BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong perubahan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan dari sistem konvensional menuju sistem berbasis digital. Digitalisasi pelayanan kesehatan menjadi salah satu upaya untuk meningkatkan efisiensi operasional, kualitas pelayanan, serta pengalaman pasien dalam memperoleh pelayanan kesehatan. Namun, penerapan digitalisasi dalam pelayanan kesehatan masih menghadapi berbagai tantangan, antara lain keterbatasan infrastruktur, perbedaan tingkat literasi digital, serta permasalahan dalam pengelolaan dan pertukaran data. Oleh karena itu, penerapan teknologi digital dalam pelayanan kesehatan perlu didukung dengan kesiapan sumber daya, sarana dan prasarana, serta sistem yang mampu menunjang kebutuhan pengguna. (Mutiarani, 2023)

Salah satu bentuk pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) adalah aplikasi Mobile JKN yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan. Mobile JKN merupakan kanal layanan tanpa tatap muka berbasis digital yang digunakan peserta untuk memperoleh informasi dan layanan administrasi kepesertaan JKN melalui telepon pintar berbasis Android dan iOS (Presiden Republik Indonesia, 2024). Sementara itu, berdasarkan data BPJS Kesehatan per 31 Agustus 2026, jumlah peserta JKN telah mencapai 284.514.113 peserta, yang mencakup berbagai segmen kepesertaan JKN (BPJS Kesehatan, 2026). Besarnya jumlah tersebut menunjukkan luasnya cakupan program JKN dan kebutuhan terhadap akses pelayanan yang dapat diberikan secara efektif dan mudah kepada peserta. Dalam mendukung pelayanan tersebut, Aplikasi Mobile JKN menyediakan berbagai fitur yang dapat dimanfaatkan peserta dalam mengakses layanan JKN, termasuk layanan administrasi kepesertaan dan pelayanan program JKN. Pemanfaatan Mobile JKN menjadi bagian dari

digitalisasi pelayanan JKN yang bertujuan memberikan kemudahan akses peserta terhadap berbagai layanan yang tersedia.

Pemanfaatan Mobile JKN dalam pelayanan kesehatan diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi peserta serta meningkatkan efisiensi proses pelayanan. Pada pelayanan di rumah sakit, Mobile JKN juga dapat digunakan untuk mendukung proses pendaftaran pelayanan dan pengambilan antrean serta menyediakan informasi terkait jadwal pelayanan dokter. Penelitian mengenai penggunaan Mobile JKN di RS Pendidikan Universitas Hasanuddin menunjukkan bahwa sekitar 90% pasien telah menggunakan Mobile JKN untuk melakukan pendaftaran secara online dan aplikasi tersebut membantu meringkas waktu tunggu pasien. Namun, penelitian tersebut juga menemukan adanya kendala berupa gangguan jaringan atau sistem.(Makmur et al., 2024) Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberadaan Mobile JKN tidak hanya bergantung pada tersedianya aplikasi, tetapi juga pada kesiapan dan kestabilan sistem dalam mendukung proses pelayanan.

Permasalahan teknis dalam penggunaan Mobile JKN juga ditemukan pada fasilitas pelayanan kesehatan lainnya. Penelitian mengenai penggunaan Mobile JKN di RS Ibnu Sina YW-UMI Makassar menemukan adanya hambatan pada integrasi antara Mobile JKN dengan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS), yang menyebabkan ketidaksinkronan data pendaftaran dan jadwal pelayanan. Ketidaksinkronan tersebut dilaporkan dapat memengaruhi waktu tunggu dan kenyamanan pelayanan pasien. Penelitian tersebut juga menunjukkan bahwa pemanfaatan Mobile JKN dapat diamati melalui indikator kuantitatif, yaitu adanya peningkatan penggunaan aplikasi untuk pendaftaran antrean online dari 30% sebelum edukasi menjadi 65% setelah edukasi. (Mangindara et al., 2025) Selain itu faktor penghambat yang ditemukan antara lain kendala sistem dan pengguna, keterbatasan sumber daya manusia yang mengelola Mobile JKN, serta belum tersedianya media informasi mengenai alur pendaftaran. (Putri, 2024)

