

IMPLEMENTASI MODEL E-BUSINESS BUSINESS TO CONSUMER DALAM DIGITALISASI LAYANAN KESEHATAN

Nurhaeni Sikki, Dessy Putri Wulandari, Ghalih Ramdhani Hidayat,

Kalika Fallah, Rangga Yuzda, Resi Fitri Yuni

Magister Manajemen, Universitas Sangga Buana YPKP Bandung

nurhaeni.sikki@usbypkp.ac.id

ABSTRAK

Transformasi digital dalam layanan kesehatan menjadi kebutuhan penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan efisiensi operasional. Namun, banyak klinik rawat jalan masih menghadapi keterbatasan dalam penerapan sistem digital yang terintegrasi, khususnya dalam pelayanan berbasis Business to Consumer (B2C). Permasalahan utama yang dihadapi meliputi proses pendaftaran manual, waktu tunggu pasien yang lama, serta beban administrasi yang tinggi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi model E-Business B2C dalam mendukung digitalisasi layanan di Klinik Rawat Jalan Bina Masyarakat Sehat. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif dengan metode mixed-method sederhana melalui observasi langsung, penyebaran kuesioner kepada pasien, serta wawancara dengan staf klinik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan pendaftaran online, sistem antrian digital, dan rekam medis elektronik memberikan dampak positif terhadap layanan klinik. Pasien merasakan penurunan waktu tunggu, kemudahan akses layanan, serta peningkatan transparansi informasi. Dari sisi operasional, digitalisasi membantu meningkatkan akurasi data, mengurangi beban administrasi, dan mendukung pengambilan keputusan berbasis data, meskipun masih terdapat tantangan terkait literasi digital dan stabilitas jaringan.

Kata kunci: *e-business, B2C, digitalisasi layanan kesehatan, antrian digital, rekam medis elektronik.*

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai sektor, termasuk sektor layanan kesehatan. Digitalisasi tidak hanya dipandang sebagai inovasi teknologi, tetapi juga sebagai strategi bisnis dan pelayanan yang berorientasi pada peningkatan kualitas, efisiensi, serta pengalaman pasien. Dalam konteks tersebut, penerapan model e-business Business-to-Consumer (B2C) menjadi pendekatan yang relevan untuk memperkuat interaksi langsung antara fasilitas kesehatan dan pasien sebagai pengguna akhir layanan.

Perkembangan teknologi digital telah mendorong terjadinya transformasi di berbagai sektor, termasuk sektor layanan kesehatan. Digitalisasi layanan kesehatan menjadi strategi penting dalam meningkatkan efisiensi pelayanan, kualitas layanan, serta pengalaman pasien. Pemanfaatan teknologi digital memungkinkan fasilitas kesehatan menyediakan layanan yang lebih cepat, akurat, dan terintegrasi. Dalam konteks bisnis, digitalisasi layanan kesehatan dapat dipahami melalui konsep e-business Business-to-Consumer (B2C), yaitu pemanfaatan teknologi digital untuk memperkuat interaksi langsung antara penyedia layanan kesehatan dan pasien sebagai pengguna akhir. Chaffey et al. menegaskan bahwa e-business berperan penting dalam meningkatkan efektivitas proses bisnis serta penciptaan nilai bagi konsumen melalui pemanfaatan teknologi digital [3].

Meskipun digitalisasi menawarkan berbagai

manfaat, implementasinya dalam layanan kesehatan masih menghadapi sejumlah tantangan. Proses pelayanan yang belum sepenuhnya terdigitalisasi, keterbatasan literasi digital pasien, serta kesiapan sumber daya manusia dan manajemen menjadi permasalahan utama yang dapat menghambat optimalisasi layanan. Wijaya et al. menyatakan bahwa penerapan digital business tidak hanya berfungsi sebagai sarana promosi, tetapi juga sebagai media untuk membangun hubungan berkelanjutan dengan konsumen [14]. Selain itu, keberhasilan transformasi digital sangat dipengaruhi oleh kesiapan organisasi, khususnya dukungan manajemen dan kompetensi sumber daya manusia, agar digitalisasi dapat memberikan dampak yang optimal terhadap kinerja organisasi [6].

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi model e-business Business-to-Consumer (B2C) dalam proses digitalisasi layanan kesehatan di Klinik Rawat Jalan Bina Masyarakat Sehat. Fokus penelitian diarahkan pada pemanfaatan teknologi digital sebagai sarana interaksi langsung antara fasilitas kesehatan dan pasien guna meningkatkan kualitas pelayanan.

