern karena mampu memberikan hasil rejuvenasi, *scar remodeling, skin tightening*, serta *anti-aging* dengan *downtime* yang lebih minimal dibanding prosedur konvensional (Sanyal & Fabi, 2024).

Dominasi tindakan laser dan anti-aging pada pertengahan tahun juga memperlihatkan terjadinya peningkatan *medicalization of beauty*, yaitu perubahan pelayanan kecantikan menjadi semakin terintegrasi dengan pendekatan medis. Tindakan *glow, rejuvenation, acne scar revision*, hingga anti-aging mulai diposisikan bukan hanya sebagai kebutuhan kosmetik, tetapi sebagai bagian dari *self-image management* dan *social confidence*. Hal ini diperkuat oleh penelitian Dayan et al. yang menjelaskan bahwa *aesthetic medicine modern* tidak lagi sekadar berhubungan dengan perubahan fisik, tetapi juga memengaruhi persepsi sosial, kepercayaan diri, hingga relasi interpersonal pasien (Dayan et al., 2025).

Dalam penelitian tersebut dijelaskan bahwa tindakan estetika minimal invasif mampu meningkatkan persepsi sosial terhadap individu melalui perubahan *first impression, attractiveness, dan social confidence*. Temuan ini relevan dengan pola pelayanan di Klinik Ensha Medika Klinik BSD, di mana tindakan seperti *anti-aging glow, rejuvenation, dan laser*

scar acne mulai meningkat bersamaan dengan meningkatnya permintaan terhadap hasil yang natural namun tetap memberikan dampak sosial dan psikologis yang kuat.

Peningkatan layanan *advanced aesthetics* juga memperlihatkan bahwa klinik mulai mengadopsi model pelayanan *experience-driven healthcare*. Dalam model ini, pasien tidak lagi dipandang sebagai individu yang datang karena penyakit semata, melainkan sebagai konsumen layanan kesehatan yang mencari pengalaman pelayanan menyeluruh, kenyamanan, keamanan, dan peningkatan kualitas hidup. Pergeseran tersebut sangat terlihat dari penggunaan istilah layanan seperti *glow treatment*, *rejuvenation package*, *anti-aging care*, dan *bundling treatment* yang semakin dominan pada pertengahan hingga akhir tahun.

Fenomena tersebut berkaitan erat dengan perkembangan *wellness economy global* yang memperlihatkan terjadinya konvergensi antara industri kecantikan, kesehatan, dan *wellness*. Industri pelayanan kesehatan modern mulai bergerak menuju pendekatan *holistic wellbeing*, di mana pelayanan medis, estetika, nutrisi, hingga kesehatan preventif dipadukan dalam satu sistem pelayanan terpadu. Tren tersebut menjadikan klinik estetika tidak lagi berdiri sebagai layanan kosmetik murni, melainkan sebagai bagian dari industri *wellness* dan *lifestyle medicine*.

Pada periode September–Desember 2025 terjadi pergeseran pola pelayanan yang semakin menarik. Selain meningkatnya layanan *bundling aesthetic treatment*, mulai terlihat peningkatan signifikan pada layanan vaksinasi perjalanan, vaksin meningitis, vaksin polio, konsultasi kesehatan perjalanan, serta pelayanan *preventive healthcare* lainnya. Fase ini memperlihatkan bahwa klinik mulai mengintegrasikan *aesthetic service* dengan *preventive medicine* dalam satu pola pelayanan yang simultan.

Peningkatan vaksinasi perjalanan pada akhir tahun kemungkinan berkaitan dengan meningkatnya mobilitas masyarakat menjelang akhir tahun, aktivitas perjalanan internasional, serta kebutuhan vaksinasi umrah dan perjalanan luar negeri. Fenomena tersebut juga menunjukkan meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap *preventive healthcare*. AbdulRaheem menjelaskan bahwa pelayanan preventif modern menjadi komponen penting dalam sistem kesehatan karena mampu mengurangi risiko penyakit, meningkatkan kualitas hidup, serta menekan beban pelayanan kuratif jangka panjang (AbdulRaheem, 2023).

Kondisi ini terlihat jelas pada pola pelayanan Klinik Ensha Medika Klinik BSD, di mana layanan vaksinasi tidak berdiri sendiri sebagai tindakan imunisasi biasa, tetapi menjadi bagian dari strategi pelayanan kesehatan urban yang lebih luas. Pelayanan vaksinasi perjalanan mulai dikombinasikan dengan pemeriksaan kesehatan, konsultasi umum, hingga tindakan estetika. Integrasi ini menunjukkan bahwa pasien mulai melihat klinik sebagai *one stop healthcare service* yang mampu memenuhi kebutuhan kesehatan sekaligus kebutuhan penampilan.

