RINGKASAN

Analisis Pelaksanaan *Check-in* Melalui Aplikasi *Mobile JKN* pada Pendaftaran Rawat Jalan Pasien BPJS Kesehatan Dengan Metode PDCA (*Plan, Do, Check, Action*) di RSUP Prof. Dr. I.G.N.G. Ngoerah, Aisyah Dayu Maulani, NIM G41232330, Tahun 2026, Kesehatan, Manajemen Informasi Kesehatan, Politeknik Negeri Jember, Dony Setiawan Hendyca Putra, S.Kep., Ns., M.Kes. (Pembimbing).

Latar belakang laporan ini didasari oleh penerapan aplikasi *Mobile JKN* untuk mendukung proses pendaftaran dan *check-in* pasien BPJS Kesehatan pada pelayanan rawat jalan di RSUP Prof. Dr. I.G.N.G. Ngoerah. Penggunaan aplikasi tersebut diharapkan dapat mempermudah pasien dalam mengikuti tahapan pendaftaran sebelum memperoleh pelayanan. Namun, pelaksanaannya masih menghadapi berbagai permasalahan. Berdasarkan pencatatan awal petugas registrasi terhadap 1.866 data pelaksanaan *check-in*, sebanyak 603 data (32,32%) berhasil melakukan *check-in*, sedangkan 1.263 data (67,68%) mengalami kegagalan. Kondisi tersebut menjadi dasar dilakukannya analisis terhadap pelaksanaan *check-in* melalui aplikasi *Mobile JKN* menggunakan metode PDCA (*Plan, Do, Check, Action*).

Berdasarkan observasi langsung yang dilakukan pada tanggal 7–11 September 2026, diperoleh 964 catatan permasalahan. Dari jumlah tersebut, sebanyak 554 data sesuai dengan fokus penelitian, yaitu pasien yang belum memiliki aplikasi atau akun *Mobile JKN*, nomor antrean yang belum atau tidak muncul, pasien yang belum memahami alur pendaftaran hingga *check-in*, serta kendala jadwal dokter atau poliklinik dan pendaftaran. Pada tahap *Plan*, permasalahan tersebut diidentifikasi sebagai dasar analisis. Tahap *Do* dilakukan dengan mengamati pelaksanaan *check-in* dan mencatat kendala yang ditemukan. Pada tahap *Check*, hasil observasi ditelaah lebih lanjut melalui wawancara untuk mengetahui permasalahan yang dialami pasien, termasuk kurangnya pemahaman terhadap alur pelayanan dan kendala kemunculan nomor antrean yang dapat berkaitan dengan kesesuaian jadwal dokter. Selanjutnya, tahap *Action* diarahkan pada penyusunan upaya perbaikan sesuai dengan permasalahan yang ditemukan.

Upaya perbaikan yang disusun pada tahap *Action* meliputi pembuatan poster panduan pembuatan akun dan pelaksanaan *check-in* melalui aplikasi *Mobile JKN* serta penyusunan Standar Prosedur Operasional (SPO) tentang Alur Pendaftaran Pasien Rawat Jalan dan Tahapan *Check-in* pada Aplikasi *Mobile JKN*. Poster dirancang untuk membantu pasien memahami tahapan pelayanan secara lebih mudah melalui petunjuk visual yang sistematis. Sementara itu, SPO disusun sebagai pedoman bagi petugas registrasi dalam memberikan informasi dan arahan secara jelas dan konsisten kepada pasien.

Hasil laporan ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi RSUP Prof. Dr. I.G.N.G. Ngoerah dalam meningkatkan kejelasan informasi mengenai alur pendaftaran dan pelaksanaan *check-in* melalui aplikasi *Mobile JKN*. Pemanfaatan poster dan SPO diharapkan dapat membantu pasien memahami tahapan pelayanan dengan lebih baik serta mendukung petugas dalam memberikan arahan, sehingga pelaksanaan *check-in* pada pendaftaran rawat jalan dapat berjalan lebih terarah.