

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pendahuluan

Perkembangan teknologi digital yang pesat dalam satu dekade terakhir telah membawa transformasi mendasar di berbagai sektor kehidupan, tidak terkecuali sektor Kesehatan. Era digitalisasi yang ditandai dengan penetrasi internet, adopsi perangkat pintar (*smartphone*), serta pertumbuhan platform berbasis aplikasi telah mengubah cara masyarakat mengakses, mengonsumsi, dan mengelola layanan kesehatan. Fenomena ini melahirkan konsep ekosistem *digital health*, yaitu jaringan factor-faktor yang saling terhubung, mulai dari penyedia layanan Kesehatan, pengelola asuransi, hingga peserta melalui platform teknologi yang terintegrasi dan mampu menciptakan nilai Bersama (Carrilho et al., 2023). Indonesia sebagai negara dengan populasi lebih dari 277 juta jiwa berada dalam posisi yang strategis untuk memanfaatkan transformasi digital dalam system jaminan Kesehatan nasionalnya.

Dalam konteks Indonesia, sistem jaminan Kesehatan nasional dikelola oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan yang bertugas mengelola Jaminan Kesehatan nasional (JKN). Program ini merupakan salah satu sistem jaminan Kesehatan nasional terbesar di dunia berdasarkan jumlah peserta dalam satu program tunggal. Sejak diluncurkan pada tahun 2014, JKN menunjukkan pertumbuhan kepesertaan yang luar biasa, dari 133,4 jutaan peserta pada tahun 2014 hingga mencapai

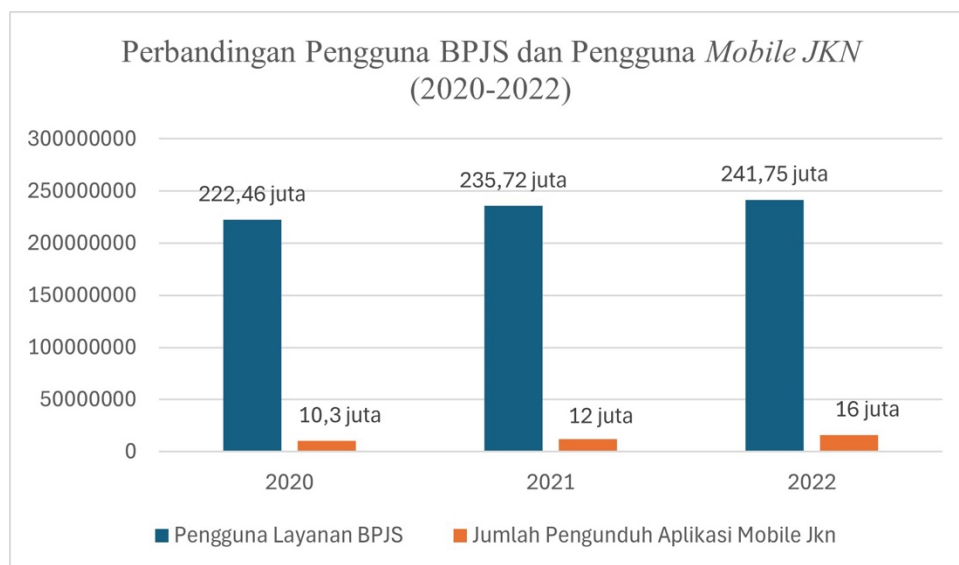
278,1 juta peserta atau setara dengan 98,45 persen dari total penduduk Indonesia pada tahun 2024 (BPJS Kesehatan, 2024);(Databoks KataData, 2026). Pertumbuhan sebesar 108 persen dalam satu decade ini menempatkan JKN sebagai program jaminan sosial berbasis single pool terbesar disunia, sekaligus memberikan tantangan besar dalam tata Kelola dan efisiensi pelayanan.

Tabel 1.1 Pertumbuhan Jumlah Peserta Program JKN-BPJS Kesehatan (2014-2024)

Tahun	Jumlah Peserta (Juta Jiwa)	Peserta Populasi (%)
2014	133,4	52,5%
2016	171,9	66,9%
2018	208,0	79,0%
2020	222,5	81,3%
2022	248,8	90,2%
2023	267,3	96,9%
2024	278,1	98,45%

Sumber : BPJS Kesehatan (2024); Databoks Kadata (2026)

Data pada Tabel 1.1 menunjukan konsistensi pertumbuhan kepesertaan yang signifikan dari tahun ke tahun, Pertumbuhan ini tidak hanya mencerminkan keberhasilan program dalam memperluas cakupan perlindungan Kesehatan, tetapi juga membawa implikasi yang signifikan terhadap beban sistem pelayanan Kesehatan, Semakin banyak peserta yang terdaftar secara langsung berarti semakin tinggi pula volume kunjungan ke fasilitas Kesehatan, volume transaksi administrative dan kebutuhan terhadap sistem informasi yang handal dan responsif.



Gambar 1.1 Data pengguna Layanan BPJS dan Jumlah Pengunduh Aplikasi Mobile JKN

Sumber: (Febisatria & Liliyan, 2024)

Data pada Gambar di atas menyajikan perbandingan antara jumlah pengguna layanan BPJS Kesehatan dengan jumlah pengunduh aplikasi Mobile JKN selama tiga tahun berturut-turut, yakni 2020, 2021, dan 2022. Secara visual, kesenjangan antara kedua variabel tersebut tampak sangat mencolok dan konsisten dari tahun ke tahun (Febisatria & Liliyan, 2024).

Jumlah pengguna layanan BPJS Kesehatan berada di kisaran 220–241 juta jiwa, sementara pengunduh aplikasi Mobile JKN hanya mencapai angka belasan juta atau hanya sekitar 4–7% dari total peserta. Artinya, lebih dari 90% peserta BPJS Kesehatan sama sekali tidak memanfaatkan aplikasi yang sejatinya dirancang untuk memudahkan akses layanan mereka.

Fenomena yang lebih menarik secara analitis adalah fakta bahwa ketimpangan ini tidak mengecil seiring waktu. Meskipun kedua angka

menunjukkan tren pertumbuhan, laju pertumbuhan pengguna Mobile JKN jauh tertinggal dibanding laju pertumbuhan peserta BPJS. Ini mengindikasikan bahwa pertumbuhan adopsi aplikasi tidak proporsional. Dengan kata lain, semakin banyak orang yang menjadi peserta BPJS, tetapi tidak otomatis mendorong mereka menggunakan aplikasinya.

Fenomena tersebut juga terlihat pada tingkat regional, khususnya di Provinsi Jawa Barat sebagai salah satu provinsi dengan jumlah penduduk terbesar di Indonesia. Tingginya jumlah peserta BPJS Kesehatan di Jawa Barat seharusnya menjadi potensi besar dalam pengembangan ekosistem *digital health* melalui pemanfaatan aplikasi Mobile JKN. Akan tetapi, realitas di lapangan menunjukkan bahwa tingkat penggunaan aplikasi tersebut masih relatif rendah apabila dibandingkan dengan total jumlah peserta yang terdaftar.