Kecenderungan tersebut sejalan dengan perkembangan *healthcare consumerism* modern. Pasien masa kini cenderung memilih fasilitas kesehatan yang mampu memberikan pelayanan cepat, nyaman, personal, fleksibel, serta mampu memenuhi berbagai kebutuhan dalam satu lokasi pelayanan. Dalam sistem seperti ini, keberhasilan pelayanan tidak hanya

ditentukan oleh kompetensi klinis, tetapi juga oleh pengalaman pasien, kenyamanan layanan, komunikasi tenaga kesehatan, serta citra fasilitas pelayanan kesehatan itu sendiri.

Menariknya, peningkatan layanan *preventive healthcare* tidak menyebabkan penurunan tindakan estetika. Kedua jenis layanan justru tumbuh secara paralel sepanjang akhir tahun 2025. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan estetika dan pelayanan medis umum tidak bersifat substitutif, melainkan komplementer. Klinik berhasil membangun model pelayanan *hybrid healthcare* yang adaptif terhadap perubahan kebutuhan masyarakat urban modern.

Fenomena tersebut juga memperlihatkan bahwa masyarakat tidak lagi memisahkan secara tegas antara kesehatan dan kecantikan. Penampilan fisik, kesehatan kulit, *preventive care*, kesehatan mental, hingga kebugaran mulai dipandang sebagai bagian dari *wellbeing* yang saling terhubung. Konvergensi antara *beauty*, *wellness*, dan *healthcare* menjadi salah satu karakter utama pelayanan kesehatan modern.

Selain itu, peningkatan tindakan anti-aging dan *rejuvenation* pada akhir tahun juga menunjukkan adanya perubahan perilaku kesehatan berbasis *lifecycle awareness*. Kelompok usia produktif urban mulai melakukan tindakan preventif terhadap penuaan kulit, *scar management*, dan *skin maintenance* sebelum muncul gangguan yang lebih berat. Kondisi tersebut memperlihatkan perubahan orientasi pelayanan dari *reactive care* menuju *preventive appearance management*.

Secara manajerial, pola pelayanan memperlihatkan kemampuan adaptasi Klinik Ensha Medika Klinik BSD terhadap perubahan permintaan layanan kesehatan masyarakat. Adaptasi tersebut dilakukan melalui diversifikasi pelayanan, integrasi layanan estetika dan preventif, penggunaan teknologi estetika modern, serta pengembangan strategi pelayanan berbasis pengalaman pasien. Strategi tersebut menjadi penting dalam sistem pelayanan kesehatan swasta modern yang sangat dipengaruhi oleh kompetisi pasar, perubahan preferensi konsumen, dan perkembangan teknologi kesehatan.

Transformasi pelayanan ini sekaligus memperlihatkan bahwa klinik estetika modern tidak lagi dapat dipahami hanya sebagai fasilitas kosmetik sederhana. Klinik telah berkembang menjadi pusat pelayanan kesehatan urban yang menggabungkan *aesthetic medicine*, *preventive healthcare*, *wellness service*, dan pelayanan medis primer dalam satu model pelayanan multiperan yang lebih fleksibel dan lebih responsif terhadap perubahan perilaku masyarakat.

Segmentasi Usia Pengguna Layanan Hybrid Clinic

Distribusi usia pasien di Klinik Ensha sepanjang tahun 2025 memperlihatkan karakter pelayanan yang sangat adaptif terhadap perubahan kebutuhan masyarakat urban. Klinik tidak hanya melayani kelompok usia muda yang datang untuk *acne treatment* dan *facial aesthetic*, tetapi juga kelompok usia dewasa madya hingga lanjut usia yang memanfaatkan layanan *anti-aging*, konsultasi medis umum, vaksinasi, hingga pemantauan penyakit kronis. Pola ini menunjukkan bahwa klinik telah bergerak melampaui model "*beauty clinic*" konvensional menuju bentuk *hybrid lifestyle clinic* yang menggabungkan estetika, *wellness*, *preventive care*, dan pelayanan medis primer dalam satu ruang pelayanan.

Pada kelompok remaja dan dewasa muda, layanan yang dominan meliputi *acne treatment*, *facial sensitive skin*, *peeling acne*, dan laser *scar acne*. Temuan ini sejalan dengan penelitian Moosa et al. (2023) yang menunjukkan bahwa *acne vulgaris* merupakan salah satu alasan konsultasi dermatologi paling dominan pada kelompok usia 10–29 tahun, terutama karena dampak psikososial yang menyertai gangguan kulit wajah. *Acne* tidak lagi dipahami semata sebagai masalah dermatologis ringan, melainkan berkaitan dengan kepercayaan diri, citra tubuh, relasi sosial, hingga kualitas hidup generasi muda.

Fenomena tersebut memperlihatkan bagaimana layanan estetika pada usia muda semakin bergeser dari tindakan kosmetik menuju kebutuhan psikososial. Generasi muda urban hidup dalam lingkungan visual yang sangat dipengaruhi media sosial, kamera digital, video pendek, dan budaya representasi diri. Wajah menjadi bagian dari identitas sosial yang terus dipertontonkan dalam ruang digital. Karena itu, tindakan seperti *acne peeling*, *laser scar acne*, hingga *facial sensitive skin* tidak lagi diposisikan sebagai “perawatan tambahan”, tetapi menjadi bagian dari strategi pengelolaan identitas diri dan interaksi sosial.