Untuk mencapai tujuan penelitian, digunakan pendekatan deskriptif dengan menganalisis penerapan layanan digital berbasis B2C, seperti pendaftaran online dan sistem informasi pasien. Analisis ini dilakukan untuk mengevaluasi kesiapan organisasi, kualitas pelayanan, efisiensi operasional, serta pengalaman pasien dalam mendukung keberhasilan transformasi digital layanan kesehatan.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka disusun untuk memberikan landasan teoritis dan empiris yang relevan dengan penelitian ini, khususnya terkait penerapan digitalisasi layanan kesehatan berbasis e-business Business-to-Consumer (B2C). Kajian pustaka ini membahas konsep digitalisasi layanan kesehatan, model e-business B2C, sistem informasi kesehatan, kesiapan sumber daya manusia, serta aspek etika dan keamanan data pasien berdasarkan hasil penelitian terdahulu. Dengan mengkaji berbagai penelitian dan literatur yang telah ada, tinjauan pustaka ini bertujuan untuk memperkuat kerangka konseptual penelitian, mengidentifikasi temuan-temuan utama, serta menempatkan penelitian ini dalam konteks pengembangan layanan kesehatan berbasis teknologi digital.

2.1. Digitalisasi Layanan Kesehatan

Digitalisasi layanan kesehatan merupakan pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kualitas pelayanan kesehatan. Amallia menyatakan bahwa digitalisasi kesehatan berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan dan pengalaman pasien melalui kemudahan akses serta percepatan proses pelayanan [1]. Hal ini diperkuat oleh Chotimah yang menjelaskan bahwa penerapan sistem informasi kesehatan mampu meningkatkan pengelolaan data pasien dan mendukung pengambilan keputusan klinis secara lebih akurat [4]. Selain itu, Hanafi et al. menekankan bahwa sistem informasi kesehatan yang terintegrasi menjadi fondasi penting dalam modernisasi pelayanan di fasilitas kesehatan tingkat pertama [5].

2.2. Konsep E-Business dan Model Business-to-Consumer (B2C)

E-business merupakan penggunaan teknologi digital untuk mendukung proses bisnis dan penciptaan nilai bagi konsumen. Chaffey et al. menyatakan bahwa e-business berperan penting dalam meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan melalui pemanfaatan teknologi digital secara strategis [3]. Dalam model Business-to-Consumer (B2C), interaksi terjadi secara langsung antara penyedia layanan dan konsumen akhir. Wijaya et al. menjelaskan bahwa model B2C tidak hanya berfungsi sebagai media promosi, tetapi juga sebagai sarana membangun hubungan jangka panjang dengan konsumen melalui layanan digital yang responsif dan personal [14]. Dalam konteks layanan kesehatan, model B2C memungkinkan pasien mengakses layanan secara mandiri, cepat, dan fleksibel.

2.3. Sistem Informasi Kesehatan dan Rekam Medis Elektronik

Sistem informasi kesehatan berbasis digital berperan penting dalam mendukung efisiensi administrasi dan kualitas pelayanan. Nurdila et al.

menyatakan bahwa pengembangan sistem informasi kesehatan mampu meningkatkan akurasi data pasien serta efektivitas proses pelayanan [9]. Hal serupa dikemukakan oleh Wicaksono et al. yang menegaskan bahwa sistem informasi kesehatan berbasis web dapat meningkatkan integrasi data dan mendukung pelayanan yang lebih sistematis [15]. Evaluasi rekam medis elektronik juga menunjukkan bahwa digitalisasi data medis mempercepat akses informasi dan meningkatkan kualitas pelayanan klinis [11].

2.4. Kesiapan Sumber Daya Manusia dan Organisasi

Keberhasilan implementasi digitalisasi layanan kesehatan sangat dipengaruhi oleh kesiapan organisasi dan sumber daya manusia. Hutagalung menegaskan bahwa transformasi digital yang efektif harus didukung oleh kesiapan manajemen serta kompetensi sumber daya manusia agar mampu beradaptasi dengan perubahan teknologi [6]. Anjani et al. juga menyatakan bahwa peran manajemen sumber daya manusia sangat strategis dalam mendukung optimalisasi layanan kesehatan berbasis teknologi [2].

