

Strategi Adaptasi Klinik Ananda Sehat Karangsono terhadap Persaingan Layanan Kesehatan di Era JKN

Purwadhi, Yani Restiani Widjaja, Agus Sunarto*, Annisa Berlia Maharani
Program Studi Manajemen, Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya, Indonesia

Alamat: Jln. Sekolah Internasional No.1-2 Antapani, Bandung, Indonesia 40291

*Penulis korespondensi: agus.sunarto7@gmail.com

Abstract. *This study aims to analyze the adaptation strategies of Ananda Sehat Karangsono Clinic in facing the competition in healthcare services in the era of the National Health Insurance (JKN). The background of this research is based on the increasingly fierce competition between healthcare facilities, both clinics and hospitals, in providing fast, efficient, and quality services according to JKN standards. The presence of the JKN program, which demands integrated, transparent, and technology-based services, encourages clinics to innovate to remain competitive and maintain operational sustainability. The research method used is descriptive qualitative with data collection techniques through in-depth interviews, participatory observation, and documentation studies. Research informants included clinic leaders, healthcare workers, and administrative staff, thus providing a comprehensive perspective on the implemented adaptation strategies. The results show that Ananda Sehat Karangsono Clinic has integrated digital technologies, such as the Mobile JKN application and WhatsApp, to speed up the registration process, verify patient data, and facilitate communication. This innovation can improve the efficiency of service flows, reduce queues, and create a better service experience for patients. In addition, the clinic emphasizes the importance of patient satisfaction by improving service quality, speed, and friendliness of healthcare workers and support staff. The adaptation strategy implemented was not limited to technological aspects, but also encompassed operational efficiency and humanistic interpersonal services. Overall, the clinic's adaptation strategy was flexible and holistic, encompassing digitalization, strengthening internal management, and developing positive patient relationships. These findings confirm that the clinic was able to maintain competitiveness and service sustainability amidst the dynamics of the National Health Insurance (JKN) and the digitalization of the healthcare system.*

Keywords: *Adaptation Strategy; Digital Health Services; Healthcare Facility Competition; JKN; Patient Satisfaction.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi adaptasi Klinik Ananda Sehat Karangsono dalam menghadapi persaingan layanan kesehatan di era Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Latar belakang penelitian ini didasari oleh semakin ketatnya persaingan antar fasilitas kesehatan, baik klinik maupun rumah sakit, dalam memberikan layanan yang cepat, efisien, dan berkualitas sesuai standar JKN. Kehadiran program JKN yang menuntut pelayanan terintegrasi, transparan, dan berbasis teknologi mendorong klinik untuk berinovasi agar tetap kompetitif dan dapat mempertahankan keberlanjutan operasional. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam (*in-depth interview*), observasi partisipatif, dan studi dokumentasi. Informan penelitian meliputi pimpinan klinik, tenaga kesehatan, dan staf administrasi, sehingga memberikan perspektif yang komprehensif mengenai strategi adaptasi yang diterapkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Klinik Ananda Sehat Karangsono telah mengintegrasikan teknologi digital, seperti aplikasi *Mobile JKN* dan WhatsApp, untuk mempercepat proses pendaftaran, verifikasi data pasien, serta mempermudah komunikasi. Inovasi ini mampu meningkatkan efisiensi alur layanan, mengurangi antrian, serta menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih baik bagi pasien. Selain itu, klinik menekankan pentingnya kepuasan pasien melalui peningkatan kualitas layanan, kecepatan, dan keramahan tenaga kesehatan serta staf pendukung. Strategi adaptasi yang dilakukan tidak hanya terbatas pada aspek teknologi, tetapi juga mencakup efisiensi operasional dan pelayanan interpersonal yang humanis. Secara keseluruhan, strategi adaptasi klinik bersifat fleksibel dan holistik, mencakup dimensi digitalisasi, penguatan manajemen internal, serta pengembangan hubungan yang baik dengan pasien. Temuan ini menegaskan bahwa klinik mampu menjaga daya saing dan keberlanjutan layanan di tengah dinamika JKN dan digitalisasi sistem kesehatan.

Kata kunci: Digitalisasi Layanan Kesehatan; JKN; Kepuasan Pasien; Persaingan Fasilitas Kesehatan; Strategi Adaptasi.

1. LATAR BELAKANG

Pelaksanaan *Jaminan Kesehatan Nasional* (JKN) sejak tahun 2014 telah membawa perubahan mendasar terhadap sistem pelayanan kesehatan di Indonesia, termasuk pada level fasilitas pelayanan kesehatan primer seperti klinik. Perubahan tersebut tidak hanya mencakup mekanisme pembiayaan melalui skema kapitasi dan klaim INA-CBGs, tetapi juga menuntut adanya inovasi layanan yang lebih responsif, efisien, dan berorientasi pada mutu. Dalam beberapa tahun terakhir, transformasi digital menjadi salah satu pilar utama strategi adaptasi penyedia layanan kesehatan di era JKN, khususnya melalui pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN*. Aplikasi ini dinilai mampu meningkatkan kualitas *e-layanan* dengan memberikan kemudahan akses informasi, mempercepat proses administrasi, menyediakan fitur pemantauan kesehatan, memperkuat kanal komunikasi, serta meningkatkan transparansi layanan (Aulia, Indrianti, & Umam, 2024).