Kajian Trévidic et al. (2025) menunjukkan bahwa Generasi Z dan Millennials memiliki pendekatan yang lebih aktif terhadap *aesthetic medicine* dibanding generasi sebelumnya. Kelompok ini lebih akrab dengan konsep *preventive aesthetics*, *maintenance treatment*, dan *prejuvenation*. Mereka tidak menunggu tanda penuaan muncul, tetapi mulai melakukan intervensi lebih awal untuk menjaga kualitas kulit dan penampilan. Temuan tersebut sangat sesuai dengan pola pelayanan di Klinik Ensha, di mana kelompok usia muda mulai rutin memanfaatkan *peeling acne*, *brightening facial*, hingga tindakan laser sejak usia remaja akhir dan dewasa muda.

Dalam perspektif sosiologi kesehatan, perubahan tersebut menunjukkan bahwa tubuh telah menjadi proyek sosial yang terus dikelola. Tubuh bukan lagi sekadar entitas biologis, tetapi medium untuk membangun status sosial, penerimaan sosial, dan rasa percaya diri. Dowrick dan Holliday (2022) menyebut fenomena ini sebagai transformasi menuju budaya *tweakments*, yaitu meningkatnya penggunaan tindakan estetika minimal invasif sebagai bagian rutin dari gaya hidup modern.

Pada kelompok dewasa madya, pola layanan berubah menjadi lebih berorientasi pada *anti-aging* dan *rejuvenation*. Tindakan seperti *brightening glow*, *anti-aging*, *rejuvenation*, *melasma blocker*, dan *pigmentation treatment* menjadi lebih dominan. Pergeseran ini memperlihatkan bahwa kelompok usia produktif tidak hanya mengejar kecantikan visual, tetapi juga mempertahankan performa sosial dan profesional melalui pengelolaan penampilan.

Penelitian McEwen et al. (2025) menunjukkan adanya perbedaan orientasi antar generasi terhadap skin aging. Generasi muda lebih fokus pada prevention dan protection, sedangkan kelompok usia 30–55 tahun lebih aktif mencari *rejuvenation* dan *anti-aging treatment*. Dalam praktik Klinik Ensha, fenomena tersebut terlihat jelas melalui meningkatnya layanan *rejuvenation* dan *pigmentation treatment* pada pasien dewasa madya yang mulai mengalami perubahan struktur kulit, melasma, hiperpigmentasi, dan tanda photoaging.

Fenomena ini juga dipengaruhi berkembangnya *paradigma healthy aging*. Penuaan tidak lagi dipahami sebagai proses biologis pasif, tetapi sebagai fase kehidupan yang dapat dimodifikasi melalui intervensi preventif, nutrisi, gaya hidup sehat, *regenerative aesthetics*, dan *personalized medicine*. Haykal et al. (2026) menjelaskan bahwa dermatologi modern kini berkembang menuju *integrative dermatology for longevity*, yaitu pendekatan yang menggabungkan terapi topikal, *nutraceutical*, *biomarker aging*, *microbiome support*, dan intervensi estetika untuk memperpanjang *healthspan* sekaligus mempertahankan kualitas kulit.

Konsep tersebut tampak sangat relevan dengan pola pelayanan Klinik Ensha. Layanan *brightening glow*, *anti-aging*, dan *rejuvenation* tidak berdiri sendiri sebagai tindakan kosmetik, tetapi mulai menyatu dengan konsep *wellness continuity*. Klinik bukan hanya tempat memperbaiki penampilan, melainkan ruang untuk mempertahankan kualitas hidup, produktivitas, dan rasa percaya diri pada usia produktif.

Lebih jauh lagi, penelitian tentang *longevity dermatology* menunjukkan bahwa kulit semakin dipahami sebagai indikator kesehatan sistemik. Haykal et al. (2025) menjelaskan bahwa *skin aging* berkaitan erat dengan inflamasi kronis, stres oksidatif, gangguan mikrobioma, dan proses *biological aging* secara keseluruhan. Oleh karena itu, layanan estetika modern semakin bergerak menuju integrasi antara *skin health*, *lifestyle medicine*, *nutrisi*, *sleep quality*, *hormonal balance*, dan *preventive medicine*.

Pada kelompok usia lanjut, pola pelayanan di Klinik Ensha memperlihatkan dominasi layanan konsultasi umum, hipertensi, urtikaria, vaksinasi, hingga *influenza vaccine*. Temuan ini menunjukkan bahwa klinik telah menjalankan fungsi pelayanan kesehatan primer sekaligus *preventive healthcare*. Kelompok lansia tidak lagi hanya datang ke fasilitas kesehatan ketika sakit, tetapi mulai memanfaatkan layanan promotif dan preventif untuk mempertahankan kualitas hidup.

