

RINGKASAN

Analisis Kesiapan Implementasi Biometrik (*Face Recognition*) Pasien BPJS Rawat Jalan Pada Mesin APM di Rumah Sakit Pelni, Wafid Marwah Majid, NIM G41220062, Manajemen Informasi Kesehatan, Jurusan Kesehatan, Politeknik Negeri Jember, Gandu Eko Julianto, S.Ked.,M.KKK (Pembimbing), Khoirum Watiatsaro, S.Tr.MIK (*Clinical Instructure*).

Fasilitas Pelayanan Kesehatan adalah suatu alat atau tempat yang digunakan untuk menyeleggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah, atau masyarakat. Salah satu tanggung jawab pemerintah dan pemerintah daerah yaitu untuk menyediakan rumah sakit berdasarkan kebutuhan Masyarakat. Rumah sakit merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan. Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Kemenkes, 2020).

Perkembangan teknologi informasi di bidang kesehatan mendorong rumah sakit untuk terus berinovasi dalam meningkatkan mutu pelayanan, salah satunya dengan penerapan sistem verifikasi biometrik (*Face Recognition*) bagi pasien BPJS. Sistem ini bertujuan untuk meningkatkan keamanan, akurasi identifikasi peserta, serta efisiensi waktu pelayanan. Hal tersebut juga mendukung kebijakan pemerintah berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 16 Tahun 2019 tentang pencegahan dan penanganan kecurangan (*fraud*) dalam pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), yang mengharuskan pasien datang langsung ke rumah sakit dan tidak boleh diwakilkan oleh pihak lain.

Rumah Sakit Pelni sebagai salah satu rumah sakit tipe B di Jakarta Barat telah memanfaatkan teknologi informasi dalam pelayanan kesehatannya, termasuk penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) untuk mempercepat proses registrasi pasien. Sebelumnya, proses verifikasi pasien BPJS masih menggunakan

fingerprint, namun dalam praktiknya sering terjadi kendala terutama pada pasien lanjut usia yang memiliki sidik jari halus atau rusak, sehingga tidak terbaca oleh mesin. Akibatnya, banyak pasien gagal verifikasi dan harus dialihkan ke loket manual untuk verifikasi manual ke BPJS melalui aplikasi VClaim, yang berdampak pada antrean panjang serta meningkatnya waktu tunggu pasien. Oleh karena itu, penerapan sistem *Face Recognition* dinilai sebagai solusi yang dapat meningkatkan efisiensi dan akurasi proses verifikasi kepesertaan pasien BPJS di Rumah Sakit Pelni.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan unsur manajemen 5M (*Man, Method, Machines, Material, Money*) untuk menganalisis kesiapan implementasi Face Recognition pada mesin APM. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap petugas IT dan petugas pendaftaran. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari faktor *Man* (Sumber Daya Manusia), petugas pendaftaran dan petugas IT memiliki sikap positif dan memahami alur verifikasi biometrik. Mereka menilai Face Recognition lebih praktis dibanding fingerprint karena lebih cepat dan terhubung dengan data Dukcapil. Namun, pelatihan teknis tambahan tetap diperlukan agar petugas mampu mengoperasikan sistem secara optimal.

Dari faktor *Method*, Rumah Sakit Pelni telah menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai pedoman pelaksanaan Face Recognition. Meskipun demikian, metode kerja belum dapat diterapkan sepenuhnya karena sistem masih dalam tahap persiapan implementasi dan menunggu kesiapan perangkat keras pada APM. Dari faktor *Machines* (Perangkat/ Teknologi), aplikasi verifikasi pada APM sudah terintegrasi dengan BPJS dan mendukung fitur *Face Recognition*. Namun terdapat kendala pada perangkat keras, yaitu belum tersedianya kamera berstandar BPJS serta kondisi pencahayaan yang kurang mendukung, sehingga berpotensi mengganggu akurasi pemindaian wajah. Sistem juga masih bergantung pada pengelolaan data oleh BPJS.

Dari faktor *Material*, implementasi Face Recognition masih terhambat karena belum tersedianya kamera yang menjadi material utama dalam proses verifikasi wajah. Sementara itu, jaringan APM dinilai sudah berfungsi cukup baik

untuk operasional normal, sehingga bukan menjadi kendala utama dalam penerapan sistem. Dari faktor *Money*, kebutuhan utama terkait biaya adalah pengadaan kamera untuk *Face Recognition* serta penyesuaian infrastruktur seperti pencahayaan. Biaya operasional lainnya tergolong rendah dan tidak menjadi hambatan besar dalam implementasi.

Secara keseluruhan, analisis menunjukkan kesiapan yang cukup baik pada faktor *Man, Method, Machines, Material, dan Money*. Implementasi *Face Recognition* dinilai berpotensi meningkatkan efisiensi pendaftaran, mengurangi antrean, dan meningkatkan akurasi identifikasi peserta BPJS. Namun, kesiapan penuh akan tercapai apabila rumah sakit telah menyelesaikan pengadaan perangkat keras, melakukan pelatihan teknis, serta memperbaiki infrastruktur pendukung seperti pencahayaan pada APM. Penelitian ini menyimpulkan bahwa Rumah Sakit Pelni siap untuk mengimplementasikan sistem *Face Recognition* pada layanan pendaftaran pasien BPJS rawat jalan melalui APM, dengan catatan masih diperlukan penyempurnaan pada aspek infrastruktur dan peningkatan kompetensi petugas. Saran bagi rumah sakit adalah mempercepat pengadaan kamera, meningkatkan koordinasi internal, memberikan pelatihan teknis lanjutan, serta melakukan evaluasi berkala menggunakan analisis 5M untuk menilai keberlanjutan dan efektivitas penerapan sistem.