Permasalahan dalam penerapan layanan kesehatan berbasis digital tidak hanya berkaitan dengan penggunaan aplikasi oleh pasien, tetapi juga dapat terjadi pada aspek sistem dan proses yang mendukung pelayanan. Penelitian Nugroho et al. (2026) mengenai integrasi sistem *Electronic Medical Record* (E-RM) dengan BPJS Kesehatan menunjukkan adanya berbagai kendala teknis dan operasional, seperti *error* sistem, gangguan jaringan internet, ketidaksesuaian data, kesalahan *mapping*, serta sinkronisasi antar sistem yang belum optimal. Kondisi tersebut dapat berdampak pada kegagalan pengiriman data pelayanan, ketidaksesuaian antrean, dan keterlambatan pelayanan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa permasalahan pada layanan digital kesehatan dapat muncul dalam berbagai aspek dan tidak dapat dilihat hanya dari satu jenis permasalahan saja.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan penulis selama pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan di RSUP Prof. Dr. I.G.N.G. Ngoerah, telah dilakukan pencatatan awal terhadap keberhasilan penggunaan *check-in* yang dilakukan oleh petugas registrasi. Dari pencatatan tersebut diperoleh sebanyak 1.866 data, dengan 603 data (32,32%) tercatat berhasil, sedangkan 1.263 data (67,68%) tercatat gagal atau belum berhasil. Selanjutnya, penulis melakukan pencatatan secara langsung terhadap kendala penggunaan Mobile JKN pada periode 7–11 September 2026. Pada pencatatan tersebut diperoleh 964 data dengan tingkat keberhasilan *check-in* sebesar 0% dan kegagalan sebesar 100%.

Pada implementasi awal proses *check-in*, keberhasilan masih dapat tercatat pada tahap akhir, yaitu ketika dilakukan pemindaian *barcode*. Namun, berdasarkan observasi langsung pada tahapan awal proses *check-in*, ditemukan kendala baru berupa munculnya notifikasi bahwa data atau parameter belum lengkap, meskipun berdasarkan data yang tersedia pada sistem SIMETRISS data pasien telah lengkap. Kondisi tersebut menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara informasi yang tersedia pada sistem dengan informasi yang dibutuhkan dalam proses *check-in* Mobile JKN, sehingga proses check-in yang sebelumnya masih ada yang berhasil jadi sepenuhnya terkendala. Permasalahan ini berpotensi menghambat proses

check-in meskipun data pasien telah tersedia pada sistem internal rumah sakit. Selain kendala tersebut, hasil pencatatan juga menunjukkan adanya berbagai kondisi lain yang berkaitan dengan pengguna, aplikasi, serta sistem yang mendukung proses pelayanan.

Dari sisi pengguna, ditemukan kurangnya pengetahuan atau pemahaman mengenai penggunaan Mobile JKN, belum memiliki atau belum mengunduh aplikasi, belum memiliki akun atau belum melakukan *login*, lupa kata sandi, belum mengetahui waktu melakukan *check-in*, serta belum memahami alur pendaftaran hingga *check-in*. Selain itu, ditemukan pula kendala berupa tidak tersedianya kuota atau pulsa serta kendala pada perangkat yang digunakan. Dari sisi aplikasi dan sistem, ditemukan permasalahan berupa nomor antrean yang belum atau tidak muncul, data atau parameter yang belum lengkap, rujukan yang belum muncul atau tidak sesuai, kendala verifikasi OTP, gangguan berupa *error*, proses *loading* yang berlangsung lama, pengguna yang mengalami *logout*, serta kendala jaringan atau koneksi internet. Permasalahan lainnya ditemukan pada jadwal dokter, poliklinik, dan pendaftaran yang mengalami ketidaksesuaian atau ketidaksinkronan sistem.