Gianfredi et al. (2025) menegaskan bahwa *healthy aging* membutuhkan pendekatan multidisiplin yang mengintegrasikan *preventive care*, *chronic disease management*, *lifestyle intervention*, dan pemeliharaan fungsi sosial. Pola pelayanan Klinik Ensha menunjukkan arah yang serupa, yaitu integrasi antara layanan estetika dan pelayanan kesehatan keluarga dalam satu sistem pelayanan hybrid.

Dalam studi lain, Zayas et al. (2016) menemukan bahwa kelompok usia lanjut memiliki pola pemanfaatan layanan kesehatan yang jauh lebih kompleks dibanding kelompok usia muda, terutama terkait pengelolaan penyakit kronis dan kebutuhan monitoring kesehatan berkelanjutan. Oleh karena itu, keberadaan layanan medis umum dalam klinik estetika modern menjadi semakin penting karena mampu memperluas cakupan layanan dan mempertahankan loyalitas pasien lintas usia.

Fenomena ini memperlihatkan terjadinya perubahan besar dalam struktur pelayanan klinik swasta modern. Klinik estetika tidak lagi berdiri pada batas tegas antara medis dan nonmedis, melainkan berkembang di wilayah interseksi antara *healthcare*, *wellness*, *aesthetics*, dan *lifestyle consumption*. Dysinger (2021) menyebut model ini sebagai *hybrid value-based lifestyle medicine practice*, yaitu pelayanan kesehatan yang mengintegrasikan

preventive medicine, chronic care, wellness intervention, dan patient-centered experience dalam satu sistem pelayanan.

Model pelayanan tersebut semakin relevan pada masyarakat urban modern yang menginginkan pelayanan cepat, nyaman, personal, dan multidimensi. Pasien tidak ingin berpindah-pindah fasilitas hanya untuk memenuhi kebutuhan kesehatan yang berbeda. Mereka menginginkan ruang pelayanan yang mampu mengintegrasikan skincare, konsultasi kesehatan, vaksinasi, *wellness*, hingga *anti-aging management* secara bersamaan.

Selain itu, pola layanan berdasarkan usia di Klinik Ensha juga memperlihatkan kemampuan diversifikasi pasar yang cukup kuat. Giuliani dan Gitto (2025) menunjukkan bahwa institusi pelayanan kesehatan dengan tingkat diversifikasi layanan yang tinggi cenderung memiliki efisiensi dan keberlanjutan yang lebih baik dibanding model pelayanan yang terlalu terspesialisasi. Diversifikasi memungkinkan fasilitas kesehatan menjangkau lebih banyak segmen pasar dan meningkatkan stabilitas pelayanan.

Dalam perspektif bisnis kesehatan, pola tersebut sangat strategis. Remaja dan dewasa muda menjadi pengguna rutin layanan *facial* dan *acne treatment*. Kelompok dewasa madya mendominasi layanan *anti-aging* dan *rejuvenation*. Sementara kelompok lanjut usia tetap menggunakan layanan konsultasi medis umum dan *preventive healthcare*. Artinya, klinik mampu mempertahankan kontinuitas pasien sepanjang siklus kehidupan.

Transformasi ini juga dipengaruhi perubahan budaya masyarakat terhadap konsep kecantikan. Villanueva Tobaldo et al. (2024) menjelaskan bahwa *aesthetic medicine* modern sangat dipengaruhi faktor budaya, psikologi, media sosial, dan konstruksi identitas sosial. Kecantikan tidak lagi dipahami sebagai atribut visual semata, tetapi bagian dari modal sosial, kepercayaan diri, dan keberfungsian sosial individu.

Karena itu, Klinik Ensha dapat dipahami bukan sekadar fasilitas pelayanan estetika, melainkan ruang sosial baru tempat masyarakat mengelola tubuh, kesehatan, penampilan, dan identitas diri secara simultan. Konsep *hybrid clinic* yang muncul dalam penelitian ini memperlihatkan bahwa batas antara *healthcare* dan *lifestyle* semakin kabur. Pelayanan kesehatan modern bergerak menuju sistem yang lebih personal, preventif, estetik, dan berbasis pengalaman pasien.

Dengan demikian, segmentasi usia pengguna layanan di Klinik Ensha memperlihatkan transformasi fundamental dalam praktik pelayanan kesehatan urban modern. Klinik tidak lagi hanya menjadi tempat pengobatan ataupun sekadar ruang kecantikan, tetapi berkembang menjadi pusat integrasi antara *preventive medicine, wellness, longevity, dermatology, dan lifestyle care* yang melayani kebutuhan masyarakat lintas generasi secara adaptif dan berkelanjutan.

