BAB 1. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perseorangan secara paripurna melalui pelayanan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/atau paliatif, serta menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan, 2023). Dalam penyelenggaraan pelayanan tersebut, rumah sakit membutuhkan informasi pasien yang akurat. Salah satu sumber informasi pasien dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan adalah rekam medis. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis mendefinisikan rekam medis sebagai dokumen yang berisi data identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Peraturan ini juga mewajibkan fasilitas pelayanan kesehatan menyelenggarakan rekam medis elektronik serta menjamin keamanan, kerahasiaan, keutuhan, dan ketersediaan data rekam medis.

Informasi identitas pasien berperan dalam pelayanan dan administrasi peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), khususnya untuk memastikan kesesuaian identitas dengan data kepesertaan sebelum pelayanan diberikan. Penyelenggaraan program JKN juga mencakup upaya pencegahan dan penanganan kecurangan (*fraud*) sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) Nomor 16 Tahun 2019 Mengatur Tentang Pencegahan Dan Penanganan Kecurangan (Fraud) Serta Pengenaan Sanksi Administrasi Terhadap Kecurangan (Fraud) Dalam Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan. Dalam konteks tersebut, kepastian bahwa pasien yang dilayani adalah peserta JKN yang memenuhi syarat untuk memperoleh pelayanan menjadi hal penting dalam mendukung upaya pencegahan kecurangan.

Untuk memperoleh verifikasi identitas yang lebih akurat, teknologi validasi biometrik digunakan dalam proses identifikasi dan verifikasi peserta. Validasi biometrik merupakan proses verifikasi identitas seseorang

berdasarkan karakteristik biometrik yang melekat pada individu. *Fingerprint* merupakan metode validasi biometrik yang menggunakan karakteristik sidik jari yang telah terdaftar dalam sistem, sedangkan *face recognition* menggunakan karakteristik wajah untuk memverifikasi identitas pasien berdasarkan data wajah yang tersimpan dalam sistem (Sari & Pujilestari, 2025). Penelitian Putri & Yunengsih, 2025 mengenai penggunaan *Face ID* pada pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan peserta JKN menunjukkan bahwa teknologi tersebut dapat mendukung verifikasi identitas pasien serta mempercepat proses pendaftaran. Meskipun demikian, penerapannya masih menghadapi kendala.

Penelitian Sari dan Pujilestari (2025) menunjukkan bahwa penerapan biometrik dalam pelayanan pendaftaran pasien masih menghadapi kendala yang berkaitan dengan aspek teknis, kesiapan atau pelatihan petugas, serta kemampuan pasien dalam menggunakan sistem. Penelitian (Fadillah & Widyaningrum, 2025) juga menunjukkan adanya kendala dalam penerapan biometrik BPJS yang berkaitan dengan infrastruktur dan jaringan sehingga dapat memengaruhi proses pelayanan. Sementara itu, penelitian (Putri & Yunengsih, 2025) mengenai penggunaan *Face ID* menemukan adanya kegagalan pada kondisi tertentu, seperti pasien lanjut usia dan pencahayaan, serta perbedaan pemahaman pasien terhadap prosedur penggunaan sistem. Temuan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan validasi berbasis wajah tidak hanya berkaitan dengan teknologi yang digunakan, tetapi juga dapat dipengaruhi oleh kondisi pengguna, pelaksanaan, dan lingkungan pelayanan.

Kondisi tersebut juga relevan dengan penerapan *face recognition* pada pelayanan peserta JKN di Rumah Sakit PELNI Jakarta Barat yang telah diimplementasikan sejak tahun 2025. Dalam pelaksanaannya, Rumah Sakit PELNI menerapkan validasi biometrik sebagai bagian dari proses verifikasi identitas pasien peserta JKN untuk keperluan penerbitan Surat Eligibilitas Peserta (SEP). Berdasarkan Standar Prosedur Operasional (SPO) validasi biometrik Rumah Sakit PELNI, pelayanan validasi biometrik mencakup layanan rawat jalan (*outpatient*), rawat inap (*inpatient*), gawat darurat

(*emergency*), dan hemodialisis (*dialysis services*). Proses validasi biometrik dilakukan menggunakan *fingerprint* dan *face recognition* untuk memverifikasi identitas pasien sebelum proses pelayanan dilanjutkan.

