

# Perancangan Model Bisnis Aplikasi Klinik.Com Dengan Lean Canvas

## *Design Of Klinik.Com Business Model Using Lean Canvas*

1<sup>st</sup> Seabriella Aulia Siregar  
Universitas Telkom  
Fakultas Rekayasa Industri  
Bandung, Indonesia  
seabriellaauliaa@telkomuniversity..a  
c.id

2<sup>nd</sup> Farda Hasun  
Universitas Telkom  
Fakultas Rekayasa Industri  
Bandung, Indonesia  
fardahasun@telkomuniversity.ac.id

3<sup>rd</sup> Maria Dellarosawati  
Universitas Telkom  
Fakultas Rekayasa Industri  
Bandung, Indonesia  
mariadellarosawati@telkomuniversity.ac.id

### Abstrak

Angka harapan hidup Provinsi Kepulauan Riau pada tahun 2020 adalah 69,96 tahun yang mana angka ini lebih rendah dibanding angka harapan hidup nasional yaitu 71,47 tahun. Hal ini disebabkan beberapa permasalahan pada beberapa kabupaten/kota di Provinsi Kepulauan Riau seperti terjadi antrean pada fasilitas kesehatan rujukan, belum meratanya penyebaran tenaga kesehatan, kurangnya tenaga kesehatan strategis di Puskesmas, serta belum optimalnya penyediaan dan penyebaran obat. Dari permasalahan yang ada, salah satu solusi yang dapat mengatasi permasalahan yang ada adalah mengembangkan aplikasi kesehatan. Untuk mengembangkan aplikasi ini tentunya perlu dirancang model bisnisnya. Penelitian ini bertujuan merancang model bisnis untuk aplikasi Klinik.com dengan menggunakan *lean canvas*. Dalam melakukan perancangan model bisnis aplikasi Klinik.com ini, data yang dikumpulkan adalah data primer yang diperoleh melalui observasi dan data sekunder yang berasal dari studi literatur. Dari hasil analisis data yang telah terkumpul dapat dirancang *lean canvas* untuk tahap awal. Selanjutnya dilakukan verifikasi *logic* dan identifikasi risiko bersama pembimbing. Setelah dilakukan verifikasi dilanjutkan dengan perancangan *mockup*, yang kemudian digunakan dalam proses validasi *problem* dan validasi *solution*, yang dilakukan dengan jalan wawancara. Hasil dari penelitian ini adalah model bisnis aplikasi Klinik.com yang dirancang menggunakan *lean canvas*

**Kata Kunci :** *Klinik.com, lean canvas, Provinsi Kepulauan Riau, masyarakat kepulauan*

### Abstract

*The population life expectancy of the Riau Islands Province in 2020 was 69.96 years, which is lower than the national life expectancy of 71.47 years. This is due to several problems Riau Islands Province. Some of the problems are queues at referral health facilities, distribution of medical staff that are not proportional, lack of strategic medical staff at the public health centers, and the supply and distribution of medicine that are not optimal. From the existing problems, one is to develop an application for health, which needs a business model in the application developing process. In this research, the business model for health applications named Klinik.com is accomplished using lean canvas. In designing the Klinik.com application business model, the data used is primary data which was collected from observation and secondary data which was collected from literature study. Using the collected data, the initial lean canvas can be developed. The next step are logic verification and risk identification. The mockup is developed after verification process, and used in the problem and solution validation. The result of this research is a business model of Klinik.com applications designed using lean canvas.*

**Keywords:** *Klinik.com, lean canvas, Riau Island Province, island population*

### I. PENDAHULUAN

Provinsi Kepulauan Riau merupakan sebuah provinsi yang terdiri dari lautan dan banyak pulau. Angka harapan hidup Provinsi Kepulauan Riau pada tahun 2020 adalah 69,96 tahun yang mana angka ini lebih rendah dibanding angka harapan hidup nasional yaitu 71,47 tahun [1]. Hal ini disebabkan beberapa permasalahan yang

berkaitan dengan layanan kesehatan yang belum optimal pada beberapa kabupaten/kota di Provinsi Kepulauan Riau. Berikut beberapa permasalahan yang terjadi:

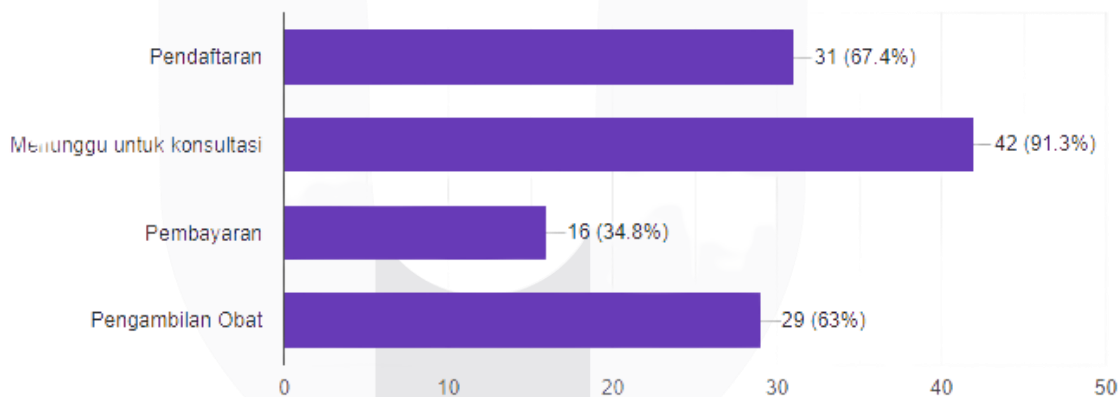
- Luas wilayah Provinsi Kepulauan Riau 251.810,71 km<sup>2</sup> di mana sekitar 96% berupa lautan dan 4% berupa daratan. Pada Provinsi Kepulauan Riau setiap pulau besar yang berpenghuni didirikan

puskesmas. Namun, untuk mendapatkan pelayanan kesehatan lanjutan masyarakat akan dirujuk ke rumah sakit rujukan, di mana umumnya jarak yang ditempuh jauh bahkan ada yang memakan waktu 24 jam perjalanan, dan biaya perjalanannya cukup mahal. Rumah sakit tipe B hanya ada di Kota Batam dan Tanjungpinang.

**Tabel 1.** Jumlah Rumah Sakit Menurut Kabupaten/Kota Provinsi Kepulauan Riau [3]

No.	Kabupaten/Kota	Jumlah Desa/ Kelurahan	Jumlah Rumah Sakit	RS Kelas B	RS Kelas C	RS Kelas D	RS Non- Kelas
1.	Karimun	71	3	-	3	-	-
2.	Bintan	51	2	-	2	-	-
3.	Natuna	77	2	-	1	-	1
4.	Lingga	82	2	-	-	2	-
5.	Anambas	54	2	-	-	2	-
6.	Kota Batam	64	19	4	11	2	2
7.	Kota Tanjungpinang	18	3	2	1	-	-

- Fasilitas kesehatan rujukan yang ada di Provinsi Kepulauan Riau hanya terdapat pada beberapa daerah. Hal ini menyebabkan penumpukan pasien dan terjadinya antrean pada fasilitas kesehatan rujukan. Gambar 1 berikut memperlihatkan hasil survei mengenai adanya antrean di masing-masing tahapan saat berobat ke fasilitas kesehatan.



**Gambar 1.** Hasil Survei Fasilitas Kesehatan di Provinsi Kepulauan Riau

- Penyebaran tenaga kesehatan khususnya dokter spesialis yang belum merata di seluruh kabupaten/kota Provinsi Kepulauan Riau. Tabel 2 memperlihatkan ketersediaan dokter spesialis di RSUD tipe C dan D yang ada di Provinsi Kepulauan Riau. Dari laporan Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau, diperoleh data bahwa dokter spesialis kurang berminat untuk ditempatkan di wilayah pulau.