Novelty Penelitian

Penelitian ini menghadirkan novelty konseptual dan empiris dalam kajian pelayanan kesehatan modern, khususnya pada transformasi klinik estetika menuju model *hybrid lifestyle clinic*. Berbeda dengan sebagian besar penelitian sebelumnya yang masih menempatkan klinik estetika sebagai fasilitas kosmetik berbasis tindakan kecantikan semata, penelitian ini menunjukkan bahwa klinik estetika modern telah mengalami

perluasan fungsi menjadi ruang pelayanan kesehatan multiperan yang mengintegrasikan *aesthetic medicine, preventive healthcare, wellness service, travel medicine*, dan pelayanan medis primer dalam satu ekosistem pelayanan urban.

Novelty utama penelitian terletak pada identifikasi pola transformasi layanan secara longitudinal sepanjang satu tahun pelayanan nyata. Penelitian tidak hanya memotret jenis layanan secara statis, tetapi memperlihatkan dinamika evolusi pelayanan dari *basic beauty care* menuju *advanced aesthetic medicine*, kemudian berkembang lebih jauh ke *preventive care* dan *health-oriented lifestyle service*. Pendekatan ini menghasilkan perspektif baru bahwa perkembangan klinik estetika berlangsung secara gradual melalui diversifikasi layanan, perluasan segmentasi usia pasien, serta integrasi kebutuhan kesehatan dan gaya hidup masyarakat urban.

Selain itu, penelitian ini memperkenalkan konsep empiris mengenai *consumer-driven hybrid healthcare*, yaitu model pelayanan kesehatan yang dibentuk oleh perubahan perilaku konsumen urban yang menginginkan pelayanan cepat, personal, nyaman, preventif, dan berbasis pengalaman emosional. Dalam model ini, pasien tidak lagi memisahkan secara tegas antara kebutuhan estetika, kesehatan primer, vaksinasi, *wellness*, dan *healthy aging*. Klinik kemudian berkembang menjadi pusat integrasi antara *body image management, preventive medicine*, dan *lifestyle wellness*.

Novelty lain tampak pada munculnya integrasi antara *aesthetic medicine* dan *travel-preventive healthcare* melalui layanan vaksinasi perjalanan di dalam klinik estetika. Fenomena ini masih sangat jarang dibahas dalam studi pelayanan kesehatan di Indonesia. Penelitian ini sekaligus memperlihatkan bahwa masa depan pelayanan kesehatan urban bergerak menuju sistem yang lebih fleksibel, multidimensi, dan berbasis pengalaman pasien lintas generasi. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memperluas diskursus administrasi pelayanan kesehatan modern, tetapi juga menawarkan kerangka baru dalam memahami evolusi klinik swasta pada era *wellness economy* dan *longevity healthcare*.

Implikasi Penelitian dan Strategi Pengembangan Klinik

Hasil penelitian memiliki implikasi strategis yang sangat penting bagi pengembangan ENSHA MEDIKA KLINIK BSD maupun model pelayanan klinik swasta modern secara lebih luas. Transformasi pelayanan yang terjadi sepanjang tahun 2025 menunjukkan bahwa keberhasilan klinik tidak lagi ditentukan semata oleh kemampuan menyediakan tindakan estetika, tetapi oleh kemampuan membangun ekosistem pelayanan kesehatan yang integratif, personal, preventif, dan berbasis pengalaman pasien.

Secara manajerial, temuan penelitian menunjukkan bahwa diversifikasi layanan merupakan strategi utama dalam mempertahankan keberlanjutan klinik. Integrasi antara *aesthetic medicine, preventive healthcare*, vaksinasi perjalanan, *wellness service*, dan konsultasi medis umum terbukti memperluas segmentasi pasar sekaligus meningkatkan loyalitas pasien. Oleh karena itu, strategi pengembangan ke depan perlu diarahkan pada penguatan model *one stop urban healthcare service* yang mampu memenuhi kebutuhan kesehatan lintas usia dalam satu sistem pelayanan terpadu.

Klinik juga perlu memperkuat positioning sebagai urban wellness and longevity clinic. Pengembangan layanan anti-aging berbasis healthy aging, regenerative aesthetics, skin longevity, hormonal wellness, nutraceutical support, dan preventive screening dapat menjadi arah ekspansi pelayanan berikutnya. Pendekatan tersebut sejalan dengan tren global longevity medicine yang mengintegrasikan estetika dengan pemeliharaan kualitas hidup jangka panjang.

Selain itu, pengalaman pasien perlu diposisikan sebagai aset utama pelayanan. Temuan penelitian memperlihatkan bahwa kenyamanan ruang, komunikasi dokter, keramahan staf, dan kecepatan pelayanan memiliki pengaruh besar terhadap loyalitas pasien. Karena itu, strategi ke depan perlu menitikberatkan pada penguatan patient experience ecosystem, termasuk digital booking system, continuity care, personalized treatment pathway, hingga pengembangan komunitas pasien berbasis wellness lifestyle.

Dalam perspektif bisnis kesehatan, klinik juga memiliki peluang besar mengembangkan layanan berbasis membership, annual wellness program, travel-health package, serta bundling aesthetics and preventive care. Strategi tersebut dapat memperkuat kesinambungan kunjungan pasien sekaligus meningkatkan nilai ekonomi pelayanan.