2.5. Etika dan Keamanan Data Pasien

Aspek etika dan keamanan data menjadi isu krusial dalam digitalisasi layanan kesehatan. Sikki et al. menekankan bahwa penerapan teknologi informasi dalam layanan kesehatan harus disertai dengan perlindungan data pasien dan penerapan etika bisnis untuk menjaga kepercayaan pengguna layanan [10]. Persepsi terhadap etika bisnis dan kualitas layanan juga berpengaruh terhadap kepuasan serta loyalitas pasien [13].

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan metode mixed-method sederhana, yaitu mengombinasikan pendekatan kualitatif dan kuantitatif untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai implementasi digitalisasi layanan kesehatan berbasis e-business Business-to-Consumer (B2C). Pendekatan ini dipilih karena penelitian tidak hanya bertujuan mendeskripsikan proses digitalisasi layanan yang diterapkan di klinik, tetapi juga menganalisis persepsi dan pengalaman pasien serta staf terhadap penggunaan sistem digital.

Pendekatan kualitatif digunakan untuk memahami konteks implementasi digitalisasi layanan, alur pelayanan yang dijalankan, serta kendala dan tantangan yang dihadapi selama penerapan sistem digital. Data kualitatif diperoleh melalui observasi langsung terhadap proses pelayanan di klinik serta wawancara semi-terstruktur dengan pihak pengelola dan staf yang terlibat dalam operasional layanan digital.

Pendekatan kuantitatif digunakan sebagai pendukung untuk memperkuat temuan kualitatif,

dengan mengumpulkan data melalui kuesioner yang disebarkan kepada pasien. Kuesioner disusun menggunakan skala Likert lima poin untuk mengukur tingkat persepsi pasien terhadap kemudahan penggunaan sistem, kecepatan pelayanan, transparansi informasi, dan kepuasan terhadap layanan digital yang diterapkan.

Penelitian dilaksanakan di Klinik Rawat Jalan Bina Masyarakat Sehat yang telah menerapkan berbagai bentuk digitalisasi layanan, meliputi pendaftaran online, sistem antrean digital, rekam medis elektronik, dan pembayaran digital. Pengumpulan data dilakukan pada bulan Desember 2025. Data yang diperoleh dianalisis secara deskriptif, baik melalui pemaknaan temuan kualitatif maupun perhitungan statistik sederhana untuk data kuantitatif, guna menarik kesimpulan terkait efektivitas implementasi model B2C dalam digitalisasi layanan kesehatan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis implementasi model e-business Business-to-Consumer (B2C) dalam proses digitalisasi layanan kesehatan di Klinik Rawat Jalan Bina Masyarakat Sehat. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung, wawancara dengan pihak pengelola klinik, serta penyebaran kuesioner kepada pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa klinik telah menerapkan digitalisasi layanan kesehatan melalui sistem pendaftaran pasien secara daring, antrean digital, rekam medis elektronik, dan pembayaran digital sebagai upaya meningkatkan efisiensi pelayanan dan mengurangi proses administrasi manual.

Berdasarkan hasil observasi, penerapan sistem pendaftaran online dan pencatatan data pasien berbasis digital mampu mempercepat alur pelayanan serta mengurangi waktu tunggu pasien. Temuan ini diperkuat oleh hasil kuesioner yang menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasakan kemudahan dalam proses pendaftaran dan akses layanan kesehatan. Pasien menilai bahwa pendaftaran digital dapat mengurangi antrean dan membuat proses pelayanan menjadi lebih cepat dan terorganisir. Selain itu, informasi layanan dinilai lebih mudah diakses melalui media digital yang disediakan oleh klinik.

Dari sisi operasional, hasil wawancara menunjukkan bahwa digitalisasi layanan membantu klinik dalam mengelola data pasien secara lebih sistematis dan terintegrasi. Proses pencarian dan pengelolaan data menjadi lebih efisien dibandingkan dengan sistem manual, sehingga tenaga kesehatan dapat lebih fokus pada pelayanan pasien. Ringkasan hasil temuan penelitian disajikan pada Tabel 1, yang menunjukkan dampak positif penerapan pendaftaran online, antrean digital, rekam medis elektronik, dan pembayaran digital terhadap efisiensi pelayanan dan operasional klinik.

