BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemenuhan kebutuhan kesehatan menjadi bagian penting dalam pembangunan nasional karena bertujuan meningkatkan kesejahteraan dan kualitas hidup masyarakat serta mendukung terciptanya sumber daya manusia yang produktif (Irawan, 2022). Setiap masyarakat memiliki hak untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Hal tersebut sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan yang menjelaskan bahwa setiap orang berhak memperoleh akses pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Dalam memenuhi kebutuhan tersebut, pemerintah menyediakan berbagai fasilitas pelayanan kesehatan, salah satunya adalah rumah sakit. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit, rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang meliputi pelayanan rawat jalan, rawat inap, dan gawat darurat.

Pelayanan kesehatan yang diberikan rumah sakit tidak hanya berkaitan dengan tindakan medis, tetapi juga mencakup pelayanan administrasi yang menjadi bagian awal sebelum pasien mendapatkan pelayanan. Salah satu pelayanan administrasi yang yang cepat, tepat, dan mudah akan membantu pasien memperoleh pelayanan sesuai dengan kebutuhan serta dapat mengurangi waktu tunggu di rumah sakit (Annatasia et al., 2025). Oleh karena itu, rumah sakit perlu terus melakukan perbaikan pada proses pendaftaran, salah satunya dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi (Septyandra et al., 2025).

Perkembangan teknologi dalam pelayanan kesehatan telah dimanfaatkan dalam penyelenggaraan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Pemerintah Indonesia menyelenggarakan program JKN melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan sebagai badan hukum yang bertugas menyelenggarakan program jaminan sosial di bidang kesehatan. Pelaksanaan program tersebut bertujuan untuk memberikan akses kesehatan yang lebih mudah dan merata bagi seluruh masyarakat, meningkatkan

mutu pelayanan, serta mengurangi beban biaya yang harus ditanggung masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan (Hasanah et al., 2025).

Dalam upaya meningkatkan pelayanan kesehatan, BPJS menghadirkan aplikasi Mobile JKN yang mulai diperkenalkan pada 15 September tahun 2017 (Putri et al., 2024). Aplikasi *Mobile* JKN dapat digunakan peserta untuk memperoleh berbagai pelayanan administrasi secara mandiri melalui smartphone. Beberapa layanan yang tersedia dalam aplikasi tersebut antara lain pengecekan status kepesertaan, perubahan data kepesertaan, pendaftaran pelayanan, pengambilan nomor antrean, skrining kesehatan, konsultasi, serta penyampaian keluhan. Pengembangan aplikasi dilakukan untuk memberikan kemudahan kepada peserta JKN dalam mengakses pelayanan tanpa harus selalu datang dan melakukan seluruh proses administrasi secara langsung di fasilitas kesehatan (Narmansyah et al., 2022).

Salah satu pemanfaatan *Mobile* JKN yang berkaitan langsung dengan pelayanan di rumah sakit adalah pengambilan antrean serta proses *check-in* pelayanan rawat jalan. Pada sistem tersebut, peserta JKN dapat melakukan proses administrasi sebelum datang ke rumah sakit. Penerapan sistem digital pada proses pendaftaran dan antrean diharapkan dapat mengurangi kepadatan pada loket pendaftaran, mempercepat proses pelayanan, serta memberikan kemudahan bagi pasien. Sistem antrean yang berjalan dengan baik juga dapat membantu rumah sakit dalam mengatur alur pasien sehingga pelayanan menjadi lebih teratur.