Secara lebih luas, penelitian ini memperlihatkan bahwa masa depan klinik swasta urban akan bergerak menuju model pelayanan hybrid yang mengaburkan batas antara healthcare, beauty, preventive medicine, dan lifestyle consumption. Klinik yang mampu beradaptasi terhadap perubahan perilaku masyarakat urban akan memiliki daya saing lebih kuat dalam sistem pelayanan kesehatan modern berbasis wellness economy dan consumer healthcare experience.

KESIMPULAN

1. Penelitian ini menunjukkan bahwa ENSHA MEDIKA KLINIK BSD sepanjang tahun 2025 mengalami transformasi pelayanan yang sangat signifikan dari klinik estetika konvensional menuju model hybrid lifestyle clinic. Transformasi tersebut terlihat dari peningkatan jumlah kunjungan pasien secara konsisten, diversifikasi jenis pelayanan, serta integrasi antara aesthetic medicine, pelayanan medis umum, preventive healthcare, wellness service, dan travel medicine dalam satu sistem pelayanan kesehatan urban modern. Klinik tidak lagi berfungsi semata sebagai ruang tindakan kecantikan, tetapi berkembang menjadi pusat pelayanan kesehatan multiperan yang menyesuaikan diri dengan perubahan perilaku masyarakat urban.
2. Proporsi pelayanan memperlihatkan bahwa tindakan estetika tetap menjadi layanan dominan, terutama facial brightening glow, chemical peeling, laser rejuvenation, anti-aging treatment, dan laser scar acne. Namun demikian, penelitian ini juga menunjukkan peningkatan bermakna pada pelayanan medis umum dan preventive care seperti vaksinasi meningitis, vaksin polio, vaksin influenza, konsultasi penyakit umum, hingga layanan kesehatan perjalanan. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa batas antara aesthetic clinic dan primary healthcare menjadi semakin cair dalam sistem pelayanan kesehatan modern.

3. Pergeseran pola pelayanan sepanjang tahun menunjukkan perubahan gradual dari *basic beauty care* menuju *advanced aesthetic medical treatment*, kemudian berkembang ke integrasi *wellness* dan *preventive healthcare*. Pada semester akhir tahun, layanan vaksinasi perjalanan mengalami peningkatan tajam yang menunjukkan masuknya klinik ke ranah *travel medicine* berbasis kebutuhan mobilitas masyarakat urban. Transformasi ini sekaligus memperlihatkan bahwa pelayanan kesehatan modern semakin bergerak menuju pendekatan *experience-oriented healthcare* dan *consumer-driven healthcare*.
4. Segmentasi usia pasien memperlihatkan bahwa klinik mampu melayani kebutuhan lintas generasi secara simultan. Kelompok usia muda mendominasi layanan *acne treatment* dan *preventive aesthetics*, kelompok dewasa produktif mendominasi layanan *anti-aging* dan *rejuvenation*, sedangkan kelompok usia lanjut lebih banyak memanfaatkan layanan konsultasi medis umum dan *preventive care*. Pola tersebut menunjukkan bahwa ENSHA MEDIKA KLINIK BSD telah berkembang menjadi pusat integrasi antara *aesthetics*, *wellness*, *longevity*, *preventive medicine*, dan *lifestyle healthcare* dalam satu model pelayanan kesehatan urban yang adaptif dan berkelanjutan.

REKOMENDASI

1. ENSHA MEDIKA KLINIK BSD perlu memperkuat positioning sebagai urban wellness and longevity clinic dengan mengembangkan layanan berbasis healthy aging, regenerative aesthetics, skin longevity, preventive screening, hormonal wellness, serta personalized healthcare. Strategi tersebut penting untuk mempertahankan daya saing klinik di tengah perkembangan wellness economy dan consumer healthcare modern yang semakin kompetitif.
2. Klinik perlu memperkuat integrasi layanan estetika dan *preventive healthcare* melalui pengembangan *model one stop healthcare service*. Integrasi tersebut dapat dilakukan dengan memperluas layanan vaksinasi perjalanan, *medical check-up* ringan, konsultasi nutrisi, stress management, serta *continuity care* berbasis gaya hidup sehat masyarakat urban. Pendekatan ini akan memperkuat loyalitas pasien sekaligus meningkatkan keberlanjutan pelayanan klinik.
3. Pengembangan *patient experience* perlu menjadi prioritas strategis. Klinik disarankan memperkuat kualitas komunikasi tenaga kesehatan, kenyamanan ruang pelayanan, *digital appointment system*, *teleconsultation*, *personalized treatment pathway*, serta *continuity monitoring* berbasis data pasien. Pengalaman pelayanan yang nyaman, cepat, personal, dan komunikatif terbukti menjadi faktor penting dalam membangun loyalitas pasien modern.
4. Penelitian selanjutnya disarankan mengembangkan analisis yang lebih mendalam menggunakan pendekatan *mixed methods*, *predictive analytics*, maupun *health consumer behavior analysis* untuk mengeksplorasi hubungan antara perubahan perilaku masyarakat urban, loyalitas pasien, *body image*, *wellness economy*, dan transformasi pelayanan klinik estetika modern. Kajian lanjutan juga penting untuk membangun model konseptual mengenai perkembangan *hybrid healthcare clinic* di Indonesia pada era *digital health* dan *longevity medicine*.