Efektivitas *Mobile JKN* juga terlihat pada peningkatan efisiensi proses pendaftaran dan akses informasi ketersediaan tempat tidur. Studi kuantitatif menggunakan uji Mann-Whitney menunjukkan bahwa dibandingkan penggunaan *WhatsApp*, *Mobile JKN* lebih unggul dalam mengurangi waktu tunggu dan meminimalkan hambatan proses layanan di fasilitas kesehatan (Achy, Pinandito, & Rachmadi, 2025). Hal ini mengindikasikan bahwa integrasi kanal resmi yang terhubung langsung dengan sistem BPJS Kesehatan dapat memberikan keuntungan strategis bagi fasilitas kesehatan dalam meningkatkan *patient flow* dan kepuasan pasien.

Namun demikian, implementasi *Mobile JKN* masih menghadapi tantangan. Penelitian di Puskesmas Pacet Kabupaten Mojokerto menunjukkan bahwa hambatan seperti keterbatasan jaringan internet di wilayah pedesaan, rendahnya literasi digital pengguna, serta kendala teknis aplikasi masih menjadi faktor yang mengurangi optimalisasi pemanfaatan teknologi ini (Safarah & Fanida, 2023). Temuan tersebut memperlihatkan bahwa transformasi digital dalam pelayanan kesehatan memerlukan pendekatan yang inklusif, termasuk edukasi pengguna dan penyediaan kanal alternatif bagi pasien yang belum mampu mengakses teknologi secara mandiri.

Selain aspek digital, implementasi JKN juga berdampak pada kinerja keuangan fasilitas kesehatan. Penelitian di rumah sakit vertikal Kementerian Kesehatan menunjukkan adanya peningkatan pendapatan layanan dan efisiensi piutang setelah penerapan JKN, meskipun tingkat likuiditas yang terlalu tinggi memerlukan strategi pengelolaan kas yang lebih optimal (Wijayani, 2018). Di sisi lain, studi pada RSUD Tenriawaru Kabupaten Bone mengungkapkan bahwa pendapatan dari klaim JKN telah membantu menutup biaya operasional dan digunakan untuk mendukung pembiayaan sumber daya manusia, obat, serta bahan habis pakai, sehingga

memengaruhi strategi pengelolaan sumber daya di rumah sakit (Karmilasari, Basri, & Pratama, 2024).

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa strategi adaptasi klinik di era JKN harus mencakup sinergi antara transformasi digital, peningkatan mutu pelayanan, dan pengelolaan keuangan yang efektif. Klinik Ananda Sehat Karangsono, sebagai bagian dari fasilitas kesehatan tingkat pertama, memerlukan pendekatan strategis yang *komprehensif* untuk menghadapi persaingan layanan kesehatan. Pendekatan tersebut meliputi optimalisasi pemanfaatan teknologi *Mobile JKN* dan kanal pendukung, penerapan *patient-centered care*, serta penguatan tata kelola finansial guna memastikan keberlanjutan pelayanan di tengah dinamika regulasi dan kompetisi industri kesehatan di Indonesia.

Rumusan masalah dalam penelitian ini berangkat dari kenyataan bahwa dinamika persaingan layanan kesehatan di era JKN semakin ketat, baik di tingkat fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) maupun di tingkat rujukan. Persaingan tersebut tidak hanya terkait dengan jumlah pasien, tetapi juga dengan kualitas layanan, kecepatan respons, pemanfaatan teknologi, serta keberlanjutan finansial. Tantangan yang dihadapi Klinik Ananda Sehat Karangsono meliputi bagaimana mengintegrasikan teknologi digital seperti *Mobile JKN* dengan alur kerja klinik secara efektif, mengelola kepuasan pasien di tengah keterbatasan sumber daya, serta mempertahankan daya saing di wilayah layanan yang memiliki banyak penyedia kesehatan serupa. Permasalahan ini menjadi relevan karena strategi adaptasi yang tepat akan menentukan kemampuan klinik untuk bertahan dan berkembang di tengah perubahan regulasi dan ekspektasi masyarakat yang terus meningkat.

Berdasarkan permasalahan tersebut, tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis strategi adaptasi yang dilakukan Klinik Ananda Sehat Karangsono dalam menghadapi persaingan layanan kesehatan di era JKN. Analisis ini difokuskan pada tiga dimensi utama, yaitu: (1) strategi pemanfaatan teknologi informasi, khususnya *Mobile JKN* dan kanal pendukung lainnya, untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan; (2) strategi peningkatan mutu pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pasien; dan (3) strategi pengelolaan keuangan dan sumber daya untuk memastikan keberlanjutan operasional. Dengan mengidentifikasi praktik-praktik adaptasi yang efektif, penelitian ini diharapkan dapat memberikan *lesson learned* yang aplikatif bagi klinik sejenis, khususnya dalam merancang pendekatan yang *komprehensif* terhadap transformasi layanan kesehatan di bawah skema JKN.