Pada pelayanan rawat jalan, pasien yang akan memperoleh pelayanan melalui kepesertaan JKN melakukan proses penerbitan E-SEP melalui tahapan validasi biometrik. Pasien yang mengalami kegagalan validasi *face recognition* dapat diarahkan ke Loket *Defect* di Registrasi Poliklinik lantai 2 untuk dilakukan validasi ulang oleh petugas. Loket *Defect* menangani berbagai kendala pelayanan di Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM), salah satunya kegagalan validasi *face recognition*. Petugas melakukan percobaan kembali terhadap validasi wajah sebelum pasien dialihkan ke metode *fingerprint* sebagai alternatif apabila validasi *face recognition* tetap mengalami kegagalan.

Dalam pelaksanaannya, validasi *face recognition* di Loket *Defect* masih mengalami kendala sehingga tidak semua pasien berhasil melakukan validasi wajah. Beberapa pasien masih mengalami kegagalan setelah dilakukan percobaan kembali oleh petugas. Pada kondisi tersebut, pasien dialihkan ke metode *fingerprint* sebagai alternatif. Gambaran jumlah kegagalan validasi *face recognition* pada Loket *Defect* berdasarkan hasil observasi awal disajikan pada Tabel 1.1.

Tabel 1. 1 Hasil Observasi Awal Kegagalan Validasi *Face Recognition* di Loket *Defect* pada 14, 15, 16, dan 19 September 2026

No	Jumlah Percobaan ***Face Recognition***	Jumlah Pasien	Persentase
1	1 kali	16 pasien	27,59%
2	2 kali	19 pasien	32,76%
3	3 kali	18 pasien	31,03%
4	4 kali	5 pasien	8,62%
	Total	**58 pasien**	**100%**

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa dari 58 pasien yang mengalami kegagalan validasi *face recognition*, sebanyak 32,76% memerlukan dua kali

percobaan dan 31,03% memerlukan tiga kali percobaan. Sementara itu, 27,59% pasien mengalami kegagalan setelah satu kali percobaan dan 8,62% memerlukan hingga empat kali percobaan. Dengan demikian, sebanyak 72,41% pasien memerlukan lebih dari satu kali percobaan sebelum beralih ke metode *fingerprint*. Persentase ini mencakup pasien yang memerlukan dua hingga empat kali percobaan, yaitu 42 dari total 58 pasien yang mengalami kegagalan validasi *face recognition*. Berdasarkan hasil observasi, kondisi ini dapat memperpanjang waktu pelayanan di Loket *Defect* karena petugas perlu memanggil kembali pasien yang belum mencetak SEP akibat kegagalan validasi wajah, termasuk ketika dokter tujuan pasien sudah memulai praktik.

Selain hasil observasi tersebut, berdasarkan wawancara dengan petugas pada 26 September 2026, diketahui bahwa terdapat dua pasien yang tidak berhasil menggunakan kedua metode biometrik, yaitu *face recognition* maupun *fingerprint*. Pada kondisi tersebut, penerbitan SEP dilakukan melalui pengajuan persetujuan kepada BPJS Kesehatan melalui Virtual Claim. Menurut keterangan Kepala Rekam Medis Rumah Sakit PELNI, belum terdapat dokumentasi yang dapat digunakan untuk memantau dan memastikan tindak lanjut perekaman wajah kembali oleh pasien melalui BPJS Kesehatan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kegagalan validasi biometrik tidak hanya berdampak pada waktu pelayanan, tetapi juga belum didukung dokumentasi tindak lanjut yang memadai.