**Tabel 2.** Ketersediaan Dokter Spesialis di RSUD Tipe C dan D di Provinsi Kepulauan Riau [3]

No.	Kabupaten/Kota	Nama Rumah Sakit	Spesialis Anak	Spesialis Obgyn	Spesialis Bedah	Spesialis Penyakit Dalam	Spesialis Anastesi	Spesialis Radiologi	Spesialis Patologi Klinik
1	Karimun	RSUD M. Sani	v	v	v	v	v	v	v
2	Bintan	RSUD Engku H.Daud	v	v	v	v	v	v	v
		RSUD Bintan	v	v	-	v	v	v	v
3	Natuna	RSUD Natuna	-	v	v	v	-	v	-
4	Lingga	RSUD Dabo	v	v	-	v	-	-	-
		RSUD Encik Maryam	v	-	-	-	-	-	-
5	Anambas	RSUD Palmatak	-	-	-	-	-	-	-
		RSUD Tarempa	-	-	-	-	-	-	-
		RSUD Jemaja	-	-	v	-	-	-	-
7	Kota Tanjungpinang	RSUD Tanjungpinang	v	v	v	v	v	v	

- Dari 91 puskesmas yang ada di Provinsi Kepulauan Riau, baru sebanyak 43 (48%) puskesmas yang memenuhi sembilan jenis tenaga kesehatan strategis [3]
- Rendahnya ketersediaan obat di puskesmas. Persentase ketersediaan vaksin IDL di Kabupaten/Kota Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2020 yang belum mencapai target yaitu sebesar 81,14% sedangkan target dari Kementerian Kesehatan sebesar 90% [3]

Dari permasalahan yang telah diuraikan, terlihat bahwa salah satu persoalan yang dihadapi adalah kesulitan masyarakat yang tinggal di pulau yang jauh dari Kota Batam dan Tanjungpinang untuk berkonsultasi dengan dokter spesialis, di mana masyarakat pulau harus menempuh perjalanan yang jauh dan berbiaya mahal, dan juga menghadapi antrean yang terjadi di fasilitas kesehatan rujukan. Hal ini memberikan peluang untuk memberikan solusi dengan jalan membangun sebuah platform berupa aplikasi kesehatan, yang di tahap awal pengembangannya ditujukan guna membantu masyarakat pulau untuk dapat berkonsultasi dengan dokter spesialis. Aplikasi ini diberi nama Klinik.com. Perancangan ide aplikasi Klinik.com masih perlu dimatangkan agar dapat terealisasi dengan baik dan dapat mendatangkan manfaat bagi masyarakat dan pihak penyedia aplikasi. Salah satu yang perlu dilakukan adalah membuat rancangan model bisnisnya. Pembuatan model bisnis sangat penting bagi ide aplikasi Klinik.com karena dapat membantu memetakan arsitektur bisnis dan membantu dalam memahami mekanisme utama bisnis.

Dalam penelitian ini, akan dirancang model bisnis dari aplikasi Klinik.com. Model bisnis aplikasi Klinik.com dirancang dengan menggunakan metodologi *Lean*, yang memberikan penekanan lebih besar pada pengembangan bisnis dibandingkan dengan perencanaan bisnis. Hal ini membuat metodologi *Lean* lebih cocok digunakan untuk bisnis baru atau bisnis *startup* yang masih berada pada tahap inisiasi produk dan berada dalam lingkungan bisnis yang sangat cepat berubah [4]. Penelitian ini akan melakukan pengembangan *Lean Canvas* untuk Klinik.com, mengidentifikasi risiko dari hipotesis model bisnis yang sudah digambarkan dalam *Lean Canvas* yang dikembangkan dan melakukan proses testing berupa validasi problem dan validasi solusi.

## II. KAJIAN TEORI

Kebanyakan *startup* mengalami kegagalan. Fakta yang menarik, dua per tiga dari *startup* yang berhasil melaporkan bahwa mereka mengubah model bisnisnya secara drastis di tengah perjalanan bisnisnya. Jadi yang membedakan antara *startup* yang berhasil dengan yang gagal adalah bukan pada adanya rencana awal (*plan A*) yang baik, tetapi bahwa *startup* yang berhasil dapat menemukan rencana yang dapat dijalankan untuk menuju sukses sebelum mereka kehabisan sumber daya. Metodologi *Lean* merupakan proses yang sistematis untuk melakukan iterasi dari *Plan A* ke *Plan* lain yang bisa berhasil sebelum pelaku *startup* kehabisan sumber daya. Faktor kecepatan belajar menjadi sangat penting dalam metodologi

ini. Secara garis besar, metodologi ini terbagi dalam tiga tahap, yaitu:

1. Mengembangkan Lean Canvas sebagai gambaran dari model bisnis yang akan dijalankan, yang dalam istilah pengagasnya disebut sebagai mendokumentasikan *Plan A*. Satu hal yang ditekankan dalam
2. Mengidentifikasi bagian yang paling berisiko dari *Plan A*. Mitigasi risiko sangat penting dalam membangun usaha yang berhasil. Risiko terbagi atas tiga kelompok, terdiri dari: 1) risiko produk, yaitu risiko terkait upaya dalam mendapatkan produk yang benar, 2) risiko pelanggan, yaitu risiko dalam membangun jalan untuk meraih pelanggan, dan 3) risiko pasar, yaitu risiko dalam membangun usaha yang layak dengan ukuran pasar yang memadai
3. Melakukan proses pengujian secara sistematis untuk mengurangi risiko dari *Plan A*. Pengujian yang dilakukan mencakup pengujian apakah problem yang didefinisikan sudah tepat dan berharga untuk dipecahkan, yang dilakukan dengan menjalankan *problem interview*, dan juga pengujian apakah solusi yang ditawarkan sudah tepat, yang dilakukan melalui *solution interview*, dan melakukan eksperimen yang diperlukan untuk mengukur progress berdasarkan key metrics yang didefinisikan [4].

Mengembangkan startup dengan menggunakan metodologi lean ini, maka startup akan melewati sebuah siklus yang disebut sebagai siklus *lean startup*, yang terdiri dari tiga bagian, yaitu:

1. *Build*, merupakan tahapan membangun gagasan dan memastikan asumsi gagasan yang diambil benar terjadi dan dibutuhkan oleh banyak orang, dan kemudian membangun artefak baik berupa *mock-up*, *code* maupun *landing page*
2. *Measure*, merupakan tahapan di mana artefak disampaikan di depan pelanggan untuk melihat tanggapan dari pelanggan terhadap kesesuaiannya dengan keinginan dan kebutuhan konsumen

3. *Learn*, merupakan tahapan evaluasi data yang diperoleh dari hasil pengukuran di tahap *measure* untuk mengetahui apakah bisnis tersebut perlu melakukan pergantian model bisnis dan gagasan, atau tetap bertahan menggunakan bisnis model dan gagasan yang diambil sebelumnya.

Tiga tahapan dalam siklus *lean startup* akan terus berulang sehingga *startup* atau produk akan terus berkembang. [4,5]

Metodologi lean menggunakan *lean canvas* untuk menggambarkan model bisnis. *Lean canvas* merupakan metode perancangan model bisnis yang dikembangkan dari metode *business model canvas*. Pengembangan dilakukan karena elemen bisnis yang terdapat pada *business model canvas* kurang menangkap komponen utama yang harus dipertimbangkan dari sebuah *startup*. *Lean canvas* juga terdiri dari 9 blok, yaitu:

- *Problem*. Blok *problem* fokus untuk mengidentifikasi masalah utama pelanggan untuk diselesaikan. *Problem* yang didefinisikan di sini haruslah *problem* yang berharga untuk dipecahkan
- *Customer segment*. Agar lebih fokus dalam melayani pelanggan, maka dilakukan proses segmentasi pelanggan, yaitu proses membagi pelanggan menjadi kelompok-kelompok berdasarkan berbagai karakteristik yang dianggap penting, misalnya kebutuhan umum, perilaku umum, dan karakteristik lainnya. Selanjutnya akan dipilih segmen pelanggan yang menjadi sasaran dari perusahaan. Segmen pelanggan terpilih ini yang digambarkan dalam blok *customer segment*.
- *Unique value proposition*. *Unique value proposition* adalah nilai yang ditawarkan kepada pelanggan, di mana tentunya perlu ada keunikan yang menjadi pembeda dengan pesaing
- *Solution*. *Solution* menggambarkan satu atau beberapa pilihan pemecahan masalah yang diambil oleh perusahaan untuk mengatasi masalah pada segmen pelanggan yang

terpilih. *Solution* merupakan jawaban dari blok *problem* yang sudah teridentifikasi sebelumnya. Blok *solution* ini berkonsep MVP (*Minimum Viable Product*) yaitu solusi yang diciptakan adalah solusi minimal namun dapat mengatasi permasalahan yang ada.

