BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perseorangan secara paripurna melalui pelayanan kesehatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif atau paliatif dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Pernyataan tersebut berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 17 tahun 2023 tentang Kesehatan. Dalam era transformasi digital, sektor kesehatan dituntut untuk mengalihkan pelayanan konvensional menuju sistem berbasis teknologi informasi demi meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan.(Octavia & Winarno, 2024) Salah satu tahap krusial dalam pelayanan rawat jalan adalah proses pendaftaran pasien, yang menjadi pintu masuk utama sebelum pasien memperoleh tindakan medis lanjutan.

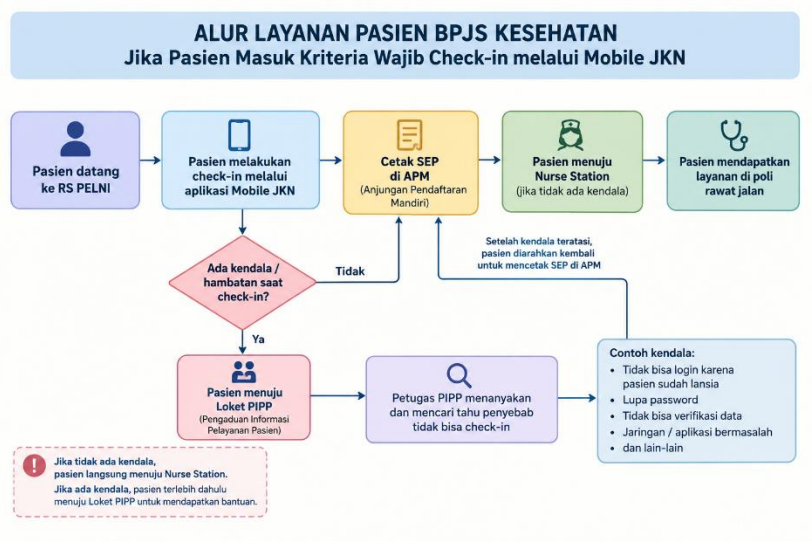
Aplikasi Mobile JKN merupakan inovasi digital yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan untuk mempermudah peserta Jaminan Kesehatan Nasional dalam mengakses layanan administrasi dan informasi kepesertaan secara *daring*. (Kusumawati et al., 2024) menjelaskan bahwa aplikasi *Mobile* JKN merupakan inovasi BPJS Kesehatan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Aplikasi ini menyediakan berbagai layanan yang dapat diakses peserta melalui perangkat seluler, termasuk pendaftaran pelayanan atau antrean secara *daring*. Pemanfaatan aplikasi tersebut diharapkan dapat memudahkan peserta dalam mengakses layanan JKN tanpa harus selalu datang langsung untuk mengurus kebutuhan administrasi

Sebagai wujud digitalisasi pelayanan kesehatan, BPJS Kesehatan mengembangkan aplikasi *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (*Mobile* JKN) yang menyediakan fitur antrean *online* untuk mempermudah akses pendaftaran rawat jalan bagi peserta JKN. Menurut penelitian (Riani et al., 2025), efektivitas penggunaan pendaftaran *online Mobile* JKN terbukti berhubungan signifikan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap waktu tunggu pelayanan, dimana pendaftaran digital yang lancar mampu memangkas durasi antrean administrasi secara nyata. Dalam

pelaksanaan pelayanan rawat jalan, peserta yang telah mengambil antrean melalui *Mobile* JKN wajib melakukan *check-in* sebagai bentuk konfirmasi kedatangan sebelum memperoleh pelayanan medis. Namun, penerapan *Mobile* JKN dalam pelayanan kesehatan masih menghadapi kendala teknis dan operasional yang bersumber dari keterbatasan kemampuan digital pengguna maupun sistem yang digunakan.

Penerapan layanan digital tersebut telah dilakukan di berbagai fasilitas pelayanan kesehatan, salah satunya di Rumah Sakit PELNI. Rumah Sakit PELNI merupakan rumah sakit tipe B yang berlokasi di Jalan K.S. Tubun Nomor 92–94, Slipi, Kecamatan Palmerah, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta. Rumah Sakit PELNI merupakan bagian dari IHC *Group* dan bekerja sama dengan BPJS Kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada peserta JKN. Dalam mendukung pelayanan digital, Rumah Sakit PELNI telah memanfaatkan aplikasi *Mobile* JKN yang terintegrasi dengan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dalam pelayanan pasien rawat jalan. Melalui aplikasi tersebut, pasien dapat mengambil antrean dan melakukan konfirmasi kehadiran (*check-in*) sebelum memperoleh pelayanan rawat jalan.