Kegagalan *face recognition* menjadi hal yang perlu diperhatikan karena pelaksanaan validasi biometrik menggunakan *face recognition* pada pelayanan peserta JKN memiliki target capaian yang ditetapkan oleh BPJS Kesehatan. Menurut keterangan Kepala Rekam Medis Rumah Sakit PELNI, BPJS Kesehatan menetapkan target validasi biometrik menggunakan *face recognition* sebesar 99% untuk pelayanan rawat jalan dan 90% untuk pelayanan rawat inap melalui Surat Nomor 1112/IV-04/0626 tanggal 26 Juni 2026 tentang Umpan Balik Validasi Biometrik dan Implementasi *Face Recognition*. Berdasarkan data penggunaan validasi biometrik di Rumah Sakit PELNI bulan Mei 2026, pada pelayanan rawat jalan tercatat sebesar

97,35%, yaitu 38.279 dari 39.323 pasien, sedangkan 1.044 pasien lainnya tidak menggunakan validasi biometrik. Angka tersebut merupakan gabungan penggunaan *face recognition* dan *fingerprint*. Karena *face recognition* merupakan bagian dari total penggunaan validasi biometrik, capaian *face recognition* rawat jalan tidak melebihi 97,35% sehingga berada di bawah target 99%. Capaian validasi biometrik tersebut juga menjadi bagian dari monitoring mingguan BPJS Kesehatan Cabang Jakarta Barat terhadap rumah sakit di wilayah Jakarta Barat.

Meskipun target tersebut telah ditetapkan dan capaiannya dipantau secara berkala oleh BPJS Kesehatan, capaian penggunaan validasi biometrik rawat jalan masih berada di bawah target yang ditetapkan. Hasil observasi awal menunjukkan bahwa 58 pasien mengalami kegagalan validasi *face recognition*, dengan 42 pasien memerlukan lebih dari satu kali percobaan sebelum beralih ke metode *fingerprint*. Selain itu, hasil wawancara menunjukkan bahwa terdapat dua pasien yang mengalami kegagalan pada kedua metode biometrik serta belum tersedianya dokumentasi tindak lanjut perekaman wajah kembali. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kendala validasi *face recognition* perlu ditinjau lebih lanjut dari berbagai aspek yang berkaitan dengan pelaksanaannya. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan pendekatan 5M yang meliputi *Man, Method, Machine, Material,* dan *Money*. Faktor *Man* berkaitan dengan pemahaman dan pelaksanaan tugas petugas dalam menangani kegagalan validasi. Faktor *Method* berkaitan dengan prosedur pelaksanaan dan tindak lanjut terhadap pasien yang mengalami kegagalan validasi secara berulang. Faktor *Machine* berkaitan dengan perangkat dan sistem yang digunakan dalam proses validasi, termasuk kondisi saat pembacaan wajah berlangsung. Faktor *Material* berkaitan dengan kesesuaian foto acuan pada sistem dengan kondisi wajah pasien saat verifikasi. Sementara itu, faktor *Money* berkaitan dengan dukungan anggaran untuk pelaksanaan validasi biometrik. Kelima faktor tersebut ditelaah berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan peninjauan

dokumen untuk mengetahui faktor-faktor yang berkaitan dengan kendala validasi *face recognition* di Loket *Defect* Rumah Sakit PELNI.

Berdasarkan uraian permasalahan pada latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Analisis Faktor yang Berkaitan dengan Kendala Validasi Biometrik Menggunakan *Face Recognition* pada Registrasi Rawat Jalan di Loket *Defect* Rumah Sakit PELNI Jakarta Barat".

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Umum MAGANG/PKL

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.

1.2.2 Tujuan Khusus MAGANG/PKL

1. Menganalisis faktor yang berkaitan dengan kendala validasi biometrik menggunakan *face recognition* pada Registrasi Rawat Jalan di Loket *Defect* Rumah Sakit PELNI Jakarta Barat berdasarkan faktor *Man*.
2. Menganalisis faktor yang berkaitan dengan kendala validasi biometrik menggunakan *face recognition* pada Registrasi Rawat Jalan di Loket *Defect* Rumah Sakit PELNI Jakarta Barat berdasarkan faktor *Method*.
3. Menganalisis faktor yang berkaitan dengan kendala validasi biometrik menggunakan *face recognition* pada Registrasi Rawat Jalan di Loket *Defect* Rumah Sakit PELNI Jakarta Barat berdasarkan faktor *Machine*.
4. Menganalisis faktor yang berkaitan dengan kendala validasi biometrik menggunakan *face recognition* pada Registrasi Rawat Jalan di Loket *Defect* Rumah Sakit PELNI Jakarta Barat berdasarkan faktor *Material*.
5. Menganalisis faktor yang berkaitan dengan kendala validasi biometrik menggunakan *face recognition* pada Registrasi Rawat

Jalan di Loket *Defect* Rumah Sakit PELNI Jakarta Barat berdasarkan faktor *Money*.