- *Unfair advantage*. *Unfair advantage* berbeda dengan *competitive advantage*. *Unfair advantage* adalah keunggulan kompetitif yang sangat sulit untuk ditiru oleh pesaing di *market* yang sama. Dengan kata lain *unfair advantage* adalah sesuatu yang ada pada perusahaan atau produk yang sulit untuk ditiru dan dilakukan oleh perusahaan lain.
- *Revenue streams*. Arus pendapatan adalah aliran pemasukan yang diharapkan dari solusi yang ditawarkan atas masalah pelanggan. Dalam *lean canvas*, *revenue stream* sebaiknya telah mendefinisikan skema *pricing* yang akan dikenakan, misalnya 30 hari *free trial* kemudian \$50/tahun
- *Cost structure*. Struktur biaya menjelaskan semua biaya yang dikeluarkan untuk mengoperasikan model bisnis. Biaya di masa depan sangat sulit untuk dihitung secara akurat, sehingga *lean canvas* fokus untuk menghitung biaya yang dibutuhkan untuk saat ini, mulai dari pembuatan sebuah produk hingga produk tersebut sampai di tangan konsumen.
- *Key metrics*. *Key metrics* merupakan metode evaluasi atau kontrol terhadap strategi dan operasi bisnis yang digunakan untuk mengetahui tingkat keberhasilan bisnis *startup* di pasar. *Key metrics* dapat juga digunakan sebagai alat ukur yang menjadi kunci untuk mengukur kemajuan dan *life cycle* dari sebuah produk.
- *Channels*. *Channels* menggambarkan bagaimana suatu perusahaan berinteraksi dengan segmen pelanggan untuk menyampaikan *value proposition* [4].

### III. METODE

Perancangan model bisnis Klinik.com mengacu pada *Lean methodology*. Berikut merupakan

tahapan yang dilakukan dalam perancangan model bisnis Klinik.com:

1. Tahapan Pengumpulan Data  
Pada tahapan ini dilakukan proses pengumpulan data. Data yang dikumpulkan merupakan data sekunder yang didapatkan dari hasil studi literatur dan observasi. Selanjutnya data yang sudah terkumpul digunakan untuk merancang *lean canvas* pada tahap awal, atau *Plan A* untuk Klinik.com
2. Tahapan Perancangan Model Bisnis Aplikasi Klinik.com dengan Metode *Lean Canvas*  
Pada tahapan ini dirancang model bisnis aplikasi Klinik.com dengan metode *lean canvas* yang terdiri dari sembilan blok yaitu, *problem*, *customer segment*, *unique value proposition*, *solution*, *unfair advantage*, *revenue streams*, *cost structure*, *key metrics*, dan *channels*.
3. Tahapan Verifikasi  
Pada tahapan ini dilakukan verifikasi *logic* terhadap model bisnis yang telah dirancang. Pada penelitian ini verifikasi dilakukan dengan cara diskusi dengan pembimbing. Tahap verifikasi bertujuan untuk menguji konsistensi logika di dalam pengembangan *lean canvas*. Setelah model bisnis diverifikasi selanjutnya dilakukan proses perancangan *mockup*. Hasil rancangan *mockup* akan digunakan pada saat validasi solusi.
4. Tahapan Validasi  
Pada tahapan ini dilakukan validasi terhadap model bisnis yang telah dirancang. Tahapan validasi pada penelitian ini mengacu pada metode *lean startup*. Dilakukan dua validasi pada penelitian ini yaitu validasi *problem* dan validasi *solution*. Validasi *problem* dilakukan untuk melihat apakah masalah yang telah diidentifikasi dalam *lean canvas* blok *problem* pada tahap awal perancangan sesuai dengan masalah yang sebenarnya dialami oleh segmen pelanggan. Pada validasi *problem* dilakukan wawancara kepada 10 orang masyarakat pulau Provinsi Kepulauan Riau. Sedangkan validasi *solution* dilakukan untuk melihat apakah solusi yang ditawarkan



dapat mengatasi masalah dari segmen pelanggan dan dapat diterima oleh segmen pelanggan. Pada validasi *solution* dilakukan wawancara kepada 15 masyarakat Provinsi Kepulauan Riau. Tujuan dari validasi antara lain adalah untuk mengurangi risiko kegagalan usaha. Penelitian ini hanya dilakukan sampai tahap validasi solusi.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Rancangan Lean Canvas untuk Klinik.com

1. Perancangan blok *problem*. Dari beberapa permasalahan pelayanan kesehatan yang dihadapi

di Provinsi Kepulauan Riau, maka masalah yang akan coba untuk diatasi oleh Klinik.com adalah sebagai berikut: 1)Penyebaran tenaga kesehatan seperti dokter spesialis yang belum merata di Provinsi Kepulauan Riau dikarenakan kurangnya minat untuk ditempatkan di pulau, dan 2) Jarak yang jauh, waktu yang lama, biaya yang mahal dan risiko kesehatan selama perjalanan yang tinggi adalah masalah yang dirasakan masyarakat jika dirujuk untuk dapat berkonsultasi dengan dokter spesialis. Data jarak, waktu dan biaya dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. Data Jarak, Waktu Tempuh, dan Biaya antar Kabupaten/Kota Provinsi Kepulauan Riau

No.	Data	Jarak	Alat Transportasi	Waktu Tempuh	Biaya
1.	Dari Kabupaten Natuna ke Kota Tanjungpinang	440 km	Kapal Pelni	23-25 jam	243.000
	Dari Kabupaten Natuna ke Kota Batam	565 km	Pesawat	60-90 menit	1.190.000-1.350.000
2.	Dari Kepulauan Anambas ke Kota Tanjungpinang atau Batam	194 km / 282 km	Kapal Cepat	6-8 jam	400.000-450.000
			Kapal Pelni	12-16 jam	158.000
	Dari Kepulauan Anambas ke Kota Batam		Pesawat	45-60 menit	743.000
3.	Dari Kabupaten Karimun ke Kota Tanjungpinang	119 km	Kapal Cepat	3,5 jam	280.000
	Dari Kabupaten Karimun ke Kota Batam	82,4 km	Kapal Cepat	105-120 menit	100.000
	Dari Kabupaten Karimun ke Kota Tanjungpinang	119 km	Kapal Roro	10 jam	48.000
4.	Dari Kabupaten Bintan ke Kota Tanjungpinang	28.1 km	Pompong	75-120 menit	20.000-30.000
	Dari Kabupaten Bintan ke Kota Batam	83,41 km	Kapal Cepat	15-30 menit	50.000
			Kapal Roro	45-60 menit	21.000

Dari permasalahan yang ada berikut beberapa alternatif saat ini (existing alternatives) yang dilakukan masyarakat berdasarkan studi literatur:

- Masyarakat pulau dirujuk ke fasilitas kesehatan rujukan regional atau

provinsi untuk dapat berkonsultasi dengan dokter spesialis

- Masyarakat menggunakan kapal laut atau pesawat untuk dapat menggunakan fasilitas kesehatan rujukan yaitu berkonsultasi dengan dokter spesialis. Jenis alat transportasi antar

kabupaten/kota di Provinsi Kepulauan Riau dapat dilihat pada tabel 3.