2. KAJIAN TEORITIS

Manajemen kesehatan merupakan fondasi utama dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang efektif, efisien, dan berkelanjutan. Menurut Fardiansyah, Syahrundhi, Yuniarti, dan Mahmud (2022), manajemen kesehatan adalah proses terstruktur yang melibatkan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian seluruh sumber daya kesehatan untuk mencapai tujuan pelayanan yang optimal. Dalam konteks fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP), seperti klinik, penerapan manajemen yang komprehensif menjadi krusial agar mampu beradaptasi terhadap perubahan kebijakan dan dinamika pasar layanan kesehatan.

Strategi pemasaran dalam layanan kesehatan tidak hanya berorientasi pada promosi, tetapi juga mempertimbangkan penetapan tarif, segmentasi pasar, dan diferensiasi layanan. Sulistiadi et al. (2025) menekankan bahwa dalam industri kesehatan yang kompetitif, strategi pemasaran harus mengintegrasikan inovasi teknologi, analisis kebutuhan pasien, serta *branding* yang kuat untuk membangun loyalitas dan meningkatkan jumlah kunjungan pasien. Dengan semakin berkembangnya media digital, kanal komunikasi seperti *website*, *social media*, dan *mobile application* menjadi sarana yang efektif untuk promosi sekaligus edukasi kesehatan.

Inovasi pelayanan juga menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan klinik dalam bersaing di era *Jaminan Kesehatan Nasional* (JKN). Palupi dan Kementerian Kesehatan RI (2019) menjelaskan bahwa inovasi di sektor kesehatan mencakup pembaruan proses kerja, pengembangan model pelayanan yang lebih efisien, dan pemanfaatan teknologi tepat guna. Mulasari, Sulistyawati, dan Widi Hastuti (2018) menambahkan bahwa organisasi pelayanan kesehatan yang adaptif harus mampu menyesuaikan strategi pelayanan sesuai perkembangan kebutuhan pasien dan tuntutan regulasi.

Dari perspektif manajemen umum, Maidin, Maidin, dan Mutaqien (2020) menyatakan bahwa penerapan fungsi manajemen klasik yaitu *planning*, *organizing*, *actuating*, dan *controlling*, menjadi landasan penting dalam menjaga keberlangsungan layanan kesehatan. Dalam lingkup ini, manajemen keuangan menjadi aspek vital. Idris (2021) menegaskan bahwa keberlanjutan operasional fasilitas kesehatan sangat dipengaruhi oleh kemampuan mengelola pembiayaan, baik yang bersumber dari klaim JKN maupun pembayaran langsung pasien. Pengelolaan keuangan yang tepat memungkinkan fasilitas kesehatan mengoptimalkan penggunaan sumber daya, membiayai inovasi, dan meningkatkan kualitas layanan.

Transformasi kebijakan kesehatan di Indonesia dalam dua dekade terakhir juga memberi pengaruh signifikan terhadap strategi manajemen klinik. Baha'uddin et al. (2024) menjelaskan bahwa perubahan kebijakan, termasuk perluasan cakupan JKN dan peningkatan

standar mutu, menuntut penyesuaian berkelanjutan dari fasilitas kesehatan. Dalam hal kemitraan, Pujiyanto, Wuryanto, dan Baidhowy (2021) menyoroti pentingnya *partnership* antara tenaga kesehatan, pemerintah, dan sektor swasta untuk memperkuat kapasitas layanan.

Kebijakan kesehatan pada tingkat implementasi memerlukan pemahaman prinsip *public health* yang menyeluruh. Budiyantri, Sriatmi, dan Jati (2020) menjelaskan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh koordinasi, kesiapan sumber daya, dan pemantauan berkelanjutan. Sartika et al. (2020) menambahkan bahwa ilmu kesehatan masyarakat menjadi landasan teoritis yang mendukung pelaksanaan layanan kesehatan berbasis komunitas dan berorientasi pencegahan. Korompis (2022) menggarisbawahi bahwa evaluasi program kesehatan diperlukan untuk mengukur efektivitas dan efisiensi intervensi, sekaligus menjadi dasar perumusan strategi perbaikan layanan.

Dengan demikian, kerangka teori dalam penelitian ini berfokus pada integrasi manajemen kesehatan, strategi pemasaran, inovasi pelayanan, pengelolaan pembiayaan, transformasi kebijakan, kemitraan, dan evaluasi program. Integrasi konsep-konsep tersebut memberikan landasan ilmiah bagi Klinik Ananda Sehat Karangsono dalam merumuskan strategi adaptasi menghadapi persaingan layanan kesehatan di era JKN secara *komprehensif* dan berkelanjutan.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk memahami secara mendalam strategi adaptasi Klinik Ananda Sehat Karangsono terhadap persaingan layanan kesehatan di era JKN. Pendekatan ini dipilih karena sesuai untuk mengeksplorasi fenomena sosial, organisasi, dan kebijakan kesehatan dalam konteks yang kompleks, dengan penekanan pada makna dan interpretasi daripada sekadar pengukuran kuantitatif (Anggreni, 2022).

