

ABSTRAK

ANALISIS KEPUASAN PASIEN DALAM PENGGUNAAN APLIKASI JKN MOBILE UNTUK PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA DENPASAR

Ni Putu Amiyanti¹, Nurul Faidah², Ika Setya Purwanti³

Program Studi Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan,
Stikes Wira Medika Bali

Pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan kesehatan semakin berkembang, salah satunya melalui aplikasi JKN Mobile yang digunakan untuk pendaftaran rawat jalan secara online. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien terhadap penggunaan aplikasi JKN Mobile di Rumah Sakit Bhayangkara Denpasar. Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional*. Sampel penelitian berjumlah 85 responden yang dipilih menggunakan teknik *simple random sampling*. Instrumen penelitian berupa kuesioner dengan skala Likert berdasarkan dimensi SERVQUAL (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*). Analisis data dilakukan secara deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap penggunaan aplikasi JKN Mobile berada dalam kategori sangat puas. Dimensi dengan nilai tertinggi terdapat pada dimensi *Tangible* dengan persentase IKP sebesar 91% sedangkan dimensi dengan nilai terendah terdapat pada dimensi *Responsiveness* dengan persentase IKP sebesar 84%. Pada dimensi *Reliability* diperoleh IKP sebesar 87%, dimensi *Assurance* diperoleh IKP sebesar 86% serta dimensi *Empathy* diperoleh IKP sebesar 86%. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi telah membantu dalam proses pendaftaran, namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, terutama pada daya tanggap dan kecepatan respons layanan pada aplikasi.

Kata Kunci: Kepuasan, JKN Mobile, Pendaftaran, Rawat jalan, SERVQUAL, Pasien

ABSTRACT

Analysis of Patient Satisfaction in the Use of the JKN Mobile Application for Outpatient Registration at Bhayangkara Denpasar Hospital

Ni Putu Amiyanti¹, Nurul Faidah², Ika Setya Purwanti³

*Medical Record and Health Information Study Program Diploma of Three STIKES Wira Medika
Bali*

The utilization of digital technology in healthcare services continues to grow, one of which is through the JKN Mobile application used for online outpatient registration. This