Dalam pelaksanaannya, penggunaan aplikasi tidak selalu berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Pasien dapat mengalami berbagai kendala ketika melakukan pendaftaran maupun *check-in*, seperti gangguan pada aplikasi, jaringan internet, perangkat yang digunakan, serta kurangnya pemahaman terhadap fitur dan tahapan penggunaan aplikasi (Sari et al., 2024). Selain itu, rendahnya pemahaman masyarakat dan kurangnya sosialisasi mengenai penggunaan *Mobile* JKN juga dapat menjadi hambatan dalam pemanfaatan layanan digital (Suhena et al., 2024). Adanya hambatan tersebut dapat menyebabkan pasien tetap membutuhkan bantuan petugas ketika menggunakan layanan *Mobile* JKN sehingga tujuan penerapan layanan digital untuk mempermudah dan mempercepat proses pelayanan belum dapat berjalan secara maksimal.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan selama pelaksanaan magang di RSUP Prof. Dr. I.G.N.G. Ngoerah, pelaksanaan *check-in* melalui aplikasi *Mobile JKN* pada pendaftaran rawat jalan pasien BPJS Kesehatan masih ditemukan berbagai permasalahan. Selama proses pelayanan, telah dilakukan pencatatan awal terhadap keberhasilan *check-in* yang dilakukan oleh petugas registrasi. Berdasarkan hasil pencatatan tersebut, diperoleh sebanyak 1.866 data pelaksanaan *check-in* melalui aplikasi *Mobile JKN*. Dari jumlah tersebut, sebanyak 603 data (32,32%) tercatat berhasil melakukan *check-in*, sedangkan 1.263 data (67,68%) mengalami kegagalan dalam proses *check-in*. data (67,68%) mengalami kegagalan dalam proses *check-in*. Hasil pencatatan awal menunjukkan bahwa pelaksanaan *check-in* melalui aplikasi *Mobile JKN* masih ditemukan lebih banyak data yang mengalami kegagalan dibandingkan dengan data yang berhasil.

Kondisi banyaknya pasien yang mengalami kegagalan dalam proses *check-in* menjadi dasar bagi penulis untuk melakukan observasi secara langsung terhadap pelaksanaan *check-in* pada pelayanan pendaftaran rawat jalan. Observasi dilakukan pada tanggal 7–11 September 2026 dengan mengamati proses penggunaan *Mobile JKN* terutama pada proses *check-in* serta mengidentifikasi permasalahan yang dialami pasien selama melakukan *check-in*. Berdasarkan hasil yang diperoleh, terdapat 964 data permasalahan mengenai kendala yang dialami pasien dalam proses check in. Dari perolehan data permasalaha tersebut tidak ditemukan pasien yang berhasil melakukan proses chek in. Tingginya kegagalan dalam proses *check-in* menunjukkan bahwa masih terdapat kendala dalam pelaksanaan layanan melalui aplikasi *Mobile JKN*. Oleh karena itu, diperlukan identifikasi terhadap faktor-faktor yang menghambat pelaksanaan *check-in* melalui aplikasi *Mobile JKN*.

Berdasarkan hasil observasi dengan interaksi secara langsung dengan pasien selama proses pelayanan, ditemukan beberapa permasalahan dalam pelaksanaan *check-in* melalui aplikasi *Mobile JKN*. Permasalahan yang ditemukan antara lain nomor antrean yang tidak muncul, pasien belum memiliki aplikasi *Mobile JKN*, kurangnya pemahaman pasien dalam menggunakan aplikasi, kendala pada aplikasi dan jaringan, serta data atau rujukan yang belum sesuai. Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa hambatan dalam pelaksanaan *check-in* tidak hanya berkaitan dengan kemampuan pasien

dalam menggunakan aplikasi, tetapi juga dapat dipengaruhi oleh sistem, alur pelayanan, dan sarana yang mendukung penggunaan *Mobile JKN*.

Untuk melihat berbagai permasalahan tersebut secara lebih menyeluruh, faktor penghambat pelaksanaan *check-in* dapat dianalisis menggunakan pendekatan 5M, yaitu *Man, Material, Method, Money, dan Machine*. Pendekatan 5M digunakan untuk mengelompokkan berbagai permasalahan berdasarkan faktor yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan. Faktor *Man* berkaitan dengan pengetahuan dan pemahaman pasien dalam menggunakan *Mobile JKN*, termasuk kepemilikan dan akses terhadap akun. Faktor *Machine* berkaitan dengan aplikasi, perangkat, dan jaringan yang mendukung proses *check-in*. Faktor *Method* berkaitan dengan alur dan tahapan pendaftaran serta *check-in* yang dilakukan pasien. Faktor *Money* berkaitan dengan kebutuhan biaya dalam mengakses layanan, seperti perangkat dan kuota internet. Faktor *Material* berkaitan dengan media informasi atau bahan pendukung yang membantu pasien dalam memahami penggunaan *Mobile JKN*.