Berdasarkan data yang dihimpun dari Dinas Pemberdayaan Masyarakat desa dalam *Open Data Jabar* (2024) mengenai Perbandingan Jumlah Peserta BPJS Kesehatan dengan Pengguna Aplikasi Mobile JKN di Jawa Barat Tahun 2024, diketahui bahwa dari total jumlah penduduk sebesar 51,16 juta jiwa, sebanyak 47,9 juta jiwa telah terdaftar sebagai peserta BPJS Kesehatan. Namun, jumlah pengguna aplikasi Mobile JKN tercatat hanya sekitar 3,5 juta pengguna. Data tersebut menunjukkan adanya kesenjangan yang cukup besar antara tingkat kepesertaan BPJS Kesehatan dengan tingkat pemanfaatan layanan digital melalui Mobile JKN (Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, 2024 dalam. *Open Data Jabar*, 2024)

Secara empiris, kondisi ini mengindikasikan bahwa sebagian besar peserta BPJS Kesehatan di Jawa Barat masih lebih banyak menggunakan layanan secara

konvensional dibandingkan memanfaatkan platform digital yang telah disediakan. Rendahnya penggunaan Mobile JKN dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti tingkat literasi digital masyarakat, kebiasaan penggunaan layanan manual, keterbatasan pemahaman terhadap fitur aplikasi, hingga kendala teknis seperti jaringan internet dan stabilitas sistem aplikasi. Selain itu, tidak semua peserta memiliki tingkat kesiapan teknologi yang sama dalam mengakses layanan kesehatan berbasis digital.

Kondisi yang sama turut terjadi di tingkat Kabupaten/Kota, fenomena ini terjadi pada salah satu Kabupaten yang ada di Jawa Barat, yaitu Kabupaten Bekasi. Pemanfaatan layanan Mobile JKN pada klinik di Kabupaten Bekasi menunjukkan fenomena yang serupa. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel perbandingan di bawah ini.

Tabel 1.2 Data Pemanfaatan Layanan Mobile JKN Kabupaten Bekasi (Mei,2026)

No	Nama FKTP	SIM Antrean yang digunakan	Nama Vendor Bridging	Mobile JKN		
				Jumlah Antrean Mobile JKN	Jumlah Kunjungan Langsung	Mobile JKN %
1	Klinik Hikmah Husada	<i>Bridging</i>	Profaskes	19	168	11%
2	Klinik Nur Cipta Medika	<i>Bridging</i>	Profaskes	59	407	14%
3	Klinik Amanah Bunda Medika	<i>Bridging</i>	Profaskes	157	528	30%
4	Klinik Utama Ridho	<i>Bridging</i>	Profaskes	2827	4687	60%
5	Klinik Dwi Ananda	<i>Bridging</i>	Profaskes	1927	2500	77%
6	Klinik Siti Zachroh	<i>Bridging</i>	Profaskes	4495	5115	88%

No	Nama FKTP	SIM Antrean yang digunakan	Nama Vendor Bridging	Mobile JKN		
				Jumlah Antrean Mobile JKN	Jumlah Kunjungan Langsung	Mobile JKN %
7	Klinik Sukaraya Medika	<i>Bridging</i>	Profaskes	2417	2474	98%

Sumber: BPJS Kesehatan, 2026

Berdasarkan data penggunaan Mobile JKN pada beberapa fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) di kabupaten Bekasi, terlihat bahwa tingkat pemanfaatan layanan digital kesehatan masih menunjukkan variasi. Beberapa klinik memiliki tingkat penggunaan Mobile JKN yang masih rendah, sementara klinik lainnya telah menunjukkan tingkat adopsi digital yang tinggi. Klinik Utama Ridho memiliki persentase penggunaan Mobile JKN sebesar 60%, yang menunjukkan bahwa implementasi layanan digital telah berjalan cukup signifikan dalam proses pelayanan kesehatan. Kondisi tersebut menunjukkan adanya proses transformasi digital serta dinamika adaptasi layanan kesehatan berbasis aplikasi dalam ekosistem *digital health*.

Sebagai respons atas meningkatnya volume layanan dan tuntutan efisiensi, BPJS Kesehatan meluncurkan aplikasi Mobile JKN pada tahun 2017 sebagai inovasi digital untuk mentransformasikan cara peserta mengakses layanan JKN. Dirancang sebagai layanan satu pintu (*one stop service*), Mobile JKN memungkinkan peserta melakukan berbagai aktivitas secara mandiri tanpa harus datang langsung ke kantor cabang BPJS Kesehatan atau antri panjang di fasilitas kesehatan (InfoPublik.id, 2025). Aplikasi ini tersedia di platform Android dan iOS.

Dalam konteks penelitian ini, data pemanfaatan Mobile JKN di Klinik Pratama Rawat Inap Utama Ridho Bekasi per Mei 2026 disajikan pada Tabel 1.3 berikut.

Tabel 1.3 Data Pemanfaatan Layanan Mobile JKN di Klinik Pratama Rawat Inap Utama Ridho Bekasi (Mei 2026)

Nama FKTP	Jumlah Antrean Mobile JKN	Jumlah Kunjungan Langsung	% Mobile JKN	SIM Antrean yang digunakan saat ini
Klinik Pratama Rawat Inap Utama Ridho	2.827	4.687	60%	Bridging

Sumber: (BPJS Kesehatan, 2026)

Dalam konteks ekosistem *digital health* yang lebih luas, transformasi digital layanan kesehatan di Indonesia tengah berlangsung dengan akselerasi yang signifikan. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia telah menetapkan Cetak Biru Strategi Transformasi Digital Kesehatan 2024 yang bertujuan membangun ekosistem digital kesehatan nasional yang terpadu melalui platform SATUSEHAT (Kemenkes RI, 2024b). Paralel dengan upaya ini, terjadi peningkatan penggunaan aplikasi kesehatan digital yang sangat pesat di kalangan masyarakat Indonesia, dengan proyeksi peningkatan sebesar 40 persen dalam penggunaan aplikasi kesehatan digital menjelang 2025 (LSP STP Bandung, 2024). Kondisi ini memberikan latar yang tepat bagi kajian mendalam mengenai bagaimana platform

digital seperti Mobile JKN berkontribusi dalam membentuk ekosistem *digital health* yang berkelanjutan di Indonesia.

Fenomena global *digital health* menunjukkan bahwa platform kesehatan digital yang berhasil tidak hanya mendigitalkan proses yang sudah ada, tetapi juga menciptakan nilai baru (*value creation*) bagi seluruh pemangku kepentingan. Carrilho et al. (2023) menegaskan bahwa ekosistem *digital health* yang efektif dibangun di atas fondasi pertukaran data yang aman, kolaborasi lintas-aktor, dan penciptaan nilai bersama yang memungkinkan setiap pihak memperoleh manfaat dari jaringan. Dalam kerangka ini, konsep *value creation* menjadi sangat relevan untuk memahami bagaimana Mobile JKN, sebagai platform penghubung antara peserta, fasilitas kesehatan, dan BPJS Kesehatan, menciptakan nilai layanan yang melampaui sekadar digitalisasi proses administratif. Pertanyaan mengenai nilai apa yang diciptakan, untuk siapa, dan melalui mekanisme apa menjadi inti dari kajian ini.

Jika dilihat pada perspektif teori model bisnis, konfigurasi suatu platform digital Kesehatan melibatkan aspek-aspek seperti proposisi nilai (*value creation*), segmen pengguna yang dilayani, rantai aktivitas kunci, sumber daya yang dikelola, kemitraan strategis, serta mekanisme penciptaan pendapatan. Osterwalder & Pigneur (2013) dalam kerangka *Business Model Canvas* menegaskan bahwa model bisnis yang kuat harus mampu menjelaskan bagaimana sebuah organisasi menciptakan Mobile JKN di fasilitas Kesehatan primer seperti klinik pratama, konfigurasi model bisnis ini menjadi semakin kompleks karena melibatkan interaksi tiga pihak yaitu peserta JKN, fasilitas Kesehatan, dan BPJS Kesehatan,

yang masing-masing memiliki kepentingan dan peran yang berbeda namun saling bergantung dalam ekosistem *digital health* (Osterwalder & Pigneur, 2013).