Jenis penelitian ini berfokus pada penggambaran dan analisis fenomena yang terjadi di lapangan secara sistematis, faktual, dan akurat berdasarkan data yang dikumpulkan dari berbagai sumber. Menurut Sudarma Adiputra et al. (2021), metode deskriptif kualitatif memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi, memahami, dan menginterpretasikan strategi serta dinamika manajerial di fasilitas kesehatan dengan mempertimbangkan latar belakang sosial, ekonomi, dan kebijakan.

Lokasi penelitian adalah Klinik Ananda Sehat Karangsono di Kabupaten Blitar, Jawa Timur. Pemilihan lokasi dilakukan dengan teknik *purposive sampling* berdasarkan kriteria: (1) telah menjadi mitra BPJS Kesehatan minimal lima tahun; (2) aktif melayani peserta JKN

dengan volume kunjungan tinggi; dan (3) menerapkan inovasi atau strategi adaptasi yang terdokumentasi.

Subjek penelitian meliputi pimpinan klinik, tenaga kesehatan, staf administrasi, dan pasien peserta JKN. Penentuan informan menggunakan *purposive sampling* dengan mempertimbangkan relevansi pengalaman dan keterlibatan langsung dalam proses pengelolaan layanan klinik.

Data dikumpulkan melalui: Wawancara mendalam (*in-depth interview*) dengan pimpinan, tenaga kesehatan, dan staf administrasi untuk menggali informasi tentang kebijakan, strategi manajemen, dan inovasi layanan. Observasi partisipatif di lingkungan klinik untuk mengamati alur pelayanan, penggunaan teknologi seperti *Mobile JKN*, dan interaksi tenaga kesehatan-pasien. Studi dokumentasi terhadap dokumen kebijakan internal, laporan kerja sama dengan BPJS Kesehatan, data kunjungan pasien, dan laporan evaluasi kinerja.

Menurut Anggreni (2022), penggunaan kombinasi wawancara, observasi, dan dokumentasi akan meningkatkan kedalaman dan validitas temuan penelitian.

Analisis data dilakukan dengan analisis tematik (*thematic analysis*), yang mencakup tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan untuk memfokuskan informasi pada tema-tema yang relevan, penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi dan tabel tematik, dan penarikan kesimpulan dilakukan secara induktif berdasarkan pola yang muncul dari data lapangan (Sudarma Adiputra et al., 2021).

Untuk menjamin keabsahan (*trustworthiness*) data, penelitian ini menerapkan *triangulasi sumber* dan *triangulasi metode*. *Triangulasi sumber* dilakukan dengan membandingkan informasi dari pimpinan klinik, tenaga kesehatan, dan pasien, sedangkan *triangulasi metode* dilakukan dengan memadukan hasil wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Langkah ini bertujuan meningkatkan *credibility* dan *reliability* hasil penelitian (Anggreni, 2022).

Dengan rancangan metode ini, penelitian diharapkan mampu menghasilkan deskripsi dan analisis yang komprehensif mengenai strategi adaptasi yang dapat menjadi rujukan bagi klinik lain dalam menghadapi persaingan layanan kesehatan di bawah skema JKN.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan studi dokumentasi, temuan penelitian terkait strategi adaptasi Klinik Ananda Sehat Karangsono di era JKN dijelaskan sebagai berikut:

B. Integrasi Teknologi Digital

Klinik telah berhasil mengintegrasikan **teknologi digital**, khususnya *Mobile JKN*, ke dalam alur kerja pelayanan untuk mempercepat proses pendaftaran pasien. Hal ini memudahkan pasien mendaftar dari rumah dan mengurangi waktu tunggu di klinik. Selain *Mobile JKN*, klinik juga menyediakan jalur pendaftaran alternatif melalui WhatsApp, sehingga pasien dapat memilih cara pendaftaran yang paling nyaman.

Pimpinan klinik menegaskan:

“Ya, kami fokus pada peningkatan mutu layanan. Salah satunya dengan memanfaatkan *Mobile JKN* untuk mempercepat pendaftaran pasien. Jadi pasien bisa daftar dari rumah, tidak perlu antri lama. Selain itu, kami juga menambah jam pelayanan dokter umum dan spesialis supaya pasien lebih fleksibel memilih waktu kunjungan.” (W1, 2025)

Staf administrasi juga menambahkan:

“Sekarang ada tiga jalur: *Mobile JKN*, WhatsApp, dan langsung di loket. Paling cepat ya *Mobile JKN*. Kalau di loket, biasanya butuh verifikasi berkas, apalagi kalau ada perubahan data.” (W3, 2025)

Temuan ini menunjukkan bahwa digitalisasi meningkatkan efisiensi operasional, mempersingkat waktu tunggu, dan memberikan fleksibilitas kepada pasien, sekaligus membantu staf administrasi mengelola data pasien secara lebih cepat.