Melatarbelakangi permasalahan tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "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". Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai permasalahan yang terjadi dalam pelaksanaan *check-in* serta menjadi bahan pertimbangan bagi rumah sakit dalam melakukan perbaikan terhadap pelaksanaan layanan *Mo bile JKN.*

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Umum Magang/PKL

Untuk mengetahui gambaran pelaksanaan *check-in* melalui aplikasi *Mobile* JKN pada pendaftaran rawat jalan pasien BPJS Kesehatan serta menganalisis faktor-faktor yang menjadi penghambat implementasi *check-in* melalui aplikasi *Mobile* JKN di RSUP Prof. Dr. I.G.N.G. Ngoerah.

1.2.2 Tujuan Khusus Magang/PKL

1. Mengidentifikasi permasalahan yang terjadi pada pelaksanaan *check-in* melalui aplikasi *Mobile* JKN pada pendaftaran rawat jalan pasien BPJS Kesehatan di RSUP Prof. Dr. I.G.N.G. Ngoerah
2. Menganalisis faktor penghambat implementasi *check-in* melalui aplikasi *Mobile* JKN Pendaftaran rawat jalan pasien BPJS Kesehatan Berdasarkan Unsur Manajemen *Man* di RSUP Prof. Dr. I.G.N.G. Ngoerah
3. Menganalisis faktor penghambat implementasi *check-in* melalui aplikasi *Mobile* JKN Pendaftaran rawat jalan pasien BPJS Kesehatan Berdasarkan Unsur Manajemen *Money* di RSUP Prof. Dr. I.G.N.G. Ngoerah
4. Menganalisis faktor penghambat implementasi *check-in* melalui aplikasi *Mobile* JKN Pendaftaran rawat jalan pasien BPJS Kesehatan Berdasarkan Unsur Manajemen *Material* di RSUP Prof. Dr. I.G.N.G. Ngoerah
5. Menganalisis faktor penghambat implementasi *check-in* melalui aplikasi *Mobile* JKN Pendaftaran rawat jalan pasien BPJS Kesehatan Berdasarkan Unsur Manajemen *Method* di RSUP Prof. Dr. I.G.N.G. Ngoerah
6. Menganalisis faktor penghambat implementasi *check-in* melalui aplikasi *Mobile* JKN Pendaftaran rawat jalan pasien BPJS Kesehatan Berdasarkan Unsur Manajemen *Machine* di RSUP Prof. Dr. I.G.N.G. Ngoerah
7. Memberikan rekomendasi kepada RSUP Prof. Dr. I.G.N.G. Ngoerah terkait faktor yang menghambat implementasi *check-in* melalui aplikasi *Mobile* JKN pada pendaftaran rawat jalan pasien BPJS Kesehatan.

1.2.3 Manfaat Magang/PKL

1. Bagi Rumah Sakit

Laporan ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan evaluasi bagi RSUP Prof. Dr. I.G.N.G. Ngoerah dalam mengetahui faktor-faktor yang menjadi penghambat implementasi *check-in* melalui aplikasi *Mobile* JKN pada pendaftaran rawat jalan pasien BPJS Kesehatan serta sebagai bahan pertimbangan dalam upaya meningkatkan pemanfaatan layanan digital.

2. Bagi Politeknik

Hasil laporan ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi dan bahan pembelajaran, khususnya bagi Program Studi Manajemen Informasi Kesehatan Politeknik Negeri Jember mengenai implementasi aplikasi *Mobile* JKN dalam pelayanan pendaftaran rawat jalan.

3. Bagi Mahasiswa

Laporan ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengalaman mahasiswa dalam mengidentifikasi serta menganalisis faktor-faktor penghambat implementasi *check-in* melalui aplikasi *Mobile* JKN. Selain itu, kegiatan magang ini dapat menjadi sarana bagi mahasiswa untuk menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama menempuh pendidikan D-IV Manajemen Informasi Kesehatan di lingkungan rumah sakit.