Klinik Pratama Rawat Inap Utama Ridho Bekasi dipilih sebagai lokus penelitian ini karena merepresentasikan fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) yang secara aktif mengimplementasikan layanan Mobile JKN dalam proses pelayanan peserta BPJS Kesehatan sehari-hari. Sebagai fasilitas kesehatan primer yang berlokasi di kawasan perkotaan padat dengan basis peserta BPJS yang signifikan, klinik ini menghadapi tantangan nyata dalam mengelola volume kunjungan yang tinggi sekaligus menjaga kualitas pelayanan. Penerapan Mobile JKN di klinik ini tidak hanya memengaruhi proses pendaftaran dan antrean, tetapi juga mengubah cara klinik mengorganisasikan sumber daya, membangun relasi dengan peserta, dan memposisikan dirinya dalam jaringan layanan JKN yang lebih luas. Konteks inilah yang menjadikan klinik ini relevan sebagai unit analisis dalam memahami *value creation* dan konfigurasi model bisnis dalam ekosistem *digital health*.

Namun, tingginya angka adopsi Mobile JKN tersebut belum diikuti dengan perubahan menyeluruh pada konfigurasi proses layanan di klinik. Hingga saat ini, pasien yang telah mendaftar antrean melalui Mobile JKN tetap diwajibkan melapor ke loket, menyerahkan identitas fisik, dan menunggu petugas menginput data secara manual ke dalam sistem. Kondisi ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara tingkat adopsi platform digital dengan transformasi model bisnis yang sesungguhnya sebuah fenomena yang menjadi salah satu latar utama penelitian ini.

Guna memperoleh gambaran empiris awal mengenai kondisi implementasi Mobile JKN di lapangan, peneliti melakukan pra survei melalui wawancara awal kepada tiga orang petugas Klinik Pratama Rawat Inap Utama Ridho Bekasi pada bulan Mei 2026. Hasil pra survei menunjukkan beberapa temuan penting sebagai berikut.

Dari aspek sistem pelayanan, ketiga petugas menyatakan bahwa klinik saat ini menerapkan sistem kombinasi antara pelayanan manual dan digital. Meskipun pasien dapat mengambil nomor antrean dari rumah melalui Mobile JKN, setelah tiba di klinik pasien tetap diwajibkan melapor ke petugas pendaftaran untuk mendaftarkan nomor antreannya secara langsung. Kondisi ini mengindikasikan bahwa meskipun adopsi digital telah berjalan, integrasi antara sistem digital dan proses pelayanan manual belum sepenuhnya terwujud.

Terkait tingkat optimalisasi, terdapat perbedaan persepsi di antara petugas. Salah satu petugas menyatakan bahwa penggunaan Mobile JKN sudah berjalan optimal dan sangat membantu proses pendaftaran. Sementara itu, dua petugas lainnya menilai bahwa implementasi belum dapat dikatakan optimal karena masih banyak pasien yang lebih memilih pendaftaran manual atau belum memahami cara penggunaan aplikasi, khususnya pasien lanjut usia. Perbedaan persepsi ini menunjukkan bahwa optimalisasi Mobile JKN belum merata di seluruh aspek pelayanan klinik.

Dari sisi kendala, ketiga petugas sepakat bahwa hambatan utama meliputi gangguan jaringan internet, ketidakstabilan sistem aplikasi, serta rendahnya literasi

digital sebagian pasien. Untuk mengatasi hal tersebut, klinik menyediakan mesin antrian manual sebagai alternatif. Namun keberadaan dua sistem yang berjalan paralel justru menambah beban kerja petugas di bagian pendaftaran. Adapun fitur yang paling sering dimanfaatkan pasien adalah antrian online dan pengecekan status kepesertaan BPJS, sementara fitur lain seperti konsultasi online belum dimanfaatkan secara maksimal. Berdasarkan hasil pra survei tersebut, teridentifikasi adanya kesenjangan antara potensi yang dimiliki Mobile JKN dengan optimalisasi implementasinya di lapangan sebuah fenomena yang memperkuat urgensi penelitian ini untuk dikaji lebih mendalam.

Temuan pra-observasi ini sejalan dengan hasil penelitian Bahri & Azmi Siregar (2022) yang menggunakan metode Servqual dan menemukan bahwa kualitas pelayanan aplikasi Mobile JKN masih memiliki kesenjangan antara harapan dan kenyataan pengguna, khususnya pada dimensi keandalan sistem dan daya tanggap. Demikian pula, hasil penelitian Darmansyah & Yusuf (2017) yang dilakukan di Kota Bekasi menunjukkan bahwa efektivitas penggunaan aplikasi Mobile JKN sebagai bagian pelayanan publik BPJS Kesehatan masih terhambat oleh rendahnya pemahaman masyarakat terhadap fitur aplikasi dan kendala teknis di lapangan. Kesesuaian antara temuan pra-observasi di Klinik Utama Ridho Bekasi dengan hasil-hasil penelitian tersebut memperkuat justifikasi bahwa fenomena dualisme sistem pelayanan manual-digital bukan merupakan kasus tunggal, melainkan pola yang konsisten ditemukan pada konteks FKTP serupa.

Tabel 1.4 Daftar Pertanyaan dan Jawaban Pra Survei staff klinik

No	Keterangan	Pertanyaan	Narasumber 1	Narasumber 2	Narasumber 3
1	Gambaran Umum Pelayanan	Bagaimana sistem pelayanan pasien BPJS di klinik ini?	Sistem yg kami gunakan sudah menggunakan pelayanan di gital.	Kalau untuk pasien BPJS, pelayanannya tetap mengikuti alur yang sudah ditetapkan klinik. Pasien datang, daftar dulu, lalu dilayani sesuai nomor antrean dan kebutuhan pemeriksaannya a. Secara umum sudah cukup tertata, tapi memang masih ada beberapa proses yang harus dilakukan manual di loket.	Kalau untuk pelayanan pasien BPJS di klinik sini masih campur sih antara manual sama digital. Jadi masih banyak pasien yang datang langsung buat daftar di tempat, tapi ada juga yang udah mulai pakai Mobile JKN buat ambil antrean online. Karena pasien di sini juga kebanyakan beda-beda umur dan gak semuanya terbiasa pakai aplikasi.
		Bagaimana alur pasien dari pendaftaran hingga pemeriksaan?	pasien harus sudah terdaftar sebagai peserta aktif BPJS Kesehatan dan sudah faskes klinik utama ridho.selah sudah terdaftar Langkah	Pasien biasanya datang ke klinik lalu cek daftar antrean di loket. Kalau sudah ambil antrean dari Mobile JKN, tetap harus konfirmasi dulu ke petugas. Setelah itu	Biasanya pasien datang dulu ke bagian pendaftaran buat verifikasi data BPJS sama cek administrasi. Setelah itu pasien nunggu antrean

No	Keterangan	Pertanyaan	Narasumber 1	Narasumber 2	Narasumber 3
			pertama yg dilakukan Buka aplikasi mobil jkn Dan masuk ambil antrian dan tentu kn poli nya, waktunya dan klinis nya. Setelah sudah dapat antrian pasien ke petugas pendaftaran untuk mendaftarkan nomer antrianya.setelah itu ke ruang nurse station/ pengkajian awal untuk di asesmen awal/ulang untuk di mintai keterangan klinis. Setelah itu baru menunggu panggilan ruang dokter umum / jaga. Setelah itu pasien masuk dan di priksa ulang oleh dokter.Setelah pasien dari dokter baru	baru nunggu dipanggil dan masuk ke pemeriksaan dokter.	pemeriksaan dokter. Kalau udah selesai pemeriksaan nanti lanjut ke pengambilan obat atau tindakan lain sesuai kebutuhan pasien.