6. Menyusun rekomendasi upaya perbaikan berdasarkan hasil analisis faktor yang berkaitan dengan kendala validasi biometrik menggunakan *face recognition* pada Registrasi Rawat Jalan di Loket *Defect* Rumah Sakit PELNI Jakarta Barat.

1.2.3 Manfaat MAGANG/PKL

1. Bagi Mahasiswa

   Mahasiswa dapat menerapkan pengetahuan dan keterampilan yang telah diperoleh selama perkuliahan dalam mengidentifikasi dan menganalisis kendala pada pelaksanaan validasi biometrik menggunakan *face recognition*. Selain itu, penelitian ini dapat menambah pengalaman mahasiswa dalam melakukan pengumpulan, pengolahan, dan analisis data serta menyusun rekomendasi berdasarkan permasalahan yang ditemukan di lapangan.

2. Bagi Rumah Sakit PELNI

   Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi Rumah Sakit PELNI dalam mengevaluasi proses validasi biometrik dan menentukan upaya perbaikan sesuai dengan kendala yang ditemukan.

3. Bagi Institusi Pendidikan

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran dan referensi bagi Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Informasi Kesehatan, khususnya dalam pengelolaan dan pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan kesehatan.

1.3 Lokasi dan Waktu

1.3.1 Lokasi

Praktik kerja lapang dilaksanakan di Rumah Sakit PELNI yang berlokasi di jalan K.S. Tubun No.92 - 94, RT.10/RW.1, Slipi, Kec.

Palmerah, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11410.

1.3.2 Waktu

Kegiatan Praktik Kerja Lapang dilaksanakan pada tanggal 3 Agustus hingga 24 Oktober 2026 yang dilakukan setiap hari Senin - Jumat pukul 07.30 - 15.00 WIB dan hari Sabtu pukul 07.30 - 12.00 WIB.

1.4 Metode Pelaksanaan

1.4.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif untuk menggambarkan pelaksanaan validasi biometrik menggunakan face recognition serta menganalisis faktor yang berkaitan dengan kendala dalam proses validasi di Rumah Sakit PELNI. Analisis dilakukan menggunakan pendekatan 5M yang terdiri dari *Man, Method, Machine, Material*, dan *Money*. Faktor *Man* digunakan untuk menganalisis aspek petugas yang terlibat dalam pelaksanaan validasi biometrik, *Method* untuk menganalisis prosedur dan metode kerja yang digunakan, *Machine* untuk menganalisis perangkat dan sistem yang mendukung proses validasi, *Material* untuk menganalisis data yang digunakan dalam proses face recognition, serta *Money* untuk menganalisis dukungan pembiayaan yang berkaitan dengan pelaksanaan validasi biometrik.

1.4.2 Sumber Data

1. Data Primer

   Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti dari sumber pertama. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh melalui observasi terhadap pelaksanaan validasi biometrik menggunakan *face recognition* di Loket *Defect* serta wawancara dengan tiga informan, yaitu dua petugas Loket *Defect* dan satu *Senior Officer Registrasi* Rumah Sakit PELNI.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung melalui dokumen atau sumber tertulis yang telah tersedia. Dalam penelitian ini, data sekunder diperoleh dari SPO Perekaman Sidik Jari (*Fingerprint*) dan Verifikasi Scan Wajah (*Face Recognition*) Pelayanan Rawat Jalan dan Rawat Inap Pasien JKN-BPJS di Rumah Sakit PELNI serta data penggunaan validasi biometrik di Rumah Sakit PELNI bulan Mei 2026. Selain itu, informasi mengenai target capaian validasi biometrik diperoleh dari penjelasan Kepala Rekam Medis Rumah Sakit PELNI berdasarkan Surat BPJS Kesehatan Nomor 1112/IV-04/0626 tanggal 26 Juni 2026.