

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis value creation dan konfigurasi model bisnis dalam ekosistem digital health melalui implementasi aplikasi Mobile JKN, dengan studi kasus pada Klinik Pratama Rawat Inap Utama Ridho Bekasi. Penelitian dilatarbelakangi oleh kesenjangan antara tingginya adopsi platform digital dengan transformasi model bisnis yang sesungguhnya terjadi di lapangan, di mana pelayanan masih berjalan pada dua jalur sekaligus, digital dan konvensional. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus, melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi kepada enam narasumber dari empat kelompok pemangku kepentingan berdasarkan pendekatan Triple Helix (BPJS Kesehatan selaku government, akademisi selaku academia, serta pengelola dan tenaga kesehatan klinik selaku business) ditambah peserta JKN selaku pengguna layanan (demand-side). Analisis data dilakukan menggunakan teknik analisis interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña, meliputi kondensasi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan implementasi Mobile JKN menciptakan value creation yang multidimensional bagi peserta, tenaga kesehatan, dan pengelola klinik, namun belum optimal dan belum merata di seluruh dimensinya. Konfigurasi model bisnis klinik turut berubah pada sejumlah elemen Business Model Canvas terutama value propositions, channels, customer relationships, key activities, dan key partnerships meski perubahan tersebut masih parsial dan belum sistemik di seluruh elemen. Ditemukan pula faktor pendukung dan penghambat multidimensional, mencakup faktor internal klinik maupun eksternal seperti regulasi BPJS Kesehatan, kesiapan infrastruktur teknologi, dan literasi digital peserta. Penelitian ini memberi kontribusi praktis berupa rekomendasi optimalisasi bagi Klinik Ridho dan BPJS Kesehatan, serta kontribusi akademis dalam memperkaya kajian value creation dan konfigurasi model bisnis pada konteks digital health di fasilitas kesehatan tingkat pertama.

Kata kunci: value creation, konfigurasi model bisnis, Mobile JKN, digital health, Business Model Canvas