2. Perancangan blok *customer segment*

Pada perancangan blok *customer segment* dipilih segmen pelanggan yang akan dilayani oleh Klinik.com. Dikarenakan permasalahan yang dipilih adalah permasalahan yang

dihadapi oleh masyarakat yang bertempat tinggal di wilayah pulau maka segmen pelanggan yang dipilih adalah masyarakat Provinsi Kepulauan Riau yang tinggal di pulau. Berikut jumlah penduduk menurut kabupaten di Provinsi Kepulauan Riau dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4. Jumlah Penduduk Menurut Kabupaten di Provinsi Kepulauan Riau 2021 [2]

No.	Kabupaten	Jumlah Penduduk
1.	Karimun	253.457
2.	Natuna	81.495
3.	Lingga	98.633
4.	Kepulauan Anambas	47.402
5.	Bintan	159.518
Jumlah Penduduk Kabupaten		640.505

3.

Perancangan blok *unique value proposition*

Perancangan *unique value proposition* didasari dari *problem* dan *customer segment* yang dipilih. Permasalahan masyarakat pulau untuk berkonsultasi dengan dokter spesialis dapat diatasi dengan pemerataan penyebaran dokter spesialis di Provinsi Kepulauan Riau atau menerapkan teknologi digital. Menurut penelitian The Pulse of Asia. Studi kolaborasi riset antara Prudential Corporation Asia dan The Economist Intelligence Unit, mengungkapkan mayoritas atau 67 persen responden di Indonesia mengatakan aplikasi kesehatan *mobile* bermanfaat untuk mendapatkan informasi seputar kesehatan. Sebanyak 68,7 persen responden Indonesia mengatakan mereka akan menggunakan lebih banyak teknologi kesehatan digital pribadi selama tiga tahun ke depan untuk meningkatkan kesehatan [6]. Salah satu teknologi digital dalam bidang kesehatan adalah pengembangan layanan konsultasi *online*. Pada saat ini sudah terdapat layanan konsultasi *online* di Provinsi Kepulauan Riau, yaitu layanan konsultasi *online* di aplikasi Halodoc. Ditinjau dari masalah yang coba untuk diatasi oleh Halodoc dan ditinjau dari kurangnya minat dari sisi dokter spesialis untuk ditempatkan di pulau serta ditinjau dari kelebihan pengembangan layanan konsultasi *online*, maka, dipilih untuk mengembangkan layanan konsultasi *online* yang berfokus pada

peningkatan layanan kesehatan di Provinsi Kepulauan Riau. Konsultasi *online* menjadi cara tercepat dan termudah untuk berkonsultasi dengan dokter spesialis di Provinsi Kepulauan Riau dibandingkan masyarakat harus datang langsung ke fasilitas kesehatan rujukan.

4. Perancangan blok *solution*

Perancangan blok *solution* didasari dari blok *unique value proposition*. Dilakukan *benchmarking* dengan aplikasi Halodoc untuk merancang solusi. Berikut data hasil *benchmarking* dengan Halodoc:

- Halodoc merupakan perusahaan teknologi yang melayani di bidang telekonsultasi kesehatan.
- Hal-hal yang coba untuk diselesaikan Halodoc adalah memudahkan akses kesehatan bagi seluruh masyarakat Indonesia dan meningkatkan kualitas layanan kesehatan.
- Melalui Halodoc, pengguna dapat berbicara dengan dokter spesialis, membeli obat, serta melakukan pendaftaran untuk pemeriksaan laboratorium lewat smart phone dari mana saja dan kapan saja

Untuk wilayah Provinsi Kepulauan Riau, saat ini layanan Halodoc yang ada hanya untuk membeli obat melalui *smart phone* itupun tidak semua apotek tersedia hanya beberapa apotek besar saja yang tersedia di Halodoc.

Dari rancangan *unique value proposition* dan data hasil *benchmarking* dengan Halodoc serta studi literatur dirancang solusi yaitu:

- Perlu dikembangkan aplikasi baru yang memiliki fitur konsultasi *online*. Aplikasi ini diberi nama Klinik.com. Pengembangan aplikasi menjadi peluang bisnis di Provinsi Kepulauan Riau.
- Konsultasi *online* dapat dilakukan dengan bertukar informasi medis berupa gambar, citra (*image*), teks, bio sinyal, video dan/atau suara yang baik. Hal ini dimaksudkan untuk mempermudah dokter spesialis dalam melihat keadaan pasien dan mendiagnosis penyakit.
- Bantuan pemeriksaan fisik oleh bidan/perawat di fasilitas kesehatan perujuk untuk membantu dokter spesialis melakukan pemeriksaan fisik secara *real time*

#### 5. Pengidentifikasian blok *unfair advantage*

Blok *unfair advantage* adalah keunggulan kompetitif yang sangat sulit untuk ditiru oleh pesaing di *market* yang sama. Klinik.com menawarkan solusi yang dapat membantu Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau dalam mengatasi kesenjangan penyebaran dokter spesialis di Provinsi Kepulauan Riau. Selain itu, beberapa pengaturan sumber daya seperti tenaga kesehatan, sarana dan prasarana, serta peralatan kesehatan merupakan tugas dari dinas kesehatan. Sehingga dengan bekerja sama dengan dinas kesehatan dapat membantu dalam implementasi aplikasi Klinik.com.

#### 6. Perancangan blok *revenue streams*

Blok *revenue streams* berisi aliran pendapatan untuk aplikasi Klinik.com. Berikut aliran pendapatan aplikasi Klinik.com:

- Pembagian fee atas jasa dokter spesialis dan tenaga kesehatan pendamping  
*Fee* jasa aplikasi didapatkan dari dokter spesialis yang melakukan konsultasi secara *online* di aplikasi Klinik.com
- Jasa Iklan

Pendapatan dari jasa iklan didapatkan dari pemasangan iklan pada aplikasi Klinik.com.

#### 7. Perancangan blok *cost structure*

Blok *cost structure* berisi struktur biaya dari aplikasi Klinik.com yang mengacu pada petunjuk pelaksanaan kegiatan pendanaan *startup* 2021. Dalam pengembangan aplikasi Klinik.com struktur biaya dibagi menjadi dua yaitu *capital expenditure* dan *operating expenditure*. Berikut pembagian struktur biaya:

- *Capital expenditure*: biaya pengembangan aplikasi, biaya infrastruktur sistem, biaya pembuatan SIUP
- *Operational expenditure*: biaya marketing, biaya gaji pegawai, biaya *maintenance*, biaya pajak

#### 8. Perancangan blok *key metrics*

Blok *key metrics* digunakan untuk mengetahui tingkat keberhasilan bisnis aplikasi Klinik.com di pasar. Bisnis aplikasi Klinik.com berorientasi pada keuntungan yang didapat dan tingkat kepuasan pelanggan. Berikut *key metrics* yang digunakan sebagai acuan dalam perancangan model bisnis aplikasi Klinik.com:

- Jumlah pengguna aktif bulanan, menggambarkan seberapa banyak pelanggan yang tetap menggunakan aplikasi Klinik.com dan dapat mengevaluasi apakah solusi yang ditawarkan perlu dikembangkan lagi
- Jumlah *install*, mempengaruhi pendapatan aplikasi Klinik.com dari pemasangan iklan.
- Jumlah transaksi premium, menggambarkan pendapatan aplikasi Klinik.com dari konsultasi *online* yang dilakukan dokter spesialis.
- Rata-rata durasi, menggambarkan berapa lama pengguna membutuhkan waktu untuk melakukan pembuatan jadwal konsultasi. Lama waktu yang dibutuhkan akan menggambarkan tingkat kemudahan fitur aplikasi Klinik.com untuk dipahami pengguna

