# RINGKASAN

**Analisis Permasalahan Sistem pada Penggunaan Aplikasi Mobile JKN dalam Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan dengan Metode PIECES di RSUP Prof. Dr. I.G.N.G. Ngoerah**, Nur Anggun S., NIM G41253322, Tahun 2026, D-IV Manajemen Informasi Kesehatan, Politeknik Negeri Jember, Dony Setiawan Hendyca Putra, S.Kep.,Ns.,M.Kes.

Latar belakang penelitian ini didasari oleh penerapan digitalisasi dalam pelayanan kesehatan melalui aplikasi Mobile JKN yang diharapkan dapat mempermudah peserta dalam mengakses pelayanan JKN, termasuk proses pendaftaran dan *check-in* rawat jalan. Namun, hasil observasi awal di RSUP Prof. Dr. I.G.N.G. Ngoerah menunjukkan masih ditemukan berbagai permasalahan dalam penggunaan Mobile JKN, seperti nomor antrean yang belum atau tidak muncul, data atau parameter yang belum lengkap, rujukan yang belum muncul atau tidak sesuai, kendala verifikasi OTP, gangguan *error, loading,* dan *logout*, kendala jaringan, serta ketidaksesuaian jadwal dokter, poli, dan pendaftaran. Selain itu, ditemukan pula kendala dari sisi pengguna seperti belum memiliki aplikasi atau akun, kurang memahami penggunaan aplikasi, dan lupa kata sandi.

Berdasarkan data evaluasi awal rumah sakit, terdapat 603 data (32,32%) yang berhasil dan 1.263 data (67,68%) yang gagal atau belum berhasil melakukan *Check-in* Mobile JKN. Oleh karena itu, dilakukan analisis permasalahan penggunaan Mobile JKN menggunakan Metode PIECES, yaitu *Performance, Information, Economy, Control, Eficiency* dan *Service*. Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil identifikasi terhadap 964 data permasalahan menunjukkan bahwa aspek *Information* merupakan permasalahan yang paling banyak ditemukan, yaitu 451 kejadian (33,61%), meliputi nomor antrean yang belum atau tidak muncul, data atau parameter belum lengkap, rujukan belum atau tidak sesuai, kendala OTP, gangguan *error, loading,* atau *logout*, kendala jaringan, serta ketidaksesuaian atau ketidaksinkronan jadwal dokter, poli, dan pendaftaran. Berdasarkan hasil observasi dan

wawancara, permasalahan tersebut terutama berkaitan dengan keterhubungan, sinkronisasi, dan kesesuaian informasi antara sistem rumah sakit, SIMETRISS, Mobile JKN, dan sistem BPJS Kesehatan. Sementara itu, rumah sakit telah melakukan evaluasi penggunaan Mobile JKN, tetapi masih terdapat kesenjangan antara capaian dan target serta tingginya data penggunaan yang gagal atau belum berhasil.

Hasil evaluasi juga telah disampaikan kepada pihak terkait dan dilakukan tindak lanjut, namun masih ditemukan keterbatasan dalam memperoleh respons dan perubahan terhadap permasalahan yang dilaporkan. Secara keseluruhan, rekomendasi penanganan yang disusun meliputi penguatan kejelasan kebijakan dan tahapan penerapan Mobile JKN oleh BPJS Kesehatan, penyelarasan kesiapan dan pengembangan sistem dengan penerapan Mobile JKN, penguatan mekanisme tindak lanjut permasalahan antara BPJS Kesehatan dan fasilitas kesehatan, serta pemanfaatan hasil evaluasi lapangan sebagai dasar penyempurnaan penerapan Mobile JKN. Rekomendasi tersebut diharapkan dapat menjadi masukan bagi RSUP Prof. Dr. I.G.N.G. Ngoerah dan pihak terkait dalam meningkatkan kestabilan sistem, efektivitas penggunaan Mobile JKN, serta kualitas pelayanan pendaftaran rawat jalan berbasis digital.