No	Keterangan	Pertanyaan	Narasumber 1	Narasumber 2	Narasumber 3
			ke ruang farmasi untuk mengambil resep dokter yg sudah di resep kan dokter.setelah itu pasien baru pulang. [L] [SEP]		
		Apakah klinik sudah menggunakan sistem pelayanan digital?	Klinik kami sudah menggunakan sistem rekamedis digital.	Udah, klinik sekarang udah pakai sistem digital, terutama buat antrean lewat Mobile JKN. Tapi meskipun sudah digital, belum semuanya otomatis. Jadi masih ada bagian yang harus diproses manual sama petugas.	Iya, sekarang udah mulai pakai sistem digital juga, terutama buat antrean online dan data pasien BPJS. Tapi ya belum full digital karena pelayanan manual masih tetap jalan sampai sekarang.
2	Implementasi Mobile JKN	Sejak kapan Mobile JKN mulai digunakan di klinik ini?	Sejak klinik kami bergabung dengan BPJS kesehatan	Kalau dari yang saya tahu, Mobile JKN udah mulai dipakai beberapa waktu lalu, dan penggunaannya makin terasa sejak beberapa tahun terakhir. Pasien juga mulai lebih banyak yang pakai karena	Mobile JKN mulai dipakai sejak ada program digitalisasi dari BPJS Kesehatan. Dari situ klinik mulai ngikutin sistem pelayanan yang lebih digital.

No	Keterangan	Pertanyaan	Narasumber 1	Narasumber 2	Narasumber 3
				emang lebih praktis buat daftar antrean.	
		Bagaimana proses penggunaan Mobile JKN oleh pasien?	menginstal aplikasi mobil jkn lewat PlayStore.setelah itu pasien buat akun di aplikasi mobil jkn.setelah itu pasien sudah bisa ambil antrian lewat aplikasi mobil jkn.	Pasien biasanya daftar antrean dulu lewat aplikasi dari rumah. Habis itu datang ke klinik sesuai jadwal antrean yang udah didapat. Tapi pas sampai di klinik tetap harus lapor ke loket dulu biar datanya dicek ulang.	Pasien yang pakai Mobile JKN biasanya ambil nomor antrean dulu lewat aplikasi sebelum datang ke klinik. Jadi pas datang tinggal konfirmasi data aja di pendaftaran.
		Apakah penggunaan Mobile JKN sudah berjalan optimal?	Sampai saat ini sangat optimal pasien sudah bisa ambil antrian dari rumah dan lebih mudah saat di pendaftaran.	Kalau dibilang optimal banget sih belum ya. Soalnya walaupun pasien udah daftar online, masih ada proses manual di loket yang bikin alurnya belum sepenuhnya ringkas. Jadi manfaat digitalnya udah ada, tapi belum maksimal.	Kalau dibilang optimal sih menurut saya belum ya, karena masih banyak pasien yang lebih nyaman daftar langsung dibanding lewat aplikasi. Ada juga pasien yang punya aplikasinya tapi masih bingung cara pakainya.
		Fitur Mobile JKN apa yang paling sering	Untuk fitur semua faktur dan menu nya sudah	Yang paling sering jelas fitur antrean online. Itu	Yang paling sering dipakai pasien

No	Keterangan	Pertanyaan	Narasumber 1	Narasumber 2	Narasumber 3
		digunakan pasien?	bisa diakses pasien. Yg sering digunakan fitur pengambil antrian, seiring kesehatan, dan perubahan data diri, dan konsultasi online TELEHAET HLT.	yang paling membantu pasien supaya gak perlu datang terlalu pagi cuma buat ambil nomor. Selain itu ada juga yang pakai buat cek status peserta atau lihat kartu digital.	biasanya fitur antrean online sama cek status kepesertaan BPJS.
3	Perubahan Pelayanan	Apakah Mobile JKN membantu mempercepat pelayanan?	Menurut kami betul mempercepat dan mudah di gunakan.	Iya, cukup membantu. Sekarang pasien bisa daftar dulu dari rumah, jadi waktu tungguanya agak berkurang. Klinik juga jadi lebih gampang ngatur alur pasien yang datang.	Lumayan membantu sih, terutama buat pasien yang udah terbiasa pakai Mobile JKN. Proses pendaftaran jadi lebih cepat dibanding pasien yang daftar manual.
		Apakah ada perubahan sistem antrean sejak menggunakan Mobile JKN?	Kalau untuk ini sampai saat ini blm ada sistem yg dirubah masih sama pengunya.	Ada. Dulu semua pasien daftar langsung di tempat, sekarang ada yang daftar online dan ada yang datang langsung. Jadi sistem antreannya	Ada perubahan, cuma belum terlalu signifikan karena antrean manual masih tetap banyak. Jadi sekarang sistem antreannya

No	Keterangan	Pertanyaan	Narasumber 1	Narasumber 2	Narasumber 3
				lebih tertib dibanding sebelumnya.	jalan dua-duanya, online sama manual.
		Apakah beban kerja petugas berubah setelah adanya Mobile JKN?	Kalau dari sistem tidak ada beban masih sama hanya lebih mempersingkat dan mudah membaca identitas pasien saya pendataan atau pun saat pemeriksaan.	Ada perubahan, tapi belum terlalu besar. Di satu sisi petugas jadi lebih terbantu karena pasien udah ada yang daftar online. Tapi di sisi lain tetap ada kerja tambahan karena masih harus verifikasi dan input data secara manual.	Beban kerja petugas sebenarnya ada yang terbantu, tapi di sisi lain petugas juga jadi sering bantu pasien yang belum ngerti cara pakai aplikasi, jadi kadang tetap ramai juga di bagian pendaftaran.
4	Kendala Implementasi	Kendala apa yang paling sering terjadi dalam penggunaan Mobile JKN?	Pertama di nomer henpon/HP dan di alamat gmail nya.	Kendala yang paling sering biasanya soal jaringan atau sistem yang kadang lambat. Terus ada juga pasien yang belum terlalu paham cara pakai aplikasinya, jadi masih perlu dibantu.	Kendala yang paling sering biasanya jaringan internet, aplikasi error, atau pasien yang belum familiar sama penggunaan Mobile JKN.
		Apakah semua pasien memahami penggunaan aplikasi?	Sampai saat ini yg kami alami masih bisa di pahami dan mudah di idukasi	Belum semua. Ada pasien yang udah biasa pakai, tapi ada juga yang masih bingung, apalagi pasien	Belum semua pasien ngerti cara pakainya, apalagi pasien yang udah lansia. Kadang ada