Tabel 1. Ringkasan Hasil Temuan

Aspek	Temuan Utama	Dampak
Pendaftaran Online	40–60% pasien daftar dari rumah	Mengurangi antrean
Antrean Digital	Pasien datang sesuai estimasi	Ruang tunggu tertib
RME	Akses data cepat	Konsultasi lebih efektif
Pembayaran Digital	Kasir lebih cepat	Antrian kasir menurun
SDM	Input manual berkurang	Fokus pada pelayanan
Kendala	Lansia butuh bantuan	Perlu pendampingan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan digitalisasi layanan kesehatan di Klinik Rawat Jalan Bina Masyarakat Sehat sejalan dengan konsep e-business Business-to-Consumer (B2C), di mana teknologi digital dimanfaatkan untuk memfasilitasi interaksi langsung antara penyedia layanan dan pasien sebagai pengguna akhir. Model B2C memungkinkan pasien mengakses layanan kesehatan secara lebih cepat dan fleksibel, serta terbukti mampu meningkatkan efisiensi proses bisnis dan kualitas layanan [3]. Temuan terkait kemudahan pendaftaran dan pengurangan waktu antrean juga sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa digitalisasi layanan kesehatan berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan dan pengalaman pasien [1].

Digitalisasi layanan menjadikan proses pelayanan lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan pasien. Dari perspektif penerimaan teknologi, hasil penelitian ini dapat dijelaskan melalui Technology Acceptance Model (TAM), yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat berpengaruh signifikan terhadap tingkat penerimaan pengguna terhadap teknologi [7]. Dalam penelitian ini, pasien yang merasakan kemudahan dan manfaat dari sistem digital menunjukkan tingkat penerimaan yang positif terhadap penerapan layanan berbasis teknologi di klinik.

Selain meningkatkan kualitas pelayanan, pengelolaan data pasien berbasis digital juga mendukung peningkatan efisiensi administrasi dan akurasi data. Sistem informasi kesehatan berbasis digital terbukti mampu meningkatkan efektivitas proses pelayanan serta integrasi data di fasilitas kesehatan [9]. Meskipun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan adanya beberapa tantangan dalam implementasi digitalisasi layanan kesehatan, terutama terkait keterbatasan pemahaman teknologi pada sebagian pasien serta kesiapan sumber daya manusia sebagai faktor kunci keberhasilan penerapan sistem digital [15]. Kompetensi dan kesiapan sumber daya manusia memiliki peran strategis dalam mendukung optimalisasi layanan kesehatan berbasis teknologi [2].

Selain faktor sumber daya manusia, aspek etika

dan keamanan data pasien juga menjadi perhatian penting dalam penerapan digitalisasi layanan kesehatan. Penggunaan teknologi informasi dalam layanan kesehatan harus disertai dengan perlindungan data pasien serta penerapan etika bisnis yang baik untuk menjaga kepercayaan pengguna layanan [10]. Oleh karena itu, klinik perlu memastikan bahwa sistem digital yang digunakan telah memenuhi standar keamanan data serta didukung oleh kebijakan dan prosedur yang jelas.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi model e-business B2C dalam digitalisasi layanan kesehatan memberikan dampak positif terhadap efisiensi pelayanan dan pengalaman pasien. Meskipun demikian, diperlukan upaya berkelanjutan dalam peningkatan kompetensi sumber daya manusia serta penguatan aspek etika dan keamanan data guna mendukung keberhasilan digitalisasi layanan kesehatan secara optimal.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi model e-business Business-to-Consumer (B2C) dalam proses digitalisasi layanan kesehatan di Klinik Rawat Jalan Bina Masyarakat Sehat. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa penerapan digitalisasi layanan kesehatan memberikan dampak positif terhadap peningkatan efisiensi pelayanan dan pengalaman pasien.

Penerapan model e-business B2C memungkinkan terjadinya interaksi langsung antara klinik dan pasien melalui pemanfaatan teknologi digital, sehingga proses pelayanan menjadi lebih cepat dan mudah diakses. Digitalisasi layanan juga

membantu klinik dalam mengelola data pasien secara lebih sistematis dan terintegrasi, yang berdampak pada peningkatan efektivitas operasional.

Meskipun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi digitalisasi layanan kesehatan masih menghadapi beberapa tantangan, terutama terkait dengan kesiapan sumber daya manusia dan tingkat pemahaman teknologi pada sebagian pasien. Selain itu, aspek etika dan keamanan data pasien menjadi faktor penting yang perlu diperhatikan dalam pengembangan layanan kesehatan berbasis digital.