DAFTAR PUSTAKA

- AbdulRaheem, Y. (2023). Unveiling the significance and challenges of integrating prevention levels in healthcare practice. *Journal of Primary Care & Community Health*, 14, 21501319231186500. <https://doi.org/10.1177/21501319231186500>
- BCG. (2024). The six types of medical aesthetics consumers, and how to serve them all. Boston Consulting Group. Retrieved from <https://www.bcg.com>
- Bolton, M. A., Lobben, A. L., & Stern, T. A. (2010). The impact of body image on patient care. *Primary Care Companion to the Journal of Clinical Psychiatry*, 12(2), 1–7.
- Chen-Chung, M., Ou, T. C., Tsai, C. M., & Chen, T. H. (2025). Post-purchase behavioral intention in medical aesthetic: The role of image, perceived value, and satisfaction. *Frontiers in Public Health*, 12, 1471496. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2024.1471496>
- Dayan, S., Bucker, B., van der Meulen, J., Blythe, J. S., Ogilvie, P., Caiazza, D., Musumeci, M., & Silberberg, M. (2025). The evolution of *aesthetic medicine*: Exploring the intersection of social psychology, technology, and *aesthetic medicine*. *Aesthetic Surgery Journal Open Forum*, 7, ojad015. <https://doi.org/10.1093/asjof/ojad015>
- Ding, Y., Zhang, C., & Xiang, L. F. (2024). Application of integrated skincare in medical aesthetics : A literature review. *Journal of the European Academy of Dermatology and Venereology*, 38(Suppl. 6), 5–16. <https://doi.org/10.1111/jdv.19606>
- Dowrick, A., & Holliday, R. (2022). Tweakments: Non-surgical beauty technologies and future directions for the sociology of the body. *Sociology Compass*, 16(11). <https://doi.org/10.1111/soc4.13044>
- Dysinger, W. S. (2021). A hybrid value-based lifestyle medicine practice model. *American Journal of Lifestyle Medicine*, 15(5), 553–554. <https://doi.org/10.1177/15598276211006628>
- Fabi, S., Boen, M., Velez, M. W., Woodward, J. A., Austin, A. H., & Dayan, S. (2025). Expert roundtable on skin care integration after aesthetic procedures: Consensus recommendations. *Journal of Drugs in Dermatology*, 24(1), 47–53. <https://doi.org/10.36849/JDD.7999>
- Gianfredi, V., Nucci, D., Pennisi, F., Maggi, S., Veronese, N., & Soysal, P. (2025). Aging, longevity, and healthy aging: The public health approach. *Aging Clinical and Experimental Research*, 37(1), 125. <https://doi.org/10.1007/s40520-025-03021-8>
- Haykal, D., Flament, F., Balooch, G., Mora, P., Kovytkina, N., Calixto, L. S., Mercurio, D. G., Sachdev, M., & Sundaram, H. (2026). Integrative dermatology for longevity: The synergy of topical and internal approaches. *Dermatology and Therapy*. <https://doi.org/10.1007/s13555-026-xxxxx>
- Haykal, D., Flament, F., Othman, K., & Siow, R. (2025). Lifespan, healthspan, and the expanding role of cosmetic dermatology in longevity science. *Journal of Cosmetic Dermatology*, 24(12), e70610. <https://doi.org/10.1111/jocd.70610>
- Konopik, J., & Blunck, D. (2023). Development of an evidence-based conceptual model of the health care sector under digital transformation: Integrative review. *Journal of Medical Internet Research*, 25, e41512. <https://doi.org/10.2196/41512>

Laga, S. A., Mukhlis, I. R., Hermansyah, D., Suprianto, G., Karyawan, M. A., & Yutanto, H. (2023). Customer behavior using RFM model and K-means algorithm in aesthetic clinic. 2023 Eighth International Conference on Informatics and Computing (ICIC), 1–6. <https://doi.org/10.1109/ICIC60109.2023.10382095>

Mangkuanom, A. S., Rusip, G., Mutia, M. S., Putra, A. R., & Tambunan, A. N. (2025). The effect of Botox on women of productive age at Evoluskin Batam Clinic. *PJPHSR*, 5(2). <https://doi.org/10.47650/pjphsr.v5i2.1893>

Market Research Future. (2026). Aesthetics market research report information by procedure, gender, end-user, and region—Forecast till 2035. Retrieved from <https://www.marketresearchfuture.com>