No	Keterangan	Pertanyaan	Narasumber 1	Narasumber 2	Narasumber 3
				yang lebih tua atau yang jarang pakai smartphone.	juga pasien yang lupa akun atau bingung pas mau ambil antrian online.
		Bagaimana jika pasien tidak memiliki aplikasi atau tidak bisa menggunakannya?	Sampai saat ini bagi pasien pasien yg tidak bisa menggunakan aplikasi mobil jkn kita punya metode dengan menggunakan antrian manual/ dengan menggunakan mesin antrian dan ttp kita indikasi lebih lanjut mengenai mode mobil jkn.	Tetap dilayani seperti biasa. Jadi Mobile JKN itu sebenarnya memudahkan, bukan jadi syarat mutlak. Kalau pasien gak bisa pakai aplikasi, mereka tetap bisa daftar langsung di klinik.	Kalau pasien gak punya aplikasi atau gak bisa pakai biasanya tetap dibantu daftar langsung sama petugas di klinik.
		Apakah pernah terjadi gangguan sistem atau jaringan?	Pernah tp dengan adanya gangguan ini Alhamdulillah karena kita punya metode bisa ambil antrian manual/ dengan mesin antrian jadi selama ini di klinik kami	Pernah. Kalau jaringan atau sistem lagi bermasalah, proses antrian jadi agak terhambat dan petugas kadang harus balik lagi ke cara manual sementara.	Iya, kadang pernah ada gangguan sistem atau server jadi antrian online agak terhambat dan akhirnya balik lagi pakai antrian manual.

No	Keterangan	Pertanyaan	Narasumber 1	Narasumber 2	Narasumber 3
			masih stabil dan aman.		
5	Persepsi terhadap Mobile JKN	Menurut Bapak/Ibu, apa manfaat utama Mobile JKN bagi klinik?	mempermudah pengambilan antrian bagi pasien dan bisa melihat jadwal dokter	Manfaat paling kerasa itu dari sisi antrean dan kepraktisan. Klinik jadi bisa lebih siap ngatur jumlah pasien, dan pasien juga gak perlu terlalu lama nunggu kalau udah daftar dari awal.	Menurut saya Mobile JKN cukup membantu pelayanan jadi lebih praktis dan modern, terutama buat pasien yang udah terbiasa pakai aplikasi digital.
		Apakah aplikasi ini membantu efisiensi pelayanan?	Menurut kami betul adanya karena data pasien langsung bisa kami baca.	Iya, cukup membantu. Tapi efisiennya belum sepenuhnya maksimal karena masih ada proses manual. Jadi kalau nanti bisa lebih terintegrasi, hasilnya pasti lebih bagus.	Iya cukup membantu efisiensi pelayanan, tapi di lapangan masih belum maksimal karena penggunaan aplikasinya juga belum merata di semua pasien.
		Apa yang perlu diperbaiki dari implementasi Mobile JKN?	Untuk implementasinya mungkin di perubahan menu perubahan data. Kenapa karena untuk merubah nama calon bayi nyonya itu sampai	Yang perlu diperbaiki itu integrasi sistemnya sama edukasi ke pasien. Soalnya kalau sistemnya lebih nyambung dan pasien lebih paham cara	Yang perlu diperbaiki mungkin dari sisi sosialisasi penggunaan aplikasi ke pasien sama kestabilan sistemnya, karena kalau sistem lagi

No	Keterangan	Pertanyaan	Narasumber 1	Narasumber 2	Narasumber 3
			saat ini masih belm bisa lewat amplikasi mobil jkn. ^[1] _[SEP]	pakainya, pelayanan pasti bisa jauh lebih lancar.	gangguan biasanya pelayanan jadi ikut terhambat juga.

Sumber:diolah Penulis, 2026

Selain wawancara kepada petugas klinik, peneliti juga melakukan pra survei kepada dua orang pasien peserta BPJS Kesehatan yang terdaftar di Klinik Pratama Rawat Inap Utama Ridho Bekasi namun belum menggunakan aplikasi Mobile JKN. Hasil wawancara menunjukkan beberapa temuan yang relevan sebagai berikut.

Dari sisi pengalaman pelayanan, kedua pasien menyatakan bahwa pelayanan di klinik secara umum sudah cukup baik dan tertib. Namun keduanya mengakui bahwa waktu tunggu antrean masih cukup lama, terutama pada saat kunjungan pasien sedang ramai. Proses pendaftaran yang selama ini dilakukan adalah dengan datang langsung ke loket klinik tanpa memanfaatkan fitur antrean online yang tersedia melalui Mobile JKN.

Terkait pengetahuan mengenai Mobile JKN, kedua pasien mengaku mengetahui keberadaan aplikasi tersebut dari petugas klinik, keluarga, maupun media sosial. Meskipun demikian, keduanya belum pernah menggunakan aplikasi tersebut secara aktif. Salah satu pasien bahkan mengaku pernah mencoba melihat tampilan aplikasinya namun merasa bingung dengan cara penggunaannya sehingga akhirnya tetap memilih pendaftaran manual.

Adapun alasan utama kedua pasien tidak menggunakan Mobile JKN adalah ketidakbiasaan dalam menggunakan aplikasi digital serta kekhawatiran akan melakukan kesalahan saat mengoperasikan aplikasi, seperti salah memilih menu, gagal mendaftar, atau tidak mengetahui jadwal dokter yang tersedia. Selain itu, salah satu pasien menyebutkan bahwa frekuensi kunjungannya ke klinik yang tidak rutin menjadi salah satu alasan mengapa ia merasa tidak perlu beralih ke sistem digital. Kedua pasien juga menyatakan lebih nyaman datang langsung ke klinik karena dapat bertanya langsung kepada petugas apabila mengalami kesulitan.

Dari aspek persepsi terhadap pelayanan digital, kedua pasien menilai bahwa aplikasi Mobile JKN berpotensi mempermudah pelayanan apabila sistem yang disediakan mudah dipahami dan tidak sering mengalami gangguan. Keduanya berharap bahwa ke depannya pelayanan BPJS dan klinik dapat lebih cepat dan tertata, dengan tetap mempertahankan layanan manual bagi pasien yang belum mampu menggunakan aplikasi digital, sehingga tidak ada pasien yang merasa kesulitan dalam mengakses layanan kesehatan.

Berdasarkan hasil pra survei terhadap pasien non-pengguna Mobile JKN tersebut, teridentifikasi bahwa rendahnya literasi digital dan ketidakbiasaan menggunakan aplikasi merupakan faktor utama yang menghambat adopsi Mobile JKN di kalangan pasien. Kondisi ini semakin memperkuat adanya kesenjangan antara potensi platform digital Mobile JKN dengan realisasi pemanfaatannya di lapangan, yang pada akhirnya berdampak pada belum optimalnya penciptaan nilai dalam ekosistem *digital health* JKN di tingkat fasilitas kesehatan primer.

Tabel 1.5 Daftar Pertanyaan dan Jawaban Pra Survei Pasien yang Tidak Menggunakan Mobile JKN

No	Keterangan	Pertanyaan	Narasumber 1	Narasumber 2
1	Pengalaman Pelayanan	Bagaimana pengalaman Bapak/Ibu saat berobat di klinik ini?	Kalau buat pelayanan di klinik ini, sejauh ini lumayan baik ya. Petugasnya juga membantu, jadi kalau datang langsung masih bisa dilayani dengan tertib. Cuma kadang antreannya lumayan, jadi memang harus siap nunggu.	Kalau berobat di klinik sini menurut aku pelayanannya cukup baik sih, cuma kadang kalau pasien lagi banyak antreannya lumayan panjang.
		Bagaimana proses pendaftaran yang biasa dilakukan?	Aku biasanya daftar langsung ke loket pas datang ke klinik. Habis itu tinggal nunggu nomor antrean dipanggil. Karena aku belum terbiasa pakai aplikasi, jadi lebih enak datang langsung aja.	Biasanya aku langsung datang ke klinik terus daftar di bagian pendaftaran, habis itu nunggu dipanggil buat pemeriksaan.