Dalam pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit PELNI, pasien peserta BPJS Kesehatan yang termasuk kriteria wajib melakukan *check-in* melalui aplikasi *Mobile* JKN. Pasien yang berhasil melakukan *check-in* dapat mencetak SEP di Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM), lalu menuju *nurse station* untuk melanjutkan pelayanan di poliklinik. Sementara itu, pasien yang mengalami kendala *check-in* diarahkan ke Loket PIPP (Pengaduan Informasi Pelayanan Pasien) untuk mendapatkan bantuan petugas.



Gambar 1.1 Alur Pelayanan Pasien BPJS Kesehatan

Dalam mendukung keberhasilan *check-in* secara mandiri, Rumah Sakit PELNI telah melakukan berbagai upaya peningkaatan penggunaan *Mobile* JKN, seperti sosialisasi, pemasangan poster informasi di area rawat jalan serta memberikan edukasi langsung kepada pasien melalui petugas registrasi, APM, dan pesan *WhatsApp*. Sebagai gambaran operasional pelayanan di Unit PIPP, dilakukan pencatatan antrean harian di Unit PIPP RS PELNI Jakarta. Data ini terdiri dari antrean J *check-in Mobile* JKN, serta antrean L untuk layanan informasi serta pengaduan. Rekapitulasi jumlah antrean selama periode tersebut disajikan pada Gambar 1.2 berikut.



Gambar 1.2 Grafik Antrean Registrasi PIPP Periode 10 Agustus – 15 Agustus 2026

Berdasarkan Gambar 1.2, jumlah antrean J berkisar antara 88 hingga 266 pasien per hari. Antrean J mencatat jumlah pasien yang membutuhkan bantuan dalam pelaksanaan *check-in* melalui aplikasi *Mobile* JKN di Rumah Sakit PELNI. Sementara itu, jumlah antrean L berkisar antara 0 hingga 14 pasien per hari, untuk memperoleh informasi atau menyampaikan pengaduan terkait pelayanan rumah sakit.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan petugas Unit PIPP Rumah Sakit PELNI Jakarta, kendala pelaksanaan *check-in* melalui aplikasi *Mobile* JKN dapat diidentifikasi berdasarkan unsur 5M. Pada unsur *Man*, masih terdapat pasien yang lupa kata sandi, belum memiliki akun, atau kurang memahami tahapan penggunaan aplikasi. Pada unsur *Material*, media edukasi perlu diperbarui agar sesuai dengan perubahan fitur dan tampilan aplikasi. Pada unsur *Method*, masih terdapat pasien yang belum memahami ketentuan waktu dan radius lokasi untuk melakukan *check-in.* Pada unsur *Machine*, kendala ditemukan pada pasien yang tidak memiliki HP pribadi atau menggunakan perangkat yang tidak mendukung aplikasi. Sementara itu, pada unsur *Money*, keterbatasan biaya untuk membeli paket data internet dan pulsa yang diperlukan untuk mengakses aplikasi juga menjadi kendala. Selain itu, petugas Unit PIPP menyampaikan bahwa pelaksanaan *check-in* melalui aplikasi *Mobile* JKN memiliki target yang ditetapkan oleh BPJS Kesehatan. Hal ini berkaitan dengan adanya laporan penggunaan *Mobile* JKN yang menjadi bahan evaluasi pencapaian target, termasuk pemeringkatan. Oleh karena itu, kendala yang dialami pasien dalam melakukan *check-in* perlu diperhatikan karena dapat memengaruhi pencapaian target rumah sakit.

Sebagai tindak lanjut permasalahan tersebut, penulis menyusun laporan Praktik Kerja Lapang berjudul "Analisis Faktor Penghambat Pelaksanaan *Check-In* melalui Aplikasi *Mobile* JKN oleh Pasien Peserta BPJS Kesehatan di Unit PIPP Rumah Sakit PELNI Jakarta." Analisis dilakukan menggunakan metode 5M yang meliputi *Man* (manusia), *Material* (bahan), *Method* (metode), *Machine* (mesin), dan *Money* (biaya) untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat pelaksanaan *check-in* melalui aplikasi *Mobile* JKN. Berdasarkan permasalahan yang telah ditemukan, penulis menyusun rekomendasi berupa pembaruan media edukasi visual yang terdiri atas panduan alur pembuatan akun dan tutorial *check-in Mobile* JKN terstruktur untuk

ditempatkan di area APM dan ruang tunggu PIPP. Media ini diharapkan dapat membantu pasien memahami tahapan penggunaan *Mobile* JKN dan melakukan *check-in* secara mandiri, sehingga dapat mengurangi penumpukan antrean serta memangkas waktu tunggu pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit PELNI.

1.2 Tujuan Umum

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan serta mengidentifikasi faktor penghambat pelaksanaan *check-in* melalui aplikasi Mobile JKN oleh pasien peserta BPJS Kesehatan di Unit PIPP Rumah Sakit PELNI Jakarta.