McEwen, L., Déchelette, C., & Fauverghe, S. (2025). Anthropological study on the perception of skin aging and aesthetic procedures: An international, generational analysis. *Ethics, Medicine and Public Health*, 33, 101109. <https://doi.org/10.1016/j.jemep.2025.101109>

Moosa, A. S., Lim, S. F., Koh, Y. L. E., Aau, W. K., & Tan, N. C. (2023). The management of acne vulgaris in young people in primary care: A retrospective cohort study. *Frontiers in Medicine*, 10. <https://doi.org/10.3389/fmed.2023.1152391>

Narasimhan, M., Aujla, M., & Van Lerberghe, W. (2022). Self-care interventions and practices as essential approaches to strengthening health-care delivery. *The Lancet Global Health*, 11(1), e21–e22. [https://doi.org/10.1016/S2214-109X\(22\)00451-X](https://doi.org/10.1016/S2214-109X(22)00451-X)

Nurdin, M. N. H., Zainuddin, K., Mangarengi, Y. N., & Darussalam, Z. A. (2025). The effect of upward comparison on body dissatisfaction among female patients in aesthetic clinics. *Daengku: Journal of Humanities and Social Sciences Innovation*, 5(6). <https://doi.org/10.35877/454RI.daengku4488>

Oben, P. (2020). Understanding the patient experience: A conceptual framework. *Journal of Patient Experience*, 7(6), 906–910. <https://doi.org/10.1177/2374373520951672>

Piolatto, T. (2018). The benefits of using cosmeceuticals in *aesthetic medicine*. *Anti Age and Longevity Magazine*. Retrieved from <https://www.anti-age-magazine.com>

Ramirez, S., Cullen, C., Ahdoot, R., & Scherz, G. (2024). The primacy of ethics in *aesthetic medicine*: A review. *Plastic and Reconstructive Surgery Global Open*, 12(6), e5935. <https://doi.org/10.1097/GOX.0000000000005935>

Rossi, S., Barton, C., Agnolio, A., Réveillon, L., & Buscarinu, L. (2024). The six types of medical aesthetics consumers, and how to serve them all. Boston Consulting Group. Retrieved from <https://www.bcg.com>

Sanyal, R. D., & Fabi, S. G. (2024). Energy-based devices for the treatment of facial skin conditions in skin of color. *Journal of Clinical and Aesthetic Dermatology*, 17(6), 22–32.

Shortell, S. M., Morrison, E. M., Hughes, S. L., Friedman, B. S., & Vitek, J. L. (1987). Diversification of health care services: The effects of ownership, environment, and strategy. *Advances in Health Economics and Health Services Research*, 7, 3–40.

Situmorang, D. A., & Asriwandari, H. (2025). Perilaku konsumtif pengguna klinik kecantikan dan perawatan tubuh di Kota Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 11(4.C), 22–35.

Stoumpos, A. I., Kitsios, F., & Talias, M. A. (2023). Digital transformation in healthcare: Technology acceptance and its applications. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 20(4), 3407. <https://doi.org/10.3390/ijerph20043407>

Straits Research. (2026). *Aesthetic medicine* market size, share & trends analysis report 2026–2034. Retrieved from <https://www.straitsresearch.com>

Trévidic, T., Trévidic, P., Azib, N., Criollo, G., Ismail, S., Sharobim, A., & Dhillon, B. (2025). A survey of generational trends: Practitioner insights into aesthetic preferences. *Journal of Cosmetic Dermatology*, 24(8), e70397. <https://doi.org/10.1111/jocd.70397>

Vidoli, F., & Auteri, M. (2022). Health-care demand and supply at municipal level: A spatial disaggregation approach. *Socio-Economic Planning Sciences*, 84, 101229. <https://doi.org/10.1016/j.seps.2022.101229>

Villanueva Tobaldo, C. V., Tornero Aguilera, J. F., Rubio Zarapuz, A., & Clemente Suarez, V. J. (2024). Cultural influences on *aesthetic medicine* choices: The role of psychology. *Aesthetic medicine*, 10(4).

Wang, J. V., Ugonabo, N., & Geronemus, R. G. (2020). Seasonality of procedures in dermatology: Insights for practice management. *Journal of Cosmetic Dermatology*, 19(12), 3205–3207. <https://doi.org/10.1111/jocd.13809>

Widayati, A. (2012). Health seeking behavior di kalangan masyarakat urban di Kota Yogyakarta. *Journal of Pharmaceutical Sciences and Community*. <https://doi.org/10.24071/jpsc.9271>

Yurtsever, I., Matusiak, Ł., & Szepietowski, J. C. (2022). To inject or to reject? The body image perception among aesthetic dermatology patients. *Journal of Clinical Medicine*, 12(1), 172. <https://doi.org/10.3390/jcm12010172>

Zayas, C. E., He, Z., Yuan, J., Maldonado-Molina, M., Hogan, W., Modave, F., Guo, Y., & Bian, J. (2016). Examining healthcare utilization patterns of elderly middle-aged adults in the United States. *Proceedings of the International Florida AI Research Society Conference*, 361–366.