No	Keterangan	Pertanyaan	Narasumber 1	Narasumber 2
2	Pengetahuan tentang Mobile JKN	Apakah Bapak/Ibu mengetahui aplikasi Mobile JKN?	Iya, aku pernah dengar soal Mobile JKN, tapi belum terlalu paham detailnya. Setau aku sih itu aplikasi dari BPJS buat daftar atau cek pelayanan ya kak	Iya tau soal aplikasi Mobile JKN.
		Dari mana mengetahui aplikasi tersebut?	Pernah dengar dari petugas, keluarga, sama lihat info sekilas dari sosial media. Tapi memang belum pernah aku pakai sih	Taunya dari BPJS sama pernah lihat juga di media sosial.
		Apakah pernah mencoba menggunakan Mobile JKN?	Belum pernah, karena selama ini masih merasa lebih nyaman daftar langsung ke klinik aja kak	Pernah coba lihat aplikasinya, tapi belum pernah benar-benar dipakai buat daftar atau antrean online.

No	Keterangan	Pertanyaan	Narasumber 1	Narasumber 2
3	Alasan Tidak Menggunakan Mobile JKN	Mengapa Bapak/Ibu tidak menggunakan Mobile JKN?	Karena aku ngerasa daftar langsung lebih gampang. Aku juga belum terlalu terbiasa pakai aplikasi kayak gitu, jadi takut malah salah atau bingung sendiri dan aku gak setiap bulan ke klinik juga sih kak, jadi manual aja	Soalnya aku lebih biasa daftar langsung aja ke klinik, jadi belum terlalu kepikiran pakai aplikasinya.
		Apakah mengalami kesulitan menggunakan aplikasi?	Iya, aku lumayan kesulitan kalau harus pakai aplikasi. Kadang bingung mau mulai dari mana, terus takut salah pilih menu atau gagal daftar karena kadang kan kita gatau juga jadwal dokternya jd takut salah kak	Agak bingung juga pas awal lihat cara pakainya, jadi akhirnya lebih milih daftar manual.
		Apakah memiliki kendala seperti HP, internet, atau pemahaman teknologi?	enggak sih, karena gapernah coba pake aja dan gak ngerti jg sebennrya ka	Kadang kendalanya di internet sama aplikasi yang menurut aku agak ribet dipahami.

No	Keterangan	Pertanyaan	Narasumber 1	Narasumber 2
		Apakah lebih nyaman datang langsung dibanding menggunakan aplikasi?	Karena aku ngerasa daftar langsung lebih gampang. Aku juga belum terlalu terbiasa pakai aplikasi kayak gitu, jadi takut malah salah atau bingung sendiri dan aku gak setiap bulan ke klinik juga sih kak, jadi manual aja	Iya, lebih nyaman datang langsung karena tinggal daftar terus bisa langsung tanya ke petugas kalau ada yang bingung.
4	Persepsi terhadap Pelayanan Digital	Menurut Bapak/Ibu, apakah aplikasi seperti Mobile JKN penting?	mungkin bisa jadi penting ya kak, aku denger sih itu memudahkan ya, cuman ya aku belum pernah coba pakai	Menurut aku penting sih karena sekarang pelayanan juga mulai banyak yang digital.
		Apakah pelayanan akan lebih mudah jika menggunakan aplikasi?	mungkin akan lebih mudah kalau kita sudah biasa pakai aplikasinya, jadi gak perlu datang terlalu awal atau nunggu lama di klinik, cuman karna ak jarang kontrol atau ke klinik jadi aku belum pakai	Harusnya bisa lebih mempermudah kalau sistemnya gampang dipakai dan gak sering error.

No	Keterangan	Pertanyaan	Narasumber 1	Narasumber 2
		Apa harapan Bapak/Ibu terhadap pelayanan BPJS dan klinik ke depannya?	Harapannya pelayanan bisa lebih mudah, cepat, dan tetap ada bantuan buat pasien yang belum bisa pakai aplikasi jadi yang pakai aplikasi tetap terbantu, tapi yang belum paham juga jangan sampai kesulitan, karena kadang antriannya bentrok juga sih kak	Semoga ke depannya pelayanan BPJS sama klinik bisa lebih cepat, antreannya lebih tertata, sama aplikasinya lebih gampang dipahami semua pasien.

Sumber: Diolah penulis, 2026

Salah satu aspek yang menarik untuk dikaji lebih dalam adalah kesenjangan antara potensi dan realisasi pemanfaatan Mobile JKN. Meskipun jumlah peserta BPJS Kesehatan mencapai 278,1 juta jiwa pada 2024, pengguna aktif aplikasi Mobile JKN diperkirakan baru mencakup sekitar 16 juta jiwa atau sekitar 4,15 persen dari total peserta pada 2022 (Febisatria & Liliyan, 2024). Kondisi ini mengindikasikan adanya gap yang lebar antara cakupan kepesertaan dengan adopsi platform digital, yang berimplikasi pada belum optimalnya penciptaan nilai yang seharusnya dapat diraih melalui ekosistem *digital health* JKN. Di sisi fasilitas kesehatan, penelitian terdahulu menunjukkan masih banyak peserta yang datang langsung ke kantor cabang BPJS maupun ke klinik tanpa memanfaatkan fitur antrean online yang tersedia di Mobile JKN (Purnamasari et al., 2024). Hal ini

menunjukkan bahwa transformasi perilaku menuju ekosistem *digital health* masih membutuhkan kajian mendalam.

Lebih lanjut, penelitian-penelitian terdahulu mengenai Mobile JKN sebagian besar berfokus pada aspek kepuasan pengguna, persepsi konsumen melalui kerangka Technology Acceptance Model (TAM), serta evaluasi fitur aplikasi dari sisi teknis. Febisatria & Liliyan (2024) dalam kajian persepsi konsumen menemukan bahwa persepsi kemudahan penggunaan Mobile JKN masih dinilai belum memuaskan oleh sebagian pengguna, yang ditandai dengan banyaknya keluhan mengenai fitur dan performa aplikasi. Sementara itu, Diawati & Hudawiyah (2024) mengkaji inovasi produk Mobile JKN dari perspektif karakteristik difusi inovasi dan menemukan bahwa aplikasi ini berpotensi besar untuk diadopsi lebih luas (Diawati & Najiba Hudawiyah, 2024). Namun, kedua penelitian tersebut maupun penelitian-penelitian sejenis belum secara komprehensif menjawab pertanyaan mengenai bagaimana Mobile JKN menciptakan nilai dan membentuk konfigurasi model bisnis dalam kerangka ekosistem *digital health* yang lebih holistic.