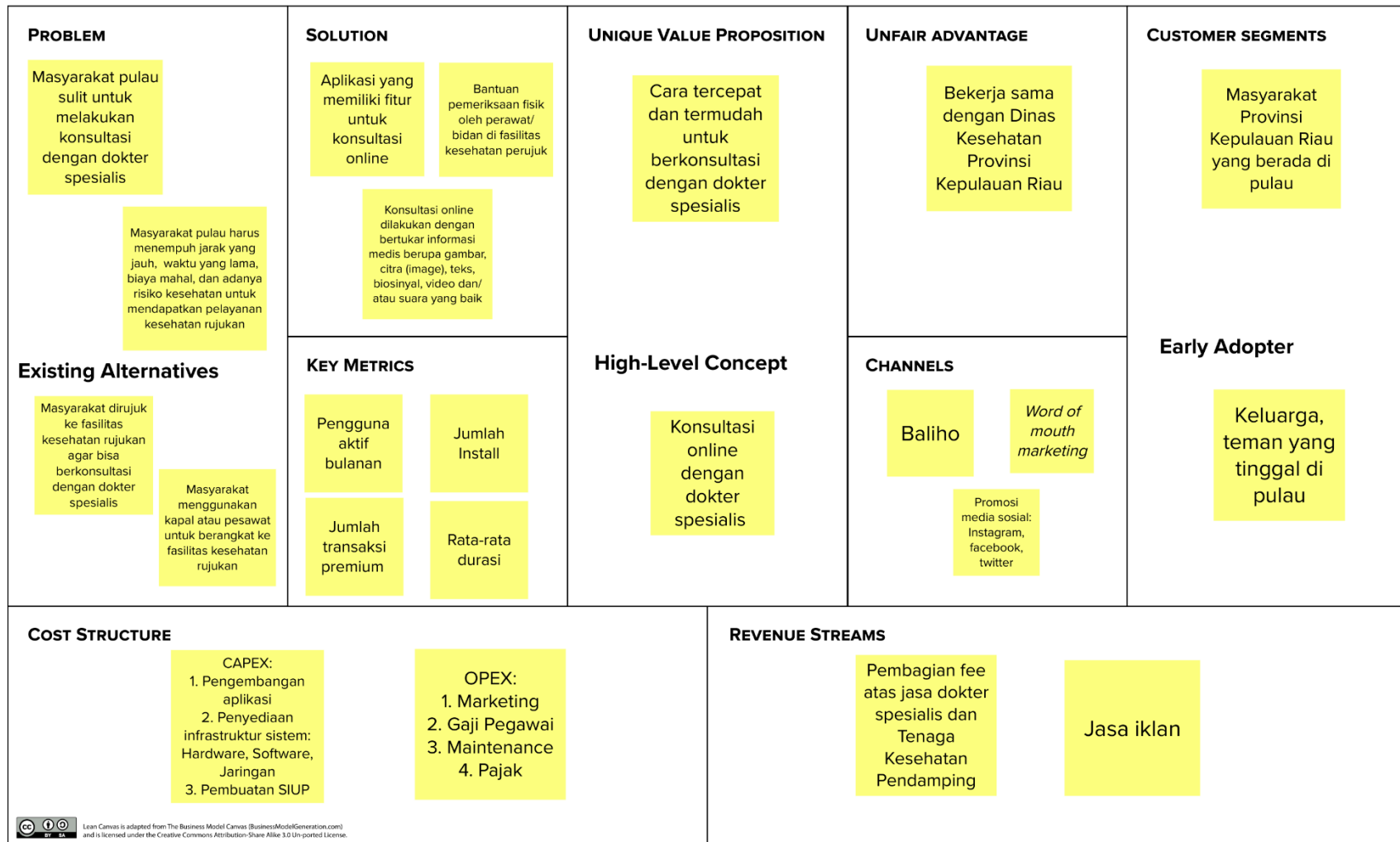
#### 9. Perancangan blok *channels*



Blok *channels* berisi saluran yang digunakan aplikasi Klinik.com untuk menyampaikan *value proposition* kepada segmen pelanggan. Segmen pelanggan yang dipilih adalah masyarakat Provinsi Kepulauan Riau yang berada di pulau. Di Provinsi Kepulauan Riau sendiri pengguna internet sudah mencapai 87 persen dan tujuan penggunaan internet sebagai media sosial mencapai 74 – 83 persen untuk masing-masing kabupaten/kota. Masyarakat pulau juga masih sangat menjunjung tinggi kekeluargaan sehingga akan sangat mempercayai apa yang dikatakan orang lain. Sehingga berikut *channels* yang dipilih oleh aplikasi Klinik.com:

- Media sosial, dikarenakan pengguna media sosial mencapai 74-83 persen untuk masing-masing kabupaten/kota di Provinsi Kepulauan Riau. Diharapkan promosi yang dilakukan melalui media sosial dapat menarik perhatian masyarakat pulau Provinsi Kepulauan Riau
- Baliho, karena dianggap efektif untuk menarik minat pelanggan karena didukung dengan tulisan dan desain yang informatif, *to the point*, persuasif, dan lokasi pemasangan baliho dapat disesuaikan dengan sasaran aplikasi Klinik.com. Baliho digunakan untuk mempromosikan aplikasi Klinik.com kepada calon pelanggan yang tidak memiliki media sosial
- *Word of mouth marketing*, dikarenakan perilaku masyarakat pulau yang sangat menjunjung tinggi kekeluargaan, *word of mouth marketing* sangat membantu untuk meyakinkan masyarakat lain untuk menggunakan aplikasi Klinik.com

Hasil perancangan model bisnis aplikasi Klinik.com menggunakan *lean canvas* dapat dilihat pada gambar 2.



 Lean Canvas is adapted from The Business Model Canvas (BusinessModelGeneration.com) and is licensed under the Creative Commons Attribution-Share Alike 3.0 Unported License.

Gambar 2. Hasil Perancangan *Lean Canvas*

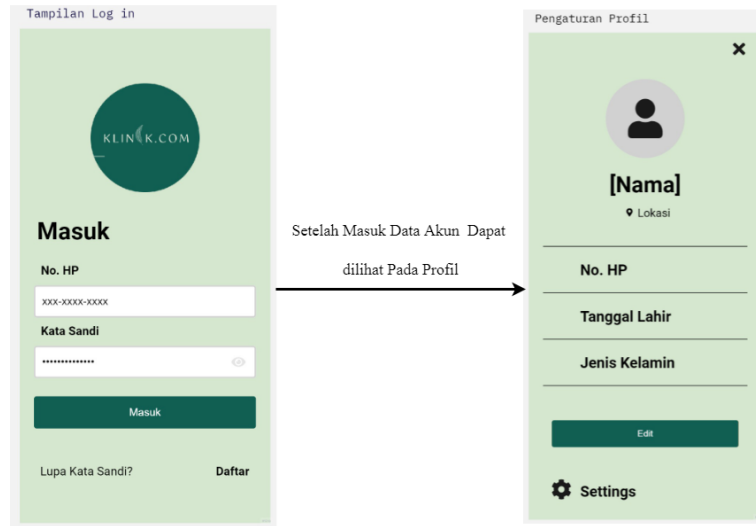
b. Hasil Verifikasi

Verifikasi hasil perancangan *lean canvas* pada tugas akhir ini dilakukan dengan berdiskusi bersama pembimbing. Berdasarkan hasil verifikasi terkait hasil rancangan model bisnis aplikasi Klinik.com menggunakan metode *lean canvas* didapatkan bahwa secara logika hasil