1.2.1 Tujuan Khusus

1. Menganalisis faktor penghambat pasien peserta BPJS Kesehatan dalam pelaksanaan *check-in* melalui aplikasi Mobile JKN berdasarkan unsur manajemen *Man* di Unit PIPP Rumah Sakit PELNI Jakarta.
2. Menganalisis faktor penghambat pasien peserta BPJS Kesehatan dalam pelaksanaan *check-in* melalui aplikasi *Mobile* JKN berdasarkan unsur manajemen *Material* di Unit PIPP Rumah Sakit PELNI Jakarta.
3. Menganalisis faktor penghambat pasien peserta BPJS Kesehatan dalam pelaksanaan *check-in* melalui aplikasi *Mobile* JKN berdasarkan unsur manajemen *Method* di Unit PIPP Rumah Sakit PELNI Jakarta.
4. Menganalisis faktor penghambat pasien peserta BPJS Kesehatan dalam pelaksanaan *check-in* melalui aplikasi *Mobile* JKN berdasarkan unsur manajemen *Machine* di Unit PIPP Rumah Sakit PELNI Jakarta.
5. Menganalisis faktor penghambat pasien peserta BPJS Kesehatan dalam pelaksanaan *check-in* melalui aplikasi *Mobile* JKN berdasarkan unsur manajemen *Money* di Unit PIPP Rumah Sakit PELNI Jakarta.
6. Menyusun upaya rekomendasi solusi terkait faktor hambatan pelaksanaan *check-in* pasien BPJS dalam penggunaan *Mobile* JKN di Rumah Sakit PELNI Jakarta.

1.2.2 Manfaat

Manfaat yang diharapkan dari pelaksanaan Magang/PKL adalah sebagai berikut.

1. Bagi Mahasiswa
    a) Dapat menerapkan ilmu pengetahuan yang didapat selama kuliah dan sebagai pembanding antara teori dengan penyelenggaraan di rumah sakit.
    b) Menambah wawasan, ilmu pengetahuan, dan pengalaman mahasiswa dalam dunia kerja yang dilaksanakan melalui Praktik Kerja Lapang.
2. Bagi Politeknik Negeri Jember
    a) Sebagai salah satu cara untuk menjalin hubungan kerjasama dengan Rumah Sakit Pelni.
    b) Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan pembelajaran dan menambah referensi untuk penelitian selanjutnya dan pengembangan ilmu pengetahuan di lingkungan Politeknik Negeri Jember.
3. Bagi Rumah Sakit PELNI
    a) Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai faktor-faktor yang menjadi penghambat pelaksanaan *check-in* melalui aplikasi *Mobile* JKN di Unit PIPP Rumah Sakit PELNI serta menjadi bahan masukan bagi rumah sakit dalam meningkatkan edukasi dan kualitas pelayanan kepada pasien peserta BPJS Kesehatan.
    b) Dapat bertukar pikiran dan berbagi ilmu pengalaman dengan mahasiswa yang melakukan Praktek Kerja Lapang.

1.3 Lokasi dan Waktu

a) Lokasi PKL

Lokasi Praktek Kerja Lapang (PKL) dilaksanakan di Rumah Sakit Pelni yang berlokasi di Jl. K.S. Tubun No.92 - 94, RT.10/RW.1, Slipi, Kec. Palmerah, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11410.

b) Waktu PKL

Praktek Kerja Lapang dilaksanakan pada tanggal 03 Agustus hingga 24 Oktober 2026 yang dilaksanakan 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 yang digunakan penulis adalah penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian ini digunakan untuk mengamati, mengumpulkan, dan menganalisis data guna menggambarkan pelaksanaan *check-in* melalui aplikasi *Mobile* JKN serta faktor-faktor penghambat yang ditemukan pada pasien peserta BPJS Kesehatan di Unit PIPP Rumah Sakit PELNI berdasarkan unsur manajemen 5M.

1.4.2 Sumber Data

1. Data Primer

   Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber data oleh peneliti (Sugiyono, 2014). Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi terkait pelaksanaan *check-in* melalui aplikasi *Mobile* JKN oleh pasien peserta BPJS Kesehatan di Unit PIPP Rumah Sakit PELNI.

2. Data Sekunder

   Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung dari sumber lain yang telah tersedia, seperti buku, jurnal, dokumen, dan referensi yang sesuai dengan penelitian. Data sekunder dalam penelitian ini meliputi SOP atau prosedur pelaksanaan *check-in Mobile* JKN, serta dokumen pendukung yang berkaitan dengan pelaksanaan *check-in* melalui aplikasi *Mobile* JKN di Rumah Sakit PELNI.