

**GAMBARAN PELAYANAN ADMINISTRASI
PENDAFTARAN RAWAT JALAN PASIEN GERIATRI
PADA ERA DIGITALISASI MOBILE JKN
DI BLUD RUMAH SAKIT UMUM KOTA BANJAR**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Kesehatan (S.Kes)**



Disusun Oleh :

**Fannisa Nurnajmah Agustien
NIM: 11016122023**

**PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS BAKTI TUNAS HUSADA
TASIKMALAYA
SEPTEMBER 2026**

**GAMBARAN PELAYANAN ADMINISTRASI
PENDAFTARAN RAWAT JALAN PASIEN GERIATRI
PADA ERA DIGITALISASI MOBILE JKN
DI BLUD RUMAH SAKIT UMUM KOTA BANJAR**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Kesehatan (S.Kes)**



Disusun Oleh :

**Fannisa Nurnajmah Agustien
NIM: 11016122023**

**PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS BAKTI TUNAS HUSADA
TASIKMALAYA
SEPTEMBER 2026**

**UNIVERSITAS BAKTI TUNAS HUSADA
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI SARJANA ADMINISTRASI RUMAH SAKIT**

**Skripsi, September 2026
Fannisa Nurnajmah Agustien**

**Gambaran Pelayanan Administrasi Pendaftaran Rawat Jalan Pasien
Geriatric pada Era Digitalisasi Mobile JKN di BLUD Rumah Sakit Umum
Kota Banjar**

xviii + 103 halaman + 8 tabel + 12 lampiran

Abstrak

Digitalisasi pelayanan kesehatan melalui Mobile JKN memberikan kemudahan dalam proses administrasi pendaftaran rawat jalan tetapi pada pasien geriatri memiliki karakteristik dan kebutuhan khusus dalam memanfaatkan layanan digital. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan pelayanan administrasi pendaftaran rawat jalan pasien geriatri melalui Mobile JKN di BLUD RSUD Kota Banjar. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif melalui studi kasus. Sampel penelitian berjumlah 92 responden yang dipilih menggunakan teknik *accidental sampling*. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner. Analisis data dilakukan secara univariat dengan menyajikan distribusi frekuensi dan persentase. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengguna pelayanan administrasi pendaftaran rawat jalan melalui Mobile JKN didominasi oleh pasien usia 60–69 tahun, perempuan, ibu rumah tangga, dan berpendidikan terakhir SD. Pelayanan administrasi pendaftaran rawat jalan pasien geriatri melalui Mobile JKN termasuk dalam kategori positif pada 86 responden (93,5%), sedangkan 6 responden (6,5%) termasuk dalam kategori negatif. Kesimpulan penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi pendaftaran rawat jalan pasien geriatri melalui Mobile JKN di BLUD RSUD Kota Banjar sebagian besar telah berjalan dengan baik tetapi masih diperlukan pendampingan dan penyesuaian pelayanan dengan karakteristik serta kebutuhan pasien geriatri.

Kata Kunci : Pelayanan Administrasi, Pendaftaran Rawat Jalan, Pasien Geriatric, Mobile JKN

Kepustakaan : 65 (2004–2026)

BAKTI TUNAS HUSADA UNIVERSITY
FACULTY OF HEALTH SCIENCES
UNDERGRADUATE PROGRAM IN HOSPITAL ADMINISTRATION

Skripsi, September 2026
Fannisa Nurnajmah Agustien

Overview of Outpatient Registration Administrative Services for Geriatric Patients in the Era of Mobile JKN Digitalization at BLUD Kota Banjar General Hospital

xviii + 103 pages + 8 tables + 12 attachments

Abstract

The digitalization of healthcare services through Mobile JKN provides convenience in the administrative process of outpatient registration; however, geriatric patients have specific characteristics and needs in utilizing digital services. This study aimed to describe outpatient registration administrative services for geriatric patients through Mobile JKN at BLUD Kota Banjar General Hospital. This study used a quantitative method with a descriptive approach through a case study. The sample consisted of 92 respondents selected using an accidental sampling technique. Data were collected using an observation sheet. Data were analyzed univariately by presenting frequency distributions and percentages. The results showed that Users of the outpatient registration administration service via Mobile JKN were predominantly patients aged 60–69, female, housewives, and those whose highest level of education was elementary school. Outpatient registration administrative services for geriatric patients through Mobile JKN were categorized as positive for 86 respondents (93.5%), while 6 respondents (6.5%) were categorized as negative. The study concluded that outpatient registration administrative services for geriatric patients through Mobile JKN at BLUD Kota Banjar General Hospital were generally implemented well; however, assistance and adjustments to the services according to the characteristics and needs of geriatric patients are still required.

Keywords: *Administrative Services, Outpatient Registration, Geriatric Patients, Mobile JKN*

References: 65 (2004–2026)