C. Pengelolaan Kepuasan Pasien

Klinik menempatkan kepuasan pasien sebagai prioritas utama. Karena tarif layanan sudah ditetapkan oleh BPJS, klinik bersaing melalui kualitas layanan, kecepatan respons, dan keramahan tenaga kesehatan. Tenaga kesehatan menjelaskan:

“Sangat membantu. Pasien yang daftar lewat aplikasi sudah masuk datanya di sistem kami. Jadi tinggal verifikasi. Ini menghemat waktu dan tenaga. Namun, masih ada pasien yang belum paham cara pakainya, jadi kami bantu di loket.” (W2, 2025)

Selain itu, tantangan terbesar yang dihadapi staf adalah volume pasien tinggi pada hari-hari tertentu, yang menuntut kesabaran dan profesionalisme. W2 menuturkan:

“Jumlah pasien tinggi sekali, terutama di hari Senin dan Kamis. Tantangannya menjaga kesabaran dan tetap ramah walau antrean panjang.” (W2, 2025)

Temuan ini menunjukkan bahwa manajemen antrean, edukasi pasien, dan sikap interpersonal staf sangat penting untuk mempertahankan kepuasan pasien meskipun volume pasien tinggi.

D. Strategi Diferensiasi dan Daya Saing

Persaingan di era JKN tidak dapat dilakukan melalui harga, karena tarif telah ditetapkan BPJS. Pimpinan klinik menjelaskan bahwa strategi diferensiasi fokus pada mutu layanan, kecepatan, dan keramahan:

“Kalau tarif sudah ditentukan BPJS, jadi tidak bisa bersaing harga. Persaingan kami ada di mutu, kecepatan, dan keramahan pelayanan. Itu yang membuat pasien memilih kembali ke klinik ini.” (W1, 2025)

Selain itu, inovasi layanan berupa sistem antrian digital terintegrasi BPJS dan jalur pendaftaran multi-platform (*Mobile JKN* dan WhatsApp) memungkinkan klinik mengelola volume pasien yang tinggi tanpa mengurangi kualitas layanan.

Temuan ini menunjukkan bahwa kombinasi digitalisasi, inovasi alur kerja, dan fokus pada kualitas interpersonal merupakan strategi efektif untuk mempertahankan daya saing klinik di wilayah yang memiliki banyak penyedia layanan kesehatan serupa.

Berdasarkan hasil analisis, Klinik Ananda Sehat Karangsono menunjukkan kemampuan adaptasi yang signifikan dalam menghadapi dinamika persaingan layanan kesehatan di era JKN. Klinik ini berhasil mengintegrasikan teknologi digital, seperti *Mobile JKN* dan WhatsApp, ke dalam alur kerja pelayanan, sehingga proses pendaftaran dan verifikasi data pasien menjadi lebih efisien. Hal ini tidak hanya mempercepat alur administrasi, tetapi juga meminimalkan risiko kesalahan data dan mengurangi waktu tunggu pasien, sehingga meningkatkan kepuasan sekaligus efisiensi operasional (W1, W3).

Selain itu, klinik menempatkan kepuasan pasien sebagai prioritas utama, dengan fokus pada kualitas layanan, kecepatan, dan keramahan tenaga kesehatan. Meskipun menghadapi volume pasien yang tinggi pada hari-hari tertentu, staf klinik tetap menjaga profesionalisme dan interaksi interpersonal yang baik, sehingga pasien merasa dihargai dan pelayanan tetap optimal (W2). Pendekatan ini menegaskan bahwa kualitas layanan dan pelayanan manusiawi menjadi faktor penting dalam membedakan klinik dari fasilitas kesehatan lain di wilayah yang kompetitif.

Lebih jauh, Klinik Ananda Sehat Karangsono mengimplementasikan inovasi layanan berbasis digital sebagai strategi untuk menghadapi persaingan. Sistem antrian digital terintegrasi dengan BPJS dan jalur pendaftaran multi-platform tidak hanya mempermudah pasien, tetapi juga mendukung staf dalam mengelola alur layanan secara efektif. Strategi ini turut meningkatkan loyalitas pasien karena mereka merasakan kemudahan, kecepatan, dan

kenyamanan layanan, sekaligus memperkuat posisi klinik dalam persaingan di era JKN (W1, W3).

Secara keseluruhan, klinik mengadopsi strategi adaptasi yang fleksibel dan holistik, mencakup aspek digital, operasional, dan pelayanan interpersonal. Pendekatan ini memungkinkan klinik mempertahankan keberlanjutan operasional sekaligus meningkatkan daya saing di tengah regulasi JKN yang ketat dan ekspektasi masyarakat yang terus meningkat. Dengan demikian, kombinasi antara inovasi teknologi, fokus pada kepuasan pasien, dan adaptasi manajerial yang responsif menjadi kunci keberhasilan Klinik Ananda Sehat Karangsono dalam menghadapi persaingan layanan kesehatan modern.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Klinik Ananda Sehat Karangsono telah menerapkan berbagai strategi adaptasi untuk menghadapi persaingan layanan kesehatan di era JKN. Salah satu temuan utama adalah integrasi teknologi digital melalui *Mobile JKN* dan WhatsApp, yang memungkinkan pasien melakukan pendaftaran dari rumah dan mempercepat proses verifikasi data. Strategi ini sejalan dengan temuan Widyawati, Afifuddin, & Rahman Ilya (2024) yang menyatakan bahwa pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN* pada fasilitas kesehatan memberikan kemudahan akses, mempercepat alur layanan, dan meningkatkan kepuasan peserta BPJS. Integrasi teknologi semacam ini membantu klinik meminimalkan antrean dan mengoptimalkan penggunaan sumber daya manusia, sesuai dengan praktik terbaik dalam inovasi pelayanan digital.