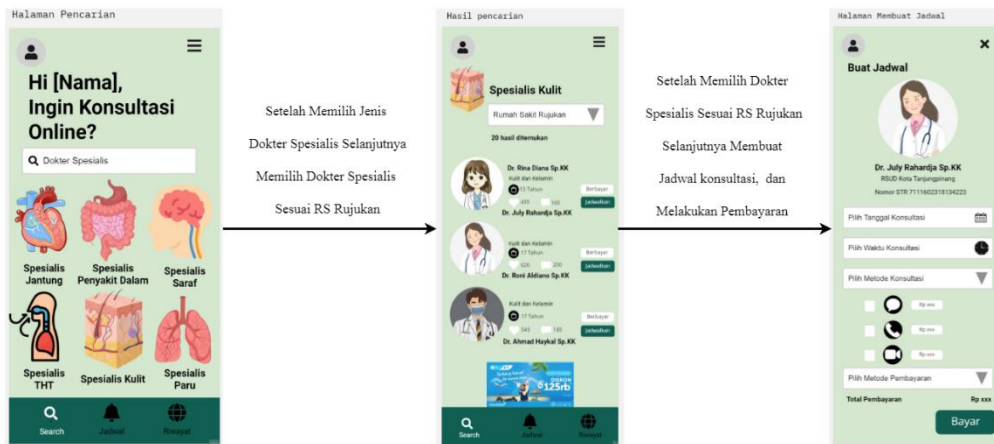
rancangan dianggap memadai dan tidak ada perubahan pada rancangan model bisnis aplikasi Klinik.com dengan metode *lean canvas*.

c. Perancangan *Mockup* Aplikasi Klinik.com  
Selanjutnya dilakukan perancangan *mockup* aplikasi Klinik.com yang digunakan pada validasi *solution*. Berikut hasil rancangan *mockup*:

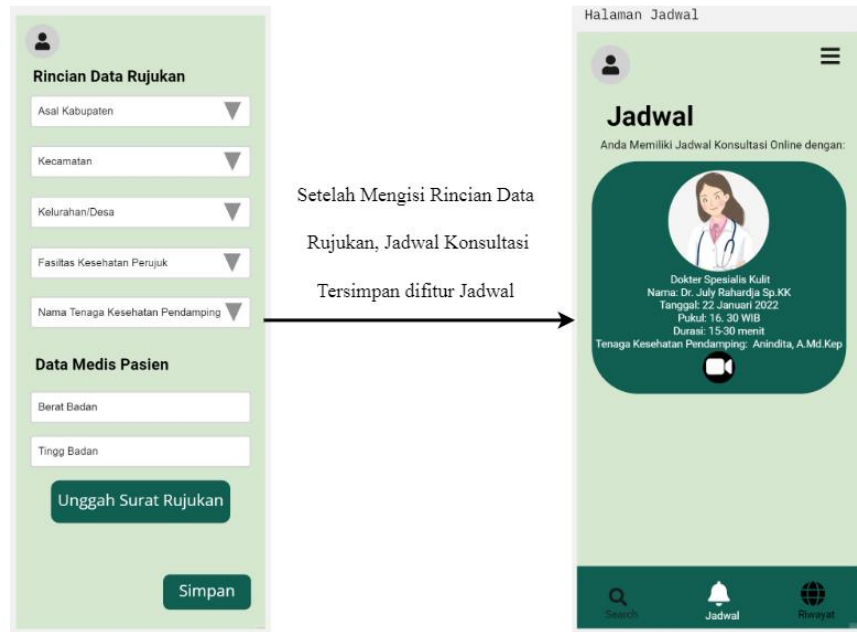
**Akun**



Gambar 3. Halaman Akun



Gambar 4. Halaman Pencarian



Setelah Mengisi Rincian Data Rujukan, Jadwal Konsultasi Tersimpan difitur Jadwal

Gambar 5. Halaman Jadwal



Setelah Melakukan Konsultasi Dokumen Hasil Konsultasi Dapat didownload Pada Fitur Riwayat

Melakukan Konsultasi Sesuai Metode yang dipilih

Gambar 6. Halaman Riwayat

#### d. Hasil Validasi

Validasi hasil rancangan tugas akhir ini mengacu pada metode *lean startup*. Tujuan dari validasi antara lain adalah untuk mengurangi risiko kegagalan usaha. Dengan demikian, sebelum melakukan validasi, maka perlu diidentifikasi risiko apa saja yang dihadapi sehingga dapat mengurangi risiko-risiko tersebut. Berikut merupakan risiko yang teridentifikasi

- Risiko produk  
Risiko produk dari aplikasi Klinik.com adalah risiko yang terkait dengan apakah aplikasi Klinik.com dengan fitur yang ada dapat mengatasi permasalahan dan dapat diterima oleh masyarakat pulau Provinsi Kepulauan Riau.
- Risiko pelanggan  
Risiko pelanggan dari aplikasi Klinik.com adalah kemampuan produk untuk meraih pelanggan
- Risiko pasar  
Risiko pasar dari aplikasi Klinik.com adalah risiko yang terkait dengan kelayakan dari bisnis aplikasi Klinik.com: apakah aplikasi yang dikembangkan akan menjadi sebuah usaha yang layak secara ekonomis.

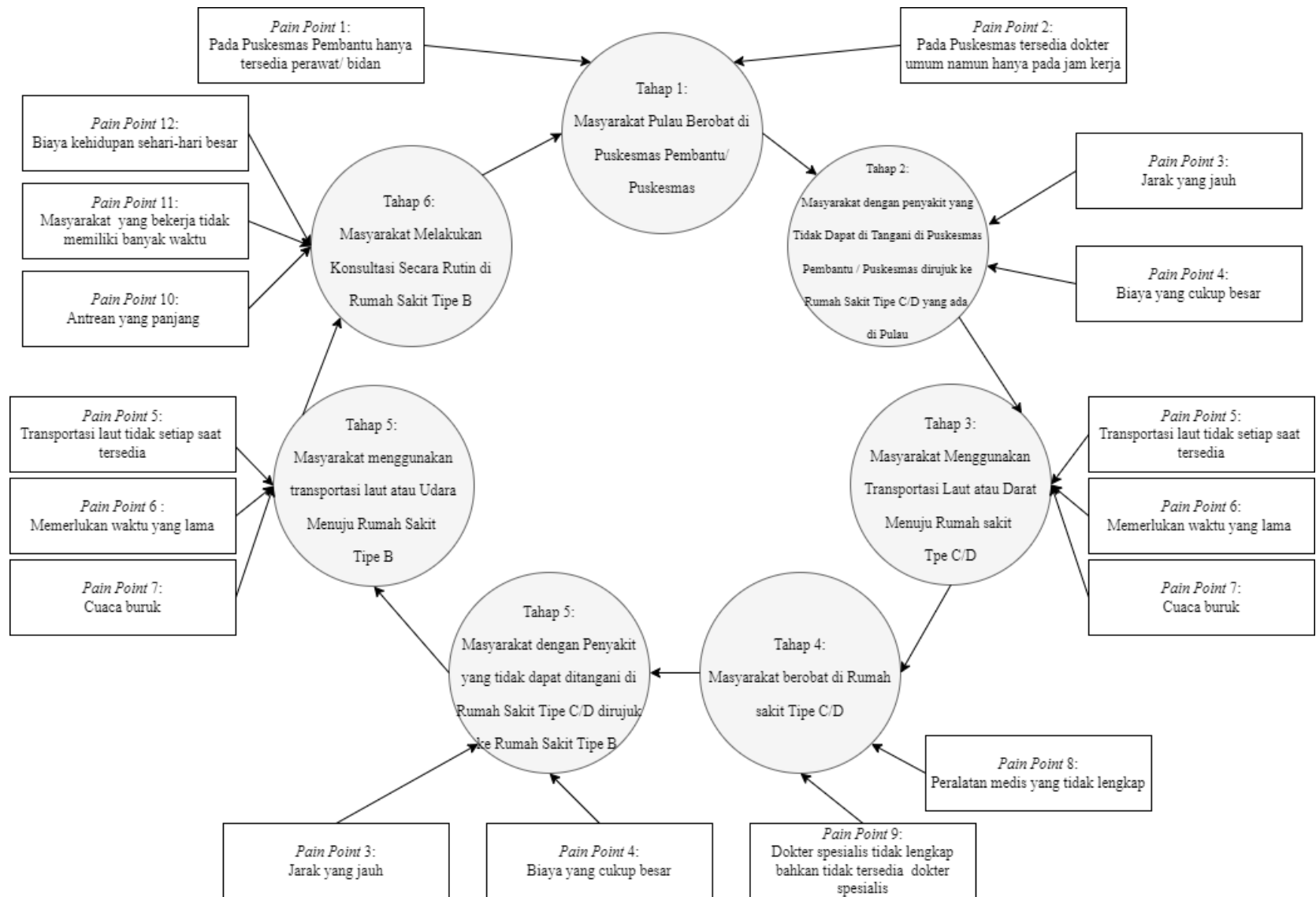
Terdapat dua validasi yang dilakukan pada tugas akhir ini yaitu validasi *problem* dan validasi *solution*. Keduanya dilakukan untuk mengurangi risiko produk.