Berbagai temuan tersebut menunjukkan bahwa permasalahan penggunaan Mobile JKN di RSUP Prof. Dr. I.G.N.G. Ngoerah tidak hanya berasal dari sisi pengguna, tetapi juga berkaitan dengan kinerja aplikasi, ketersediaan dan ketepatan informasi, konektivitas, proses pelayanan, serta kesesuaian informasi yang dipertukarkan antar sistem. Permasalahan yang ditemukan juga memiliki karakteristik yang berbeda, mulai dari kendala dalam penggunaan aplikasi, ketidaktersediaan informasi, gangguan proses, hingga ketidaksesuaian data dan jadwal pelayanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa permasalahan penggunaan Mobile JKN perlu dilihat secara menyeluruh dan tidak hanya berdasarkan satu jenis kendala.

Penelitian mengenai Mobile JKN telah membahas berbagai aspek, seperti pemanfaatan aplikasi, efektivitas pelayanan, pengalaman pengguna, serta kendala dalam penerapannya. Namun, bentuk permasalahan teknis yang ditemukan dapat

berbeda pada setiap fasilitas pelayanan kesehatan karena dipengaruhi oleh sistem, alur pelayanan, dan kondisi implementasi masing-masing fasilitas. Oleh karena itu, penelitian ini memfokuskan analisis pada permasalahan yang ditemukan secara langsung melalui observasi di RSUP Prof. Dr. I.G.N.G. Ngoerah serta menggali penyebab permasalahan melalui wawancara dengan petugas terkait.

Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan suatu pendekatan yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi dan mengelompokkan permasalahan sistem dari berbagai aspek secara sistematis. Salah satu pendekatan yang dapat digunakan adalah PIECES yang terdiri atas *Performance, Information, Economy, Control, Efficiency,* dan *Service*. Pendekatan PIECES memungkinkan permasalahan sistem dianalisis berdasarkan kinerja sistem, kualitas dan ketepatan informasi, aspek ekonomi, pengendalian, efisiensi proses, serta kualitas pelayanan. Dengan menggunakan pendekatan PIECES, berbagai permasalahan yang ditemukan dalam penggunaan Mobile JKN pada pelayanan pendaftaran rawat jalan di RSUP Prof. Dr. I.G.N.G. Ngoerah dapat dianalisis secara lebih menyeluruh untuk mengidentifikasi aspek yang berkaitan dengan munculnya kendala serta menjadi dasar dalam memberikan rekomendasi perbaikan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Umum

Menganalisis permasalahan penggunaan aplikasi Mobile JKN dalam pelayanan pendaftaran rawat jalan di RSUP Prof. Dr. I.G.N.G. Ngoerah menggunakan pendekatan PIECES.

1.2.2 Tujuan Khusus

1. Menganalisis permasalahan penggunaan Mobile JKN berdasarkan aspek *Performance* dalam proses pendaftaran rawat jalan.
2. Menganalisis permasalahan penggunaan Mobile JKN berdasarkan aspek *Information* dalam proses pendaftaran rawat jalan.
3. Menganalisis permasalahan penggunaan Mobile JKN berdasarkan aspek *Economy* dalam proses pendaftaran rawat jalan.

4. Menganalisis permasalahan penggunaan Mobile JKN berdasarkan aspek *Control* dalam proses pendaftaran rawat jalan.
5. Menganalisis permasalahan penggunaan Mobile JKN berdasarkan aspek *Efficiency* dalam proses pendaftaran rawat jalan.
6. Menganalisis permasalahan penggunaan Mobile JKN berdasarkan aspek *Service* dalam proses pendaftaran rawat jalan.
7. Menyusun rekomendasi perbaikan berdasarkan hasil analisi menggunakan PIECES.

