# RINGKASAN

**ANALISIS FAKTOR PENGHAMBAT PELAKSANAAN *CHECK-IN* MELALUI APLIKASI *MOBILE* JKN OLEH PASIEN PESERTA BPJS KESEHATAN DI UNIT PIPP RUMAH SAKIT PELNI JAKARTA,** Jihan Izza Afkarina, NIM G41232026, Tahun 2026, Jurusan Kesehatan, Program Studi Manajemen Informasi Kesehatan, Politeknik Negeri Jember, Selvia Juwita Swari,S.KM.,M.Kes (Dosen Pembimbing), Khoirum Watiatsaro S.Tr.MIK (Pembimbing CI).

Pemanfaatan teknologi digital di bidang kesehatan menjadi salah satu upaya untuk meningkatkan kemudahan dan efisiensi pelayanan. BPJS Kesehatan mengembangkan aplikasi *Mobile* JKN untuk mendukung peserta dalam mengakses berbagai layanan Jaminan Kesehatan Nasional, termasuk pelaksanaan *check-in* sebelum memperoleh pelayanan rawat jalan. Rumah Sakit PELNI Jakarta telah memanfaatkan *Mobile* JKN dalam proses pelayanan pasien peserta BPJS Kesehatan. Namun, pelaksanaan *check-in* secara mandiri masih menghadapi kendala sehingga sebagian pasien memerlukan bantuan petugas Unit PIPP.

Kegiatan Praktik Kerja Lapang (PKL) ini bertujuan menganalisis faktor penghambat pelaksanaan *check-in* melalui aplikasi *Mobile* JKN oleh pasien peserta BPJS Kesehatan di Unit PIPP Rumah Sakit PELNI Jakarta. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi selama satu minggu, wawancara dengan petugas Unit PIPP, dan dokumentasi. Data dianalisis secara deskriptif menggunakan pendekatan 5M *(Man, Material, Method, Machine, dan Money)* untuk mengidentifikasi kendala serta penyebab yang memengaruhi pelaksanaan *check-in.*

Hasil analisis menunjukkan bahwa faktor *Man* berkaitan dengan kurangnya pemahaman pasien dalam menggunakan aplikasi, lupa kata sandi, dan akun yang belum terdaftar. Faktor *Material* berkaitan dengan perlunya pembaruan materi edukasi mengikuti perubahan fitur aplikasi. Faktor *Method* mencakup pemahaman pasien terhadap prosedur, waktu, dan ketentuan pelaksanaan *check-in.* Faktor *Machine* berkaitan dengan tidak tersedianya HP pribadi untuk mengakses aplikasi, sedangkan faktor *Money* berkaitan dengan keterbatasan kuota internet yang dapat

menghambat akses ke aplikasi. Selain itu, berdasarkan hasil wawancara, pelaksanaan *check-in* memiliki target dari BPJS Kesehatan yang dipantau melalui laporan penggunaan *Mobile* JKN sebagai bahan evaluasi.

Berdasarkan hasil tersebut, rekomendasi yang disusun berfokus pada penyempurnaan media edukasi visual berupa alur pembuatan akun dan tutorial *check-in Mobile* JKN. Media tersebut diharapkan dapat membantu pasien memahami tahapan penggunaan aplikasi serta mendukung petugas Unit PIPP dalam memberikan edukasi. Materi edukasi perlu diperbarui apabila terdapat perubahan fitur atau tampilan aplikasi agar informasi yang diberikan tetap sesuai dengan kondisi terkini.