#### e. Hasil Validasi *Problem*

Validasi *problem* dilakukan untuk melihat apakah masalah yang telah diidentifikasi dalam *lean canvas* blok *problem* pada tahap awal perancangan *lean canvas* sesuai dengan masalah yang sebenarnya dialami oleh segmen pelanggan. Pada penelitian ini dilakukan wawancara kepada 10 orang masyarakat pulau Provinsi Kepulauan Riau untuk validasi *problem*.

Dari hasil validasi *problem* dapat diketahui alur rujukan kesehatan di Provinsi Kepulauan Riau dan masalah yang terjadi dalam melakukan rujukan serta diketahui beberapa eksisting alternatif yang dilakukan masyarakat. Alur rujukan kesehatan di Provinsi Kepulauan Riau dan masalah yang terjadi untuk setiap tahap yang teridentifikasi dari proses validasi *problem* dapat dilihat pada gambar 7.



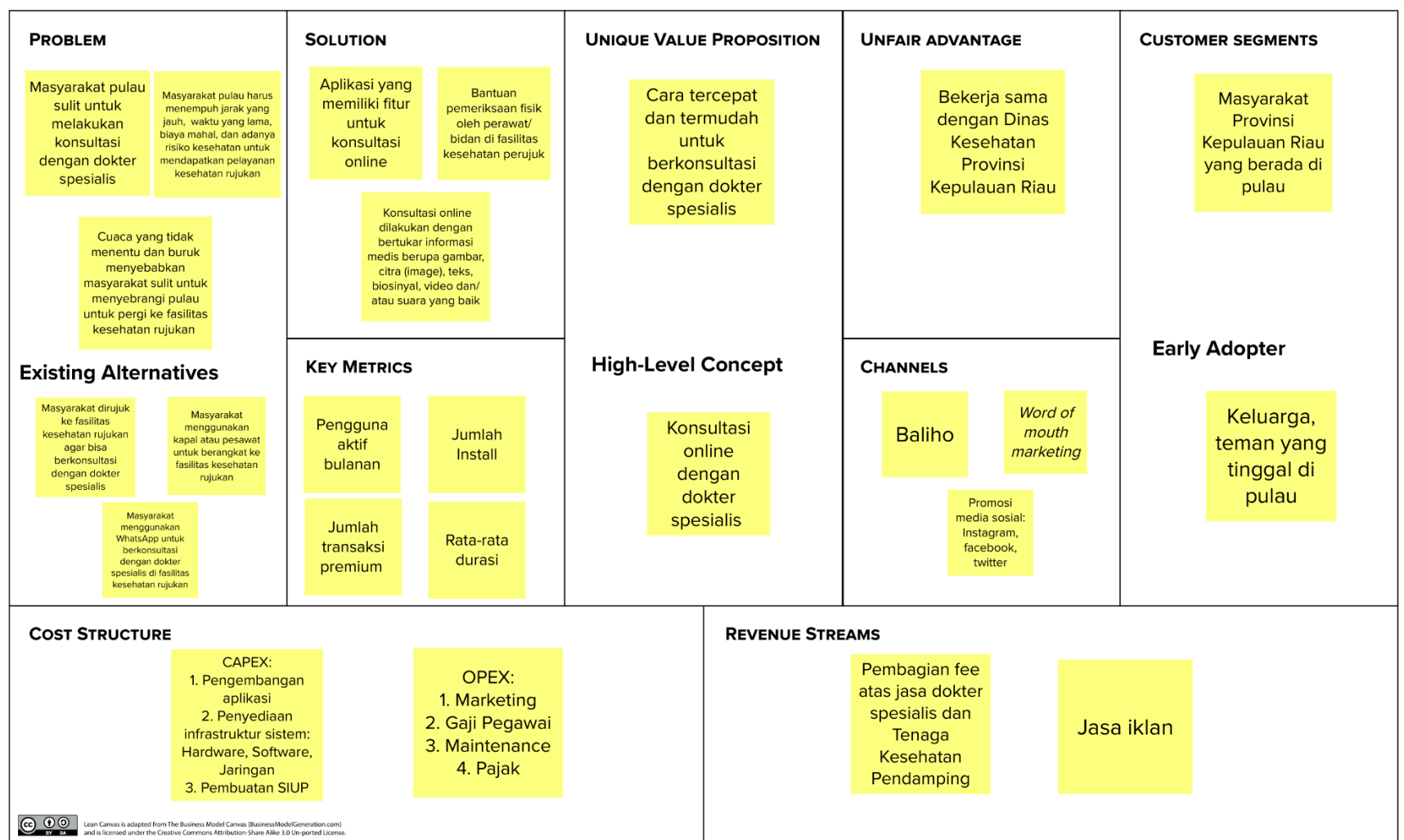


Gambar 7. Alur Rujukan Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau dan Peta Pain Pelanggan

Dari hasil validasi *problem* terdapat tambahan masalah yang dirasakan oleh masyarakat pulau Provinsi Kepulauan Riau yaitu faktor cuaca yang tidak menentu. Dari hasil validasi *problem* juga teridentifikasi bahwa terdapat eksisting alternatif selain datang langsung untuk berkonsultasi yaitu berkonsultasi melalui WhatsApp. Namun, responden yang dapat berkonsultasi

menggunakan aplikasi WhatsApp hanya responden yang kenal dengan dokter spesialis tersebut dan merupakan pasien rawat jalan yang sudah pernah berkonsultasi secara langsung dan tidak memiliki keluhan baru. Perubahan blok *problem* dan eksisting alternatif pada *lean canvas* hasil dari validasi *problem* dapat dilihat pada gambar 8.