Secara keseluruhan, penerapan digitalisasi layanan kesehatan melalui model e-business B2C memberikan nilai tambah yang signifikan bagi klinik maupun pasien. Keberhasilan implementasi digitalisasi tidak hanya ditentukan oleh penggunaan teknologi, tetapi juga oleh kesiapan organisasi dalam mengelola perubahan dan memastikan keamanan serta etika pengelolaan data pasien.

DAFTAR PUSTAKA

[1] Amallia, A. (2024). Digitalisasi kesehatan dalam peningkatan kualitas layanan kesehatan.

Medical Journal of Nusantara, 3(3), 151–158. <https://doi.org/10.55080/mjn.v3i3.1103>

- [2] Anjani, D. A. V., Gunadi, M. A., Mayun, A. N. M. T., Illal Haqqni, I., & Sikki, N. (2024). Literature review: The role of human resource management in healthcare services. *Jurnal EduHealth*, 15(2), 1227–1235.
- [3] Chaffey, D., Hemphill, T., & Edmundson-Bird, D. (2019). *Digital business and e-commerce management* (7th ed.). Pearson Education.
- [4] Chotimah, S. N. (2022). Implementasi sistem informasi kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan di Indonesia: Literature review. *Jurnal Rekam Medis dan Manajemen Informasi Kesehatan*, 2(1), 8–13. <https://doi.org/10.53416/jurmik.v2i1.67>
- [5] Hanafi, S. T., Utami Panjaitan, W., et al. (2025). Tinjauan literatur: Penerapan sistem informasi kesehatan di Puskesmas di Indonesia. *Sagita Academia Journal*, 3(1). <https://doi.org/10.61579/sagita.v3i1.333>
- [6] Hutagalung, D. S. (2025). Transformasi digital dan integrasi kecerdasan buatan dalam manajemen strategis: Analisis dampak dan strategi adaptasi di era disrupsi.
- [7] Legris, P., Ingham, J., & Colletette, P. (2003). Why do people use information technology? A critical review of the Technology Acceptance Model. *Information & Management*, 40(3), 191–204.
- [8] Mustoha, M., Sikki, N., Fadhilah, M., Supriadi, D., et al. (2025). Implementasi layanan berbasis teknologi informasi dalam mewujudkan pelayanan unggulan di rumah sakit. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(3). <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i3.2251>
- [9] Nurdila, I., Sihombing, V., & Juledi, A. P. (2024). Pengembangan sistem informasi kesehatan untuk manajemen data pasien dan perawatan yang lebih baik. *Jurnal Ilmu Komputer dan Sistem Informasi*, 7(1). <https://doi.org/10.55338/jikoms.v7i1.3089>
- [10] Sikki, N., Bramanto, R. H., Rahmawati, F., Puteri Khaneisyia, R., & Wulandari, A. A. (2025). Etika bisnis dalam keamanan data pasien: Studi di Puskesmas Wera Kabupaten Bima, Nusa Tenggara Barat. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(3). <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i3.2212>
- [11] Sikki, N., Silalahi, H. Y. W., & Rahmiyati, A. L. (2025). Evaluasi sistem rekam medik elektronik: Studi kasus di RSUD Sele Be Solu Sorong, Papua Barat Daya. *Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan*, 14(3), 1402–1411. https://doi.org/10.22437/jmk.v14i03.483_21
- [12] Sikki, N., et al. (2025). Optimalisasi pengadaan dan pemeliharaan alat kesehatan untuk meningkatkan pelayanan di RSUD Pagelaran

- Kabupaten Cianjur. *Journal of Information System, Applied, Management, Accounting and Research*, 9(1), 324–334. <https://doi.org/10.52362/jisamar.v9i1.1757>
- [13] Widjaja, T. N. S., Sikki, N., et al. (2025). Perception of business ethics and healthcare service quality in hospitals: Impact on patient satisfaction and lyalty. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(3). <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i3.2252>
- [14] Wijaya, A., Jamaludin, M., Khudori, A. N., Tarecha, R. I., Fauziah, E. G., Silitonga, H. P., ... Harto, B. (2022). *The art of digital marketing: Strategi pemasaran generasi milenial* (A. Sudirman, Ed.). CV Media Sains Indonesia.
- [15] Wicaksono, K. E., Nurmawati, I., Supriyanto, B. F., Hanifa, S., & Nurjihan, I. (2024). Design of a web-based health information system to support a teaching factory in health information management. *International Journal of Health and Information System*, 2(3), 109–116. <https://doi.org/10.47134/ijhis.v2i3>