Selain aspek teknologi, penelitian ini menyoroti pentingnya kepuasan pasien sebagai indikator keberhasilan strategi adaptasi. Klinik menekankan kualitas layanan, kecepatan, dan keramahan staf sebagai faktor utama dalam mempertahankan loyalitas pasien, terutama di tengah volume pasien yang tinggi. Hal ini sejalan dengan Anelia & Modjo (2023), yang menemukan bahwa kepuasan pasien terhadap layanan JKN sangat dipengaruhi oleh kualitas interaksi pelayanan, kecepatan respons, dan kemampuan staf dalam mengelola pengalaman pasien. Dengan demikian, strategi klinik yang memprioritaskan kualitas layanan interpersonal menjadi langkah penting dalam menghadapi persaingan yang tidak hanya berbasis harga, melainkan juga mutu dan pengalaman pasien.

Selain itu, inovasi layanan berbasis digital di Klinik Ananda Sehat Karangsono, seperti sistem antrian digital yang terintegrasi dengan BPJS dan jalur pendaftaran multi-platform, terbukti efektif dalam meningkatkan efisiensi dan loyalitas pasien. Temuan ini didukung oleh Saputra & Suminar (2025), yang menunjukkan adanya korelasi signifikan antara kualitas layanan digital *Mobile JKN* dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kebomas. Integrasi sistem digital memungkinkan klinik mengelola alur pasien dengan lebih efisien, mengurangi

kesalahan administrasi, dan memberikan kemudahan akses yang menjadi nilai tambah bagi pasien dalam memilih layanan kesehatan.

Dari perspektif strategi manajemen pelayanan, adaptasi Klinik Ananda Sehat Karangsono mencakup pengaturan jadwal dokter, fleksibilitas jam pelayanan, dan respons terhadap keluhan pasien. Purwadhi, Widjaja, Masuni, & Firdausa (2024) menekankan bahwa strategi adaptif dan inovatif merupakan kunci bagi fasilitas kesehatan dalam menghadapi era BPJS, terutama untuk mempertahankan daya saing di antara banyak FKTP. Klinik menerapkan strategi serupa dengan menyesuaikan operasional dan alur layanan agar tetap responsif terhadap kebutuhan pasien, sehingga mempertahankan loyalitas sekaligus meminimalkan risiko kehilangan pasien ke fasilitas lain.

Selain itu, implementasi JKN di Indonesia memberikan tantangan sekaligus peluang bagi fasilitas kesehatan tingkat pertama. Alkayyis (2024) menyatakan bahwa keberhasilan program JKN dalam mencapai cakupan kesehatan universal bergantung pada kemampuan fasilitas kesehatan untuk mengadopsi inovasi layanan dan meningkatkan akses pasien. Klinik Ananda Sehat Karangsono telah memanfaatkan peluang ini dengan menerapkan sistem digital dan inovasi operasional, yang mendukung keberlanjutan layanan serta meningkatkan reputasi klinik di mata pasien. Faiz, Kandau, & Gurning (2025) menambahkan bahwa evaluasi implementasi JKN menunjukkan peningkatan akses pelayanan kesehatan di berbagai kota, yang sejalan dengan temuan bahwa klinik dapat melayani pasien lebih cepat dan efektif melalui integrasi teknologi.

Strategi adaptasi ini juga sejalan dengan praktik manajemen pelayanan klinik lain di era JKN. Aini & Ellina (2021) menekankan bahwa fleksibilitas operasional, inovasi dalam alur pelayanan, dan fokus pada kualitas interpersonal merupakan faktor kunci bagi klinik untuk bersaing secara efektif di antara FKTP. Klinik Ananda Sehat Karangsono menunjukkan penerapan prinsip-prinsip tersebut melalui kombinasi digitalisasi, inovasi proses, dan manajemen pelayanan pasien yang holistik.