1.2.3 Manfaat

1. Bagi Mahasiswa

   Dapat menambah pengetahuan dan wawasan mahasiswa mengenai permasalahan penggunaan aplikasi Mobile JKN pada proses pendaftaran rawat jalan serta memberikan pengalaman dalam melakukan analisis permasalahan sistem informasi kesehatan menggunakan pendekatan PIECES.

2. Bagi Politeknik Negeri Jember

   Dapat menjadi bahan informasi dan referensi bagi institusi pendidikan dalam pengembangan pengetahuan mengenai analisis permasalahan sistem informasi kesehatan, khususnya penggunaan aplikasi Mobile JKN dan penerapan pendekatan PIECES, serta menjadi literatur bagi mahasiswa atau peneliti selanjutnya yang mengangkat tema serupa.

3. Bagi RSUP Prof. Dr. I.G.N.G Ngoerah

   Dapat memberikan informasi mengenai berbagai permasalahan penggunaan aplikasi Mobile JKN yang ditemukan pada proses pendaftaran rawat jalan berdasarkan aspek *Performance, Information, Economy, Control, Efficiency,* dan *Service,* serta menjadi bahan masukan dan pertimbangan bagi rumah sakit dalam melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan berbasis digital.

1.3 Lokasi dan Waktu

Kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) atau magang ini dilakukan secara luring pada tanggal 03 Agustus sampai 24 Oktober 2026, setiap hari Senin sampai dengan Jumat. Kegiatan magang dilaksanakan mulai pada pukul 07.30 sampai dengan 16.00 WITA pada hari Senin sampai dengan Kamis, sedangkan pada hari Jumat dilaksanakan mulai pukul 7.00 sampai dengan 15.30 WITA. Kegiatan tersebut dilaksanakan di RSUP Prof. Dr. I.G.N.G. Ngoerah yang beralamat di Jalan Diponegoro, Dauh Puri Klod, Kecamatan Denpasar Barat, Kota Denpasar, Bali 80113.

1.4 Metode Pelaksanaan

1.4.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam menganalisis faktor penghambat penggunaan aplikasi Mobile JKN pada proses pendaftaran rawat jalan di RSUP Prof. Dr. I.G.N.G. Ngoerah adalah penelitian kuantitatif deskriptif. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan mendeskripsikan permasalahan yang ditemukan dalam penggunaan aplikasi Mobile JKN berdasarkan pendekatan yang dapat digunakan adalah PIECES yang terdiri atas (*Performance, Information, Economy, Control, Efficiency,* dan *Service*). Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan secara langsung pada bagian pendaftaran rawat jalan selama periode 7–11 September 2026 untuk mengidentifikasi dan mencatat permasalahan yang terjadi dalam penggunaan Mobile JKN. Wawancara dilakukan kepada pihak yang memiliki tanggung jawab dan pengetahuan terkait pelaksanaan serta pengelolaan pelayanan pendaftaran dan penggunaan Mobile JKN.

1.4.2 Populasi dan Sampel

Populasi observasi dalam penelitian ini adalah seluruh proses penggunaan aplikasi Mobile JKN pada pelayanan pendaftaran rawat jalan yang diamati selama periode observasi. Sampel observasi berupa data permasalahan penggunaan

Mobile JKN yang ditemukan selama kegiatan observasi pada tanggal 7–11 September 2026**.**

Informan wawancara dipilih menggunakan metode *purposive sampling*, yaitu berdasarkan pertimbangan bahwa informan memiliki pengetahuan dan tanggung jawab terhadap pelayanan pendaftaran serta penggunaan aplikasi Mobile JKN. Informan dalam penelitian ini adalah Kepala Instalasi Rekam Medis RSUP Prof. Dr. I.G.N.G. Ngoerah yang memiliki pengetahuan dan tanggung jawab terkait pelaksanaan pelayanan pendaftaran serta penggunaan aplikasi Mobile JKN.