1.3 Lokasi dan Waktu

Kegiatan Praktik Kerja Lapangan atau magang ini dilakukan secara luring pada tanggal 03 Agustus sampai 24 Oktober 2026, setiap hari Senin sampai dengan Jumat. Kegiatan magang hari senin sampai kamis dimulai pada pukul 07.30 sampai 16.00 WITA, sedangkan di hari jumat dimulai pada pukul 07.00 sampai 15.30. Kegiatan magang dilakukan 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 adalah penelitian kuantitatif deskriptif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai suatu fenomena secara sistematis berdasarkan data yang diperoleh dalam bentuk angka (Pamungkas et al., 2024). Penelitian ini tidak berfokus pada pengujian hipotesis, melainkan menggambarkan faktor-faktor penghambat pelaksanaan check-in melalui aplikasi Mobile JKN pada pendaftaran rawat jalan pasien BPJS Kesehatan di RSUP Prof. Dr. I.G.N.G. Ngoerah. Identifikasi faktor penghambat dilakukan menggunakan pendekatan 5M, yang meliputi Man, Machine, Method, Material, dan Money. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung terhadap pelaksanaan

check-in serta interaksi dengan pasien selama proses pelayanan berlangsung. Data permasalahan yang diperoleh kemudian dikelompokkan berdasarkan lima unsur 5M dan dianalisis secara kuantitatif menggunakan persentase untuk menggambarkan distribusi permasalahan pada setiap faktor penghambat.

1.4.2 Sumber Data

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti dari sumber pertama di lapangan. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh melalui observasi langsung terhadap pelaksanaan check-in serta wawancara dengan Kepala Instalasi Rekam Medis RSUP Prof. Dr. I.G.N.G. Ngoerah. Observasi dilakukan untuk mengidentifikasi permasalahan yang dialami pasien peserta BPJS Kesehatan selama proses check-in melalui aplikasi Mobile JKN. Sementara itu, wawancara dengan Kepala Instalasi Rekam Medis dilakukan untuk memvalidasi hasil observasi serta memperoleh informasi mengenai penyebab terjadinya permasalahan dalam pelaksanaan check-in. Pemilihan informan didasarkan pada pertimbangan pengetahuan dan tanggung jawabnya terkait pelaksanaan pendaftaran rawat jalan dan penggunaan aplikasi Mobile JKN di rumah sakit. Data permasalahan yang diperoleh selanjutnya dikelompokkan berdasarkan pendekatan 5M, yaitu Man, Machine, Method, Material, dan Money, untuk menggambarkan faktor-faktor yang menghambat pelaksanaan check-in.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung melalui dokumen dan sumber tertulis yang relevan dengan penelitian. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari laporan atau rekapitulasi pelaksanaan check-in melalui aplikasi Mobile JKN pada pendaftaran rawat jalan pasien BPJS Kesehatan di RSUP Prof. Dr. I.G.N.G. Ngoerah, serta literatur pendukung seperti jurnal ilmiah dan buku yang berkaitan dengan topik penelitian. Data sekunder digunakan untuk melengkapi

data primer serta mendukung analisis faktor-faktor penghambat pelaksanaan check-in berdasarkan pendekatan 5M, yaitu Man, Machine, Method, Material, dan Money.

1.4.3. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data melalui pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian di lapangan. Observasi dilakukan pada tanggal 7–11 September dengan mengamati pelaksanaan *check-in* melalui aplikasi *Mobile JKN* pada pendaftaran rawat jalan pasien BPJS Kesehatan di RSUP Prof. Dr. I.G.N.G. Ngoerah. Pengamatan dilakukan terhadap pelaksanaan *check-in*, proses yang dilakukan pasien, serta kendala yang terjadi selama proses *check-in* melalui aplikasi *Mobile* JKN.

b. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data untuk memperoleh informasi secara langsung dari informan. Wawancara dilakukan dengan Kepala Instalasi Rekam Medis berdasarkan pertimbangan pengetahuan dan tanggung jawabnya terhadap proses pendaftaran rawat jalan. Wawancara bertujuan memperoleh informasi mengenai pelaksanaan *check-in* melalui aplikasi *Mobile JKN* serta memperdalam identifikasi faktor penghambat berdasarkan pendekatan 5M.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data melalui pencatatan dan pengumpulan dokumen yang relevan dengan penelitian. Dalam penelitian ini, dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan rekapitulasi data permasalahan check-in melalui aplikasi Mobile JKN serta dokumen pendukung yang berkaitan dengan pelaksanaan pendaftaran rawat jalan di RSUP Prof. Dr. I.G.N.G. Ngoerah. Data dokumentasi digunakan untuk melengkapi hasil observasi dan wawancara serta mendukung pengelompokan dan analisis permasalahan berdasarkan pendekatan 5M.