Secara keseluruhan, pembahasan temuan penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan Klinik Ananda Sehat Karangsono dalam menghadapi persaingan di era JKN tidak hanya bergantung pada penggunaan teknologi digital, tetapi juga pada strategi holistik yang mencakup kualitas layanan, inovasi operasional, dan kepuasan pasien. Pendekatan integratif ini memastikan klinik mampu mempertahankan daya saing, meningkatkan loyalitas pasien, dan mendukung keberlanjutan operasional di tengah regulasi JKN yang ketat dan ekspektasi masyarakat yang terus berkembang.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa Klinik Ananda Sehat Karangsono telah berhasil menerapkan strategi adaptasi yang efektif dalam menghadapi persaingan layanan kesehatan di era JKN. Klinik mengintegrasikan teknologi digital, seperti *Mobile JKN* dan WhatsApp, ke dalam alur kerja pelayanan, sehingga proses pendaftaran dan verifikasi data pasien menjadi lebih efisien. Integrasi ini tidak hanya mempercepat alur administrasi, tetapi juga mengurangi antrean dan mempermudah staf dalam mengelola data pasien. Selain itu, klinik menempatkan kepuasan pasien sebagai prioritas utama dengan fokus pada kualitas layanan, kecepatan, dan keramahan staf, meskipun menghadapi volume pasien tinggi pada hari-hari tertentu. Inovasi layanan berbasis digital, termasuk sistem antrian terintegrasi dan jalur pendaftaran multi-platform, juga terbukti meningkatkan loyalitas pasien dan mendukung daya saing klinik. Secara keseluruhan, strategi adaptasi klinik bersifat fleksibel dan holistik, mencakup aspek digital, operasional, dan pelayanan interpersonal, sehingga mampu mempertahankan keberlanjutan operasional dan kualitas layanan di tengah regulasi JKN dan ekspektasi masyarakat yang terus meningkat.

Berdasarkan temuan tersebut, beberapa saran dapat diberikan untuk meningkatkan efektivitas strategi adaptasi klinik. Pertama, klinik disarankan untuk terus melakukan sosialisasi dan edukasi kepada pasien terkait pemanfaatan *Mobile JKN* dan jalur pendaftaran digital lainnya, agar seluruh pasien dapat memanfaatkan layanan digital secara optimal. Kedua, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, terutama tenaga kesehatan dan staf administrasi, perlu dilakukan agar pelayanan tetap cepat, ramah, dan responsif, meskipun volume pasien tinggi. Ketiga, pengembangan inovasi layanan tambahan, seperti *teleconsultation* atau pengingat jadwal kunjungan pasien berbasis aplikasi, dapat menjadi nilai tambah yang meningkatkan loyalitas pasien dan memperkuat posisi klinik dalam persaingan. Keempat, klinik dapat secara berkala melakukan evaluasi strategi adaptasi untuk menyesuaikan diri dengan perubahan regulasi JKN, kebutuhan pasien, dan perkembangan teknologi, sehingga pelayanan tetap relevan dan kompetitif. Dengan penerapan rekomendasi tersebut, Klinik Ananda Sehat Karangsono berpotensi mempertahankan kualitas layanan, meningkatkan kepuasan pasien, dan memastikan keberlanjutan operasional di era digitalisasi dan JKN.

DAFTAR REFERENSI

- Achya, A. S., Pinandito, A., & Rachmadi, A. (2025). Analisis perbandingan efisiensi waktu layanan BPJS: Pendaftaran dan informasi ketersediaan tempat tidur antara Mobile JKN dengan WhatsApp di Kota Malang. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 9(3).
- Aini, T. N., & Ellina, A. D. (2021). Strategi manajemen pelayanan Klinik Imam Bonjol dalam menghadapi persaingan antar FKTP. *Jurnal Syntax Transformation*, 2(10). <http://jurnal.syntaxtransformation.co.id/index.php/jst/article/view/437>
- Alkayyis, M. Y. (2024). Implementation of the National Health Insurance programme in achieving universal health coverage in Indonesia. *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional*, 4(2), 85–95. <https://doi.org/10.53756/jjkn.v4i2.197>
- Anelia, N., & Modjo, R. (2023). Kepuasan pasien Jaminan Kesehatan Nasional terhadap kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit: Literature review. *PREPOTIF: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7(1), 1172–1180. <https://doi.org/10.31004/prepotif.v7i1.13805>
- Anggreni, D. (2022). *Metodologi penelitian kesehatan* (E. D. Kartiningrum, Ed.). STIKes Majapahit Mojokerto. ISBN: 978-623-92996-6-8
- Aulia, S. R., Indrianti, T. T. D., & Umam, K. (2024). Efektivitas penggunaan JKN Mobile terhadap peningkatan kualitas e-layanan dalam sektor kesehatan di era digitalisasi. *Prosiding Seri Praktikum Ilmu-Ilmu Sosial-Politik*, 1(1), 160–167.
- Baha'uddin, S. S., Wahid, A., Prabandari, V. L., Munana, N., Nisa, I., Ningrum, D. A. K., Wulandari, A., & Hijriyah, A. P. (2024). *Perkembangan transformasi kebijakan kesehatan di Indonesia: Dari reformasi hingga pasca COVID, 1999–2023*. Pusat Kebijakan Manajemen Kesehatan (PKMK) FKMK UGM & Badan Kebijakan Pembangunan Kesehatan (BKPK), Kementerian Kesehatan RI.
- Budiyan, R. T., Sriatmi, A., & Jati, S. P. P. (2020). *Kebijakan kesehatan: Implementasi kebijakan kesehatan*. Lembaga Pengembangan dan Penjaminan Mutu Pendidikan, Universitas Diponegoro.
- Faiz, M. N., Kandau, R. S. R., & Gurning, F. P. (2025). Evaluasi implementasi JKN dalam peningkatan akses pelayanan kesehatan di Medan. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 8(7), 4095–4103. <https://doi.org/10.56338/jks.v8i7.8206>
- Fardiansyah, A., Syahrundhi, D. H., Yuniarti, E. A., & Mahmud, R. L. (2022). *Konsep dasar manajemen kesehatan*. STIKes Majapahit Mojokerto. ISBN: 978-623-88230-0-1
- Idris, H. (2021). *Ekonomi & pembiayaan kesehatan*. Kementerian Kesehatan.
- Karmilasari, Z., Basri, Z., & Pratama, A. P. (2024). Evaluasi dampak implementasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) terhadap ekonomi di RSUD Tenriawaru Kab. Bone. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 5(4), 13330–13339. <https://doi.org/10.31004/jkt.v5i4.37360>
- Korompis, G. E. C. (2022). *Evaluasi program kesehatan*. CV Patra Media Grafindo.
- Maidin, A. R., Maidin, M., & Al-Maidin, M. (2020). *Manajemen*. J. B. Samiun. ISBN: 978-623-576-4-7

