

RINGKASAN

Analisis Faktor Hambatan Pasien BPJS dalam Penggunaan Mobile JKN di RSUD Dr. Moewardi Provinsi Jawa Tengah, Khiara Khilda, NIM G41242313, Tahun 2025, Program Studi Manajemen Informasi Kesehatan, Politeknik Negeri Jember, Muhammad Yunus, S.Kom., M.Kom (Pembimbing 1).

Pelayanan kesehatan merupakan kebutuhan fundamental bagi masyarakat dalam mencapai derajat kesehatan optimal. Seiring kemajuan teknologi, transformasi digital di bidang kesehatan menjadi prioritas untuk meningkatkan kemudahan akses layanan. Salah satu inovasi yang mendukung pelayanan kesehatan digital adalah aplikasi *Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (Mobile JKN)* yang dikembangkan BPJS Kesehatan sebagai sarana untuk mempermudah peserta dalam mengakses layanan administrasi dan informasi kesehatan secara mandiri. Rumah sakit sebagai fasilitas pelayanan kesehatan wajib mendukung pemanfaatan aplikasi ini guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan.

Namun demikian, dalam pelaksanaannya pemanfaatan *Mobile JKN* oleh peserta BPJS masih belum optimal. Masih banyak pasien yang mengalami hambatan dalam penggunaan aplikasi, sehingga proses administrasi secara manual di rumah sakit tetap mendominasi. Hal tersebut berpotensi menimbulkan antrean panjang, waktu tunggu yang lama, serta ketidaknyamanan bagi pasien. RSUD Dr. Moewardi sebagai rumah sakit rujukan provinsi menjadi lokasi strategis untuk menganalisis faktor-faktor yang menjadi hambatan pasien dalam pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN*.

Kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini bertujuan untuk menganalisis faktor hambatan pasien BPJS dalam menggunakan *Mobile JKN* di RSUD Dr. Moewardi. Metode yang digunakan bersifat deskriptif melalui observasi langsung, pendampingan pendaftaran pasien, wawancara sederhana, serta pengamatan proses pelayanan di pendaftaran pasien. Peneliti juga terlibat dalam membantu proses aktivasi akun *Mobile JKN*, pemadanan data pasien, serta memberikan edukasi mengenai penggunaan aplikasi kepada pasien yang belum familiar.

Hasil pelaksanaan menunjukkan bahwa faktor hambatan penggunaan *Mobile JKN* meliputi kurangnya pengetahuan dan pemahaman pasien mengenai fitur aplikasi, minimnya sosialisasi, kendala jaringan internet dan perangkat, serta keterbatasan literasi digital terutama pada pasien lanjut usia. Selain itu, ditemukan kendala teknis terkait verifikasi data dan proses pemadanan identitas sehingga beberapa pasien tidak dapat melanjutkan pendaftaran melalui aplikasi dan memilih alternatif layanan yang lain.

Melalui kegiatan PKL ini, mahasiswa memperoleh pengalaman secara langsung dalam mendampingi pelayanan pasien, memahami alur administrasi rumah sakit, serta memperoleh wawasan mengenai implementasi layanan kesehatan digital. Saran yang diharapkan yaitu peningkatan sosialisasi dan edukasi penggunaan *Mobile JKN*, penyediaan petugas *helpdesk* khusus *Mobile JKN*, serta peningkatan infrastruktur teknologi dan sistem informasi rumah sakit agar proses pelayanan digital dapat berjalan optimal dan mendukung pelayanan kesehatan yang lebih efektif dan efisien.