RINGKASAN

Analisis Faktor yang Berkaitan dengan Kendala Validasi Biometrik Menggunakan *Face Recognition* pada Registrasi Rawat Jalan di Loket *Defect* Rumah Sakit PELNI Jakarta Barat. Waffa Nurin Amalina, NIM. G41231669, tahun 2026, D-IV Manajemen Informasi Kesehatan, Politeknik Negeri Jember, Selvia Juwita Swari, S.KM., M.Kes (Dosen Pembimbing), Khoirum Watiatsaro S.Tr. MIK (Pembimbing Lapang).

Rumah sakit merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang membutuhkan informasi identitas pasien secara akurat untuk mendukung penyelenggaraan pelayanan dan administrasi kesehatan. Salah satu upaya verifikasi identitas peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) adalah melalui validasi biometrik menggunakan *face recognition* dan *fingerprint*. Di Rumah Sakit PELNI Jakarta Barat, validasi biometrik menggunakan aplikasi FRISTA diterapkan dalam proses registrasi pasien JKN, termasuk di Loket *Defect* yang menangani kendala validasi. Berdasarkan observasi awal pada 14, 15, 16, dan 19 September 2026, dari 58 pasien yang mengalami kegagalan validasi *face recognition*, sebanyak 42 pasien atau 72,41% memerlukan lebih dari satu kali percobaan sebelum beralih ke metode *fingerprint*. Kondisi tersebut dapat memperpanjang waktu pelayanan. Selain itu, ditemukan pasien yang mengalami kegagalan pada kedua metode biometrik serta belum optimalnya dokumentasi tindak lanjut untuk perekaman ulang data wajah melalui BPJS Kesehatan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang berkaitan dengan kendala validasi biometrik menggunakan *face recognition* pada registrasi rawat jalan di Loket *Defect* Rumah Sakit PELNI Jakarta Barat serta menyusun rekomendasi upaya perbaikan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan 5M (*Man, Method, Machine, Material,* dan *Money*). Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara terhadap tiga informan yang terdiri atas dua petugas Loket *Defect* dan satu Senior Officer Registrasi, serta telaah dokumen terkait, termasuk Standar Prosedur Operasional (SPO) dan data penggunaan validasi biometrik. Data dianalisis untuk

mengidentifikasi faktor yang berkaitan dengan kendala pelaksanaan validasi biometrik.

Hasil analisis berdasarkan faktor *Man* menunjukkan bahwa petugas telah memahami penggunaan aplikasi FRISTA dan alur penanganan kegagalan validasi melalui sosialisasi awal serta pengalaman kerja. Pembelajaran juga diperoleh melalui komunikasi dengan supervisor dan diskusi bersama rekan kerja. Dengan demikian, faktor *Man* tidak ditemukan sebagai penyebab langsung kegagalan validasi. Pada faktor *Method*, ditemukan bahwa SPO belum mengatur secara terperinci batas jumlah percobaan *face recognition* sebelum dialihkan ke *fingerprint*, kriteria pengalihan metode, serta dokumentasi tindak lanjut bagi pasien yang mengalami kegagalan berulang. Pada faktor *Machine*, kamera dan jaringan internet tidak ditemukan sebagai kendala, tetapi kondisi tertentu pada pasien, seperti penggunaan NGT dan mata yang tertutup, serta posisi wajah yang kurang sesuai terhadap kamera dapat menyulitkan sistem membaca wajah. Gangguan *paper jam* pada printer Surat Eligibilitas Peserta (SEP) juga ditemukan sebagai kendala dalam alur pelayanan, tetapi tidak menjadi penyebab langsung kegagalan *face recognition*. Pada faktor *Material*, ditemukan ketidaksesuaian antara foto acuan yang terhubung dengan data kependudukan melalui NIK dan kondisi wajah pasien saat verifikasi, sehingga proses pencocokan wajah dapat mengalami kegagalan. Sementara itu, pada faktor *Money*, tidak ditemukan kendala karena anggaran tahunan telah mendukung penyediaan dan pemeliharaan sarana, penggantian perangkat, serta pelatihan internal dan orientasi petugas.

Berdasarkan hasil analisis, faktor yang paling berkaitan dengan kendala validasi biometrik menggunakan *face recognition* di Rumah Sakit PELNI Jakarta Barat adalah faktor *Method* dan *Material*. Faktor *Method* berkaitan dengan belum lengkapnya ketentuan tertulis dalam SPO serta belum optimalnya dokumentasi tindak lanjut pasien, sedangkan faktor *Material* berkaitan dengan ketidaksesuaian foto acuan dengan kondisi wajah pasien saat verifikasi. Sebagai upaya perbaikan, disusun draf surat pengantar kepada BPJS Kesehatan untuk mendukung permohonan perekaman ulang atau pembaruan data biometrik wajah peserta JKN yang mengalami kegagalan validasi berulang. Selain itu, disusun draf revisi SPO

yang mengusulkan penegasan batas maksimal tiga kali percobaan *face recognition*, kriteria pengalihan ke *fingerprint*, pencatatan kegagalan kedua metode melalui Google Form, serta edukasi kepada pasien untuk melakukan tindak lanjut ke BPJS Kesehatan. Rekomendasi tersebut diharapkan dapat memperjelas prosedur, meningkatkan dokumentasi tindak lanjut, dan mendukung kelancaran pelayanan validasi biometrik di Rumah Sakit PELNI Jakarta Barat.