- Mulasari, S. A., Sulistyawati, S., & Hastuti, S. K. W. (2018). *Organisasi dan manajemen pelayanan kesehatan*. CV Mine.
- Palupi, D. H., & Kementerian Kesehatan RI. (2019). *Buku inovasi vokasi Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan RI*. Badan PPSDM Kesehatan, Kementerian Kesehatan RI.
- Pujiyanto, T. I., Wuryanto, E., & Baidhowy, A. S. (2021). *Strategi partnership bagi tenaga kesehatan*. Unimus Press.
- Purwadhi, P., Widjaja, Y. R., Masuni, E., & Firdausa, K. E. (2024). Analisis strategi dalam menghadapi era BPJS Kesehatan yang diberlakukan di rumah sakit. *Innovative: Journal of Social Science Research*, 4(5), 5706–5714. <https://doi.org/10.31004/innovative.v4i5.15635>
- Sabila, F., Ningrum, T. P., Andika, W., & Gurning, F. P. (2024). Studi literatur: Analisis efektivitas pemanfaatan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) pada fasilitas kesehatan tingkat pertama di Indonesia. *Indonesian Journal of Health Science*, 4(4), 378–397. <https://doi.org/10.54957/ijhs.v4i4.939>
- Safarah, A., & Fanida, E. H. (2023). Efektivitas layanan Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Pacet Kabupaten Mojokerto. *Publika*, 11(3), 2097–2106. <https://doi.org/10.26740/publika.v11n3.p2097-2106>
- Saputra, R. D. A., & Suminar, E. (2025). The correlation between quality of digital services in Mobile JKN application and BPJS patient satisfaction at Kebomas Health Center indicates a significant correlation. *Innovation Research Journal*, 6(1), 135–142. <https://doi.org/10.30587/innovation.v6i1.9370>
- Sartika, A., Anggreny, D. E., Sani, A., Kumalasari, I., Hermansyah, H., Nuryati, E., Shobur, S., Yulianto, B., Puspitasari, A., Maksuk, Illustri, Putri, K. M., Angraini, W., Badi'ah, A., & Murni, N. S. (2020). *Ilmu kesehatan masyarakat*. CV Media Sains Indonesia.
- Sudarma Adiputra, I. M., Trisnadewi, N. W., Oktaviani, N. P. W., Munthe, S. A., Hulu, V. T., Budiastutik, I., Faridi, A., Ramdany, R., Fitriani, R. J., Tania, P. O. A., Rahmiati, B. F., Lusiana, S. A., Susilawaty, A., & Sianturi, E. (2021). *Metodologi penelitian kesehatan* (R. Watrionthos & J. Simarmata, Eds.). Yayasan Kita Menulis.
- Sulistiadi, W., Trijati, J. R., Fuad, H., Aldila, M. D., Sulistio, S., Fatmasari, A., Meylasari, A., Mulyana, R. M., Sulaiman, B., Sulistyanto, A., Kresnamukti, N., Pratama, S., Bernadette, J., & Sucipto, I. A. (2025). *Strategi pemasaran rumah sakit: Aspek promosi dan tarif*. Eureka Media Aksara. ISBN: 978-634-221-352-0
- Widyawati, F., Afifuddin, & Rahman Ilya, T. (2024). Inovasi pelayanan kesehatan pada aplikasi Mobile JKN terhadap peserta BPJS Kesehatan (studi kasus BPJS Kesehatan Malang). *Jurnal Respon Publik*, 18(3), 30–37.
- Wijayani, R. W. (2018). Dampak implementasi program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) terhadap kinerja keuangan rumah sakit vertikal Kementerian Kesehatan. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia (JKKI)*, 7(3), 134–141. <https://doi.org/10.22146/jkki.12090>