Gambar 8. Perubahan Lean Canvas Hasil Validasi Problem

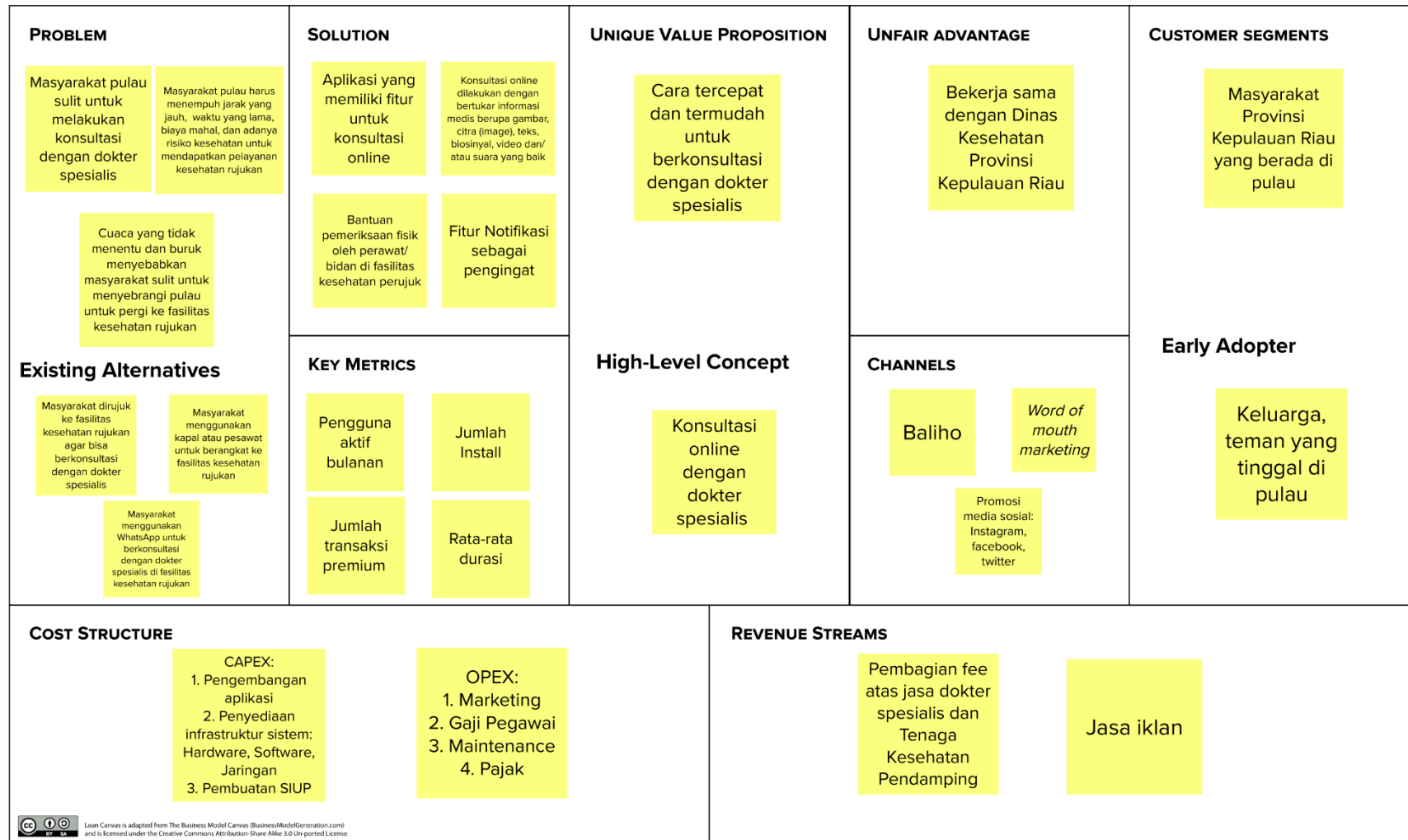
f. Hasil Validasi *Solution*

Validasi *solution* dilakukan untuk melihat apakah solusi yang ditawarkan dapat mengatasi masalah dari segmen pelanggan dan dapat diterima oleh segmen pelanggan. Dilakukan wawancara kepada 15 masyarakat Provinsi Kepulauan Riau untuk validasi *solution*.

Demo *mockup* aplikasi Klinik.com yang ditampilkan pada saat wawancara diterima dengan sangat baik oleh responden wawancara. Dari 15 responden wawancara semua menyatakan bahwa fitur dari *mockup* aplikasi Klinik.com sesuai untuk mengatasi masalah rujukan kesehatan dan *mockup* aplikasi Klinik.com mempermudah responden untuk melakukan konsultasi dengan dokter spesialis dan dari hasil validasi *solution* diketahui bahwa calon pengguna aplikasi Klinik.com bersedia untuk dikenakan biaya konsultasi jika melakukan konsultasi *online*. Dari hasil validasi *solution* didapatkan tambahan solusi yang diinginkan dan dibutuhkan oleh pengguna yaitu fitur notifikasi sebagai pengingat. Berikut adalah perubahan blok *solution* pada *lean canvas* dari hasil validasi *solution* yang dapat dilihat pada gambar 9.







 Lean Canvas is adapted from The Business Model Canvas (BusinessModelGeneration.com) and is licensed under the Creative Commons Attribution-Share Alike 3.0 Unported License.

Gambar 9. Perubahan Lean Canvas Hasil Validasi Solution

## V. KESIMPULAN

Berikut merupakan kesimpulan dari penelitian ini yang berisi hasil perancangan model bisnis aplikasi Klinik.com dengan metode *lean canvas*:

- a. *Problem* dari *customer segment* yang dianalisis dari hasil validasi adalah masyarakat pulau sulit untuk melakukan konsultasi dengan dokter spesialis, masyarakat pulau harus menempuh jarak yang jauh, waktu yang lama, dan biaya mahal untuk mendapatkan pelayanan kesehatan rujukan, serta cuaca yang tidak menentu membuat masyarakat sulit menyeberangi pulau untuk pergi ke fasilitas kesehatan rujukan
- b. *Customer segment* dari aplikasi Klinik.com adalah masyarakat pulau Provinsi Kepulauan Riau
- c. *Unique value proposition* aplikasi Klinik.com adalah mempercepat dan mempermudah proses konsultasi dengan dokter spesialis
- d. *Solution* yang ditawarkan aplikasi Klinik.com untuk memecahkan blok *problem* hasil dari validasi *solution* adalah menyediakan aplikasi yang memiliki fitur untuk konsultasi *online* dengan bertukar informasi medis berupa gambar, citra (*image*), teks, biosinyal, video dan/atau suara yang baik dan dibantu pemeriksaan fisik oleh perawat/bidan di fasilitas kesehatan rujukan serta terdapat fitur notifikasi sebagai pengingat di aplikasi Klinik.com
- e. *Unfair advantage* yang diidentifikasi oleh aplikasi Klinik.com adalah bekerja sama dengan Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau
- f. *Channel* dari aplikasi Klinik.com adalah baliho, *word of mouth marketing*, dan promosi media sosial seperti instagram, facebook, twitter
- g. *Revenue Stream* aplikasi Klinik.com berasal dari *fee* platform dari masyarakat pengguna aplikasi, pembagian *fee* atas jasa dokter spesialis dan tenaga kesehatan pendamping, dan jasa iklan
- h. *Cost Structure* dari aplikasi Klinik.com dibagi menjadi dua yaitu berdasarkan *capital expenditure* dan *operational expenditure*. *Capital expenditure* terdiri dari biaya pengembangan aplikasi, penyediaan infrastruktur sistem (*hardware, software*, dan jaringan), dan biaya pembuatan SIUP. *Operational expenditure* terdiri dari biaya marketing, gaji pegawai, pajak, dan *maintenance*
- i. *Key Metric* dari aplikasi Klinik.com adalah pengguna aktif bulanan, jumlah *install*, durasi rata-rata, dan jumlah transaksi premium.

## REFERENSI

- [1] BPS Provinsi Kepulauan Riau. (2020). *Angka Harapan Hidup Tahun 2019-2020*. Diakses dari: <https://kepri.bps.go.id/indicator/26/176/1/-metode-baru-angka-harapan-hidup.html>
- [2] BPS Provinsi Kepulauan Riau. (2021). *Provinsi Kepulauan Riau dalam Angka 2021*. Tanjungpinang: BPS Provinsi Kepulauan Riau.
- [3] Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau. (2020). *Dokumen Deskripsi SDM Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau*. Tanjungpinang: Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau.
- [4] Maurya, A. (2012). *Running Lean*. Edisi 2. California: O'Reilly Media, Inc.
- [5] Ries, E. (2011). *The Lean Startup: How Today's Entrepreneurs Use Continuous Innovation to Create Radically Successful Business*. New York: Currency
- [6] The Economist Intelligence Unit. (2021). *The Health of Asia Barometer: Challenges and Opportunities for Health and Well-being*. Hong Kong: Prudential.