# RINGKASAN

**Analisis Faktor Penghambat Implementasi *Check-In* melalui Aplikasi *Mobile JKN* pada Pendaftaran Rawat Jalan Pasien BPJS Kesehatan di RSUP Prof. Dr. I.G.N.G. Ngoerah,** Mauly Dwi Monista, NIM G41232092, Tahun 2026, Kesehatan, Manajemen Informasi Kesehatan, Politeknik Negeri Jember, Dony Setiawan Hendyca Putra, S.Kep., Ns., M.Kes (Pembimbing).

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pelaksanaan *check-in* melalui aplikasi *Mobile JKN* pada pendaftaran rawat jalan pasien BPJS Kesehatan di RSUP Prof. Dr. I.G.N.G. Ngoerah yang masih mengalami berbagai kendala. Berdasarkan pencatatan awal terhadap 1.866 data pelaksanaan *check-in*, sebanyak 603 data (32,32%) berhasil melakukan *check-in*, sedangkan 1.263 data (67,68%) mengalami kegagalan. Observasi lanjutan pada tanggal 7–11 September 2026 mengidentifikasi 964 data permasalahan yang dialami pasien selama proses *check-in*. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor penghambat implementasi *check-in* melalui aplikasi *Mobile JKN* menggunakan pendekatan 5M, yaitu *Man, Machine, Method, Money,* dan *Material*. Penelitian menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara dengan Kepala Instalasi Rekam Medis, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor penghambat terbanyak terdapat pada unsur *Machine*, yaitu 451 permasalahan (46,78%), diikuti unsur *Man* sebanyak 358 permasalahan (37,14%), *Method* sebanyak 116 permasalahan (12,03%), dan *Money* sebanyak 39 permasalahan (4,05%). Pada unsur *Machine*, permasalahan terbanyak adalah nomor antrean yang belum atau tidak muncul sebanyak 128 kasus (13,28%), diikuti data atau parameter yang belum lengkap sebanyak 121 kasus (12,55%) dan gangguan aplikasi berupa *error, loading,* atau *logout* sebanyak 104 kasus (10,79%). Hasil wawancara menunjukkan bahwa kendala nomor antrean berkaitan dengan ketidaksesuaian informasi jadwal dokter dan sinkronisasi antara sistem rumah sakit dengan sistem BPJS Kesehatan. Pada unsur *Man*, permasalahan terbanyak adalah pasien yang belum memiliki aplikasi atau akun *Mobile JKN*, yaitu 258 kasus (26,76%). Pada unsur *Method*, ditemukan

103 kasus (10,68%) pasien yang belum memahami alur pendaftaran hingga *check-in*. Sementara itu, unsur *Money* mencakup kendala perangkat sebanyak 29 kasus (3,01%) dan keterbatasan pulsa atau kuota internet sebanyak 10 kasus (1,04%). Pada unsur *Material*, hasil observasi menunjukkan bahwa media informasi telah tersedia di area pendaftaran, tetapi gambar dan langkah-langkah yang ditampilkan belum sepenuhnya sesuai dengan tampilan aplikasi *Mobile JKN* saat ini.

Berdasarkan hasil analisis, rekomendasi perbaikan meliputi evaluasi kendala teknis dan peningkatan koordinasi antara pihak rumah sakit dengan BPJS Kesehatan untuk menangani permasalahan sinkronisasi sistem. Edukasi dan pendampingan kepada pasien juga diperlukan, terutama bagi pasien yang belum memiliki akun, belum memahami penggunaan aplikasi, atau mengalami kendala akses. Selain itu, informasi mengenai alur pendaftaran dan *check-in* perlu disampaikan secara jelas agar pasien memahami bahwa pendaftaran dapat dilakukan melalui situs web rumah sakit atau aplikasi *Mobile JKN*, sedangkan proses *check-in* dilakukan melalui aplikasi *Mobile JKN*. Rekomendasi lainnya adalah menyediakan bantuan bagi pasien yang mengalami keterbatasan perangkat atau akses internet serta memperbarui media informasi agar gambar dan petunjuk sesuai dengan tampilan aplikasi saat ini. Sebagai bentuk rekomendasi perbaikan pada unsur *Material*, peneliti menyusun desain ulang poster panduan pembuatan akun dan pelaksanaan *check-in Mobile JKN*.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi RSUP Prof. Dr. I.G.N.G. Ngoerah dalam memperbaiki pelaksanaan *check-in* melalui aplikasi *Mobile JKN*, khususnya pada aspek sistem, pemahaman pasien, alur pelayanan, dan media informasi, sehingga pasien dapat mengikuti proses *check-in* dengan lebih mudah sesuai dengan tahapan pelayanan yang berlaku.