Tabel 1.6 Fitur Utama Aplikasi Mobile JKN dan Manfaatnya bagi Peserta dan Faskes

No.	Fitur Layanan	Manfaat bagi Peserta & Faskes
1	Pendaftaran Antrean Online	Waktu tunggu berkurang dari rata-rata 6 jam menjadi 2,5 jam
2	Ketersediaan Tempat Tidur Real-Time	Membantu peserta memilih fasilitas kesehatan secara tepat
3	Skrining Riwayat Kesehatan	Deteksi dini penyakit kronis seperti diabetes dan hipertensi

4	Konsultasi Dokter Online	Akses layanan medis tanpa harus datang ke faskes
5	Kartu Digital Peserta JKN	Pengganti kartu fisik berbasis NIK
6	Jadwal Tindakan Operasi	Transparansi jadwal tindakan medis bagi peserta
7	Rencana Pembayaran Bertahap (REHAB)	Kemudahan penyelesaian tunggakan iuran secara bertahap

Sumber: InfoPublik, 2025; Purnamasari et al., 2024; Diawati & Najiba Hudawiyah, 2024

Tabel 1.6 di atas mengilustrasikan bahwa Mobile JKN telah berkembang jauh dari sekadar aplikasi informasi kepesertaan menjadi platform yang menyentuh berbagai titik interaksi layanan kesehatan. Transformasi ini membawa implikasi yang mendalam bagi cara fasilitas kesehatan seperti Klinik Pratama Rawat Inap Utama Ridho Bekasi mengonfigurasi proses bisnis dan menciptakan nilai bagi peserta JKN. Waktu tunggu yang dapat dipangkas dari rata-rata 6 jam menjadi sekitar 2,5 jam melalui fitur antrean online adalah contoh konkret penciptaan nilai melalui efisiensi proses (InfoPublik, 2025). Namun, penciptaan nilai dalam ekosistem *digital health* tidak berhenti pada efisiensi operasional semata, melainkan juga mencakup dimensi relasional antara faskes dengan peserta, kualitas data yang tersedia bagi BPJS, serta daya saing faskes dalam konteks ekosistem JKN yang semakin terdigitalisasi.

Perspektif ekosistem digital dalam industri kesehatan juga telah menarik perhatian riset internasional. Carrilho et al. (2023) dalam studi yang dipublikasikan di *Frontiers in Digital health* mengemukakan bahwa ekosistem kolaboratif *digital health* (*collaborative digital health ecosystem*) mampu menghasilkan *value co-*

creation yang tidak dapat dicapai oleh aktor tunggal. Dalam ekosistem ini, setiap aktor; baik peserta, faskes, maupun pengelola jaminan berkontribusi pada penciptaan nilai bersama melalui pertukaran data, informasi, dan layanan yang dimediasi oleh platform digital. Kerangka pemikiran ini sangat relevan dengan konteks Mobile JKN yang menghubungkan peserta JKN dengan jaringan fasilitas kesehatan dan BPJS Kesehatan dalam satu platform yang terintegrasi. Analisis mendalam mengenai bagaimana ekosistem ini dikonfigurasi dan nilai apa yang dihasilkan menjadi kontribusi akademis yang penting dan masih belum terjawab secara memadai.

Dari sudut pandang kebijakan, Kementerian Kesehatan RI melalui Cetak Biru Strategi Transformasi Digital Kesehatan 2024 menetapkan visi untuk mencapai integrasi penuh data dan layanan kesehatan di seluruh Indonesia pada 2024 dengan mengintegrasikan berbagai aplikasi ke dalam platform SATUSEHAT (Kemenkes RI, 2024b). Mobile JKN sebagai platform utama BPJS Kesehatan merupakan salah satu komponen kunci dalam visi transformasi digital kesehatan nasional ini. Dalam kerangka yang lebih luas, *Digital health Transformation Strategy* 2024 ini menghendaki terbentuknya ekosistem kolaborasi antara pemerintah, universitas, industri, dan masyarakat yang mampu menghasilkan inovasi layanan kesehatan yang berkelanjutan (PwC Indonesia, 2023; Digital Watch Observatory, 2024). Memahami konfigurasi model bisnis Mobile JKN di tingkat fasilitas kesehatan primer menjadi krusial untuk memetakan kontribusinya dalam ekosistem *digital health* nasional yang lebih luas ini.

Berdasarkan uraian di atas, terdapat kesenjangan pemahaman (*research gap*) yang nyata mengenai bagaimana Mobile JKN sebagai platform digital menciptakan nilai (*value creation*) bagi para aktor ekosistem *digital health* khususnya peserta JKN dan fasilitas kesehatan tingkat pertama serta bagaimana implementasinya membentuk konfigurasi model bisnis yang baru di level faskes. Penelitian-penelitian sebelumnya lebih banyak bersifat deskriptif-evaluatif terhadap fitur dan tingkat kepuasan pengguna, serta belum mengintegrasikan perspektif *value creation* dan *business model configuration* dalam kerangka ekosistem *digital health*. Oleh karena itu, diperlukan penelitian kualitatif yang komprehensif untuk menggali secara mendalam bagaimana Mobile JKN menciptakan nilai dan membentuk konfigurasi model bisnis melalui perspektif aktor yang terlibat langsung, yaitu pengelola klinik, tenaga kesehatan, dan peserta JKN di Klinik Pratama Rawat Inap Utama Ridho Bekasi.

Dengan demikian, penelitian ini mengambil fokus pada analisis *value creation* dan konfigurasi model bisnis yang terbentuk melalui implementasi Mobile JKN dalam ekosistem *digital health*, dengan lokus penelitian di Klinik Pratama Rawat Inap Utama Ridho Bekasi sebagai fasilitas kesehatan yang secara aktif menggunakan layanan Mobile JKN dalam proses pelayanan peserta BPJS Kesehatan. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bermaksud untuk memperoleh pemahaman yang mendalam dan holistik mengenai proses penciptaan nilai dan dinamika konfigurasi model bisnis yang tidak dapat dieksplorasi secara memadai melalui pendekatan kuantitatif semata. Temuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis terhadap pengembangan konsep *value*

creation dan model bisnis dalam konteks *digital health* di negara berkembang, sekaligus memberikan rekomendasi praktis bagi BPJS Kesehatan, fasilitas kesehatan, dan pembuat kebijakan dalam memperkuat ekosistem *digital health* JKN.

Urgensi penelitian ini semakin diperkuat oleh adanya akselerasi transformasi digital di sektor kesehatan yang menuntut fasilitas kesehatan tingkat pertama untuk segera beradaptasi dengan ekosistem *digital health* JKN. Kebijakan integrasi platform SATUSEHAT yang ditetapkan Kementerian Kesehatan RI pada tahun 2024 semakin memperkuat keharusan bagi setiap FKTP untuk mengoptimalkan pemanfaatan platform digital, termasuk Mobile JKN, dalam operasional layanan mereka sehari-hari. Dalam kondisi ini, pemahaman mengenai bagaimana Mobile JKN menciptakan nilai dan membentuk konfigurasi model bisnis di tingkat klinik menjadi sangat relevan sebagai dasar pengambilan keputusan strategis bagi pengelola fasilitas kesehatan primer.

Oleh karena itu, diperlukan penelitian untuk memahami secara mendalam bagaimana proses *value creation* terbentuk dan model bisnis terkonfigurasi melalui implementasi Mobile JKN di fasilitas kesehatan tingkat pertama. Sejalan dengan data faktual yang diperoleh, meskipun tingkat adopsi Mobile JKN di Klinik Pratama Rawat Inap Utama Ridho Bekasi telah mencapai 60 persen, proses pelayanan di klinik masih berlangsung secara manual dan belum sepenuhnya mencerminkan transformasi model bisnis yang optimal. Berdasarkan penjelasan dan data yang telah dipaparkan di atas, maka hal inilah yang kemudian menjadi ketertarikan dari peneliti untuk mengetahui lebih jauh mengenai "**Analisis Value**

***creation* dan Konfigurasi Model Bisnis pada Ekosistem *Digital health* melalui Implementasi Aplikasi Mobile JKN (Studi pada Klinik Pratama Rawat Inap Utama Ridho Bekasi)".**

1.1.1 Identifikasi Masalah

Pada sub bab ini peneliti akan mengidentifikasi masalah dan merumuskan masalah penelitian yang berkaitan dengan implementasi aplikasi Mobile JKN dalam ekosistem *digital health*, khususnya mengenai proses *value creation* dan konfigurasi model bisnis pada fasilitas kesehatan tingkat pertama. Identifikasi masalah ini diperoleh dari latar belakang penelitian yang sebelumnya telah diuraikan, yang mencakup fenomena kesenjangan antara tingginya tingkat adopsi Mobile JKN dengan belum optimalnya transformasi model bisnis di tingkat klinik, sebagaimana yang terjadi di Klinik Pratama Rawat Inap Utama Ridho Bekasi. Permasalahan-permasalahan tersebut kemudian dikerucutkan menjadi rumusan masalah yang lebih spesifik dan terarah. Rumusan masalah dalam penelitian ini menggambarkan pertanyaan-pertanyaan penelitian yang nantinya akan diteliti dan dijawab secara mendalam melalui pendekatan kualitatif dalam penelitian ini.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, terdapat beberapa masalah yang dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Kesenjangan antara luasnya cakupan kepesertaan BPJS Kesehatan yang mencapai 278,1 juta jiwa (98,45%) dengan rendahnya tingkat adopsi Mobile JKN yang baru mencapai sekitar 4,15% dari total peserta, mengindikasikan

belum optimalnya pemanfaatan platform *digital health* JKN dalam skala nasional.

2. Belum adanya pemahaman yang komprehensif mengenai bagaimana Mobile JKN menciptakan nilai (*value creation*) bagi ekosistem *digital health*, khususnya bagi fasilitas kesehatan tingkat pertama sebagai garda terdepan pelayanan JKN.
3. Terbatasnya kajian akademis yang mengintegrasikan perspektif konfigurasi model bisnis dalam memahami implementasi Mobile JKN di tingkat fasilitas kesehatan primer, sehingga menyulitkan perumusan strategi pengembangan ekosistem *digital health* yang berbasis bukti.

Masalah penelitian yang menjadi fokus utama kajian ini adalah belum optimalnya pemahaman mengenai bagaimana Mobile JKN menciptakan nilai dan membentuk konfigurasi model bisnis dalam ekosistem *digital health*.

1.1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, dan mempertimbangkan fokus penelitian pada analisis *value creation* dan konfigurasi model bisnis yang terbentuk melalui implementasi Mobile JKN dalam ekosistem *digital health*, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Mobile JKN menciptakan nilai (*value creation*) bagi peserta BPJS Kesehatan, tenaga kesehatan, dan pengelola fasilitas kesehatan di Klinik Pratama Rawat Inap Utama Ridho Bekasi dalam ekosistem *digital health*?

2. Bagaimana konfigurasi model bisnis Klinik Pratama Rawat Inap Utama Ridho Bekasi terbentuk dan berubah melalui implementasi Mobile JKN dalam ekosistem *digital health* JKN?
3. Faktor-faktor apa saja yang mendukung dan menghambat optimalisasi *value creation* dan konfigurasi model bisnis melalui implementasi Mobile JKN di Klinik Pratama Rawat Inap Utama Ridho Bekasi?

1.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis bagaimana Mobile JKN menciptakan nilai (*value creation*) bagi peserta BPJS Kesehatan, tenaga kesehatan, dan pengelola fasilitas kesehatan di Klinik Pratama Rawat Inap Utama Ridho Bekasi dalam ekosistem *digital health*.
2. Untuk menganalisis bagaimana konfigurasi model bisnis Klinik Pratama Rawat Inap Utama Ridho Bekasi terbentuk dan berubah melalui implementasi Mobile JKN dalam ekosistem *digital health* JKN.
3. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat optimalisasi *value creation* dan konfigurasi model bisnis melalui implementasi Mobile JKN di Klinik Pratama Rawat Inap Utama Ridho Bekasi.

1.3 Kegunaan Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna baik secara teoritis maupun praktis, dengan adanya penelitian ini peneliti juga berharap dapat memberikan manfaat bukan hanya bagi peneliti, akan tetapi juga bermanfaat bagi mereka yang membacanya, berikut pada halaman selanjutnya peneliti sajikan kegunaan penelitian yang terdapat 2 (dua) aspek yaitu aspek teoritis dan praktis.

1.3.1 Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumbangan pemikiran dan bahan referensi untuk membantu menambah wawasan dan pengetahuan dalam bidang ekosistem *digital health*. Adapun kegunaan secara teoritis adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam kajian *value creation* dan konfigurasi model bisnis pada platform digital kesehatan.
2. Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan kajian literatur dalam pendalaman bagi peneliti selanjutnya mengenai implementasi Mobile JKN di fasilitas kesehatan tingkat pertama dalam kerangka ekosistem *digital health*.
3. Penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai bahan diskusi atau wacana ilmiah serta dapat digunakan sebagai dasar penelitian selanjutnya.

1.3.2 Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang signifikan dalam memperoleh informasi mendalam tentang *value creation* dan konfigurasi model bisnis melalui implementasi Mobile JKN. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan bagi pengelola klinik, tenaga kesehatan, dan pembuat kebijakan dalam mengoptimalkan Mobile JKN, sekaligus mendorong peningkatan kualitas pelayanan kesehatan digital di fasilitas kesehatan tingkat pertama.

Adapun manfaat yang diharapkan antara lain:

1. Bagi Penulis
 - a. Penulis diharapkan dapat mengetahui secara langsung bagaimana proses *value creation* terbentuk melalui implementasi Mobile JKN di Klinik Pratama Rawat Inap Utama Ridho Bekasi.
 - b. Penulis diharapkan dapat menambah wawasan yang lebih luas, memperoleh pengalaman secara langsung, serta mampu mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan dan dari dunia kerja dalam menghadapi berbagai permasalahan yang muncul di lapangan.
2. Bagi Klinik
 - a. Penelitian ini dapat menghasilkan kesimpulan dan saran-saran atas masalah yang dihadapi sebagai bahan pertimbangan dalam upaya mengoptimalkan konfigurasi model bisnis klinik melalui pemanfaatan Mobile JKN secara lebih menyeluruh.
 - b. Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi pengelola klinik dalam merancang perbaikan alur pelayanan yang lebih efisien, khususnya dalam

menjembatani kesenjangan antara adopsi digital dan transformasi proses layanan.

- c. Penelitian ini juga dapat memberikan masukan dalam meningkatkan kualitas layanan kepada peserta BPJS Kesehatan guna menciptakan *value creation* yang optimal dalam ekosistem *digital health* JKN.

3. Bagi BPJS Kesehatan

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi BPJS Kesehatan dalam mengevaluasi efektivitas implementasi Mobile JKN di tingkat fasilitas kesehatan pertama, khususnya terkait kesenjangan antara adopsi platform digital dengan transformasi model bisnis pemberi layanan.
- b. Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi BPJS Kesehatan dalam merumuskan kebijakan atau dukungan teknis lanjutan (misalnya penguatan sistem bridging atau sosialisasi kepada FKTP dan peserta) guna mendorong optimalisasi *value creation* di seluruh jaringan fasilitas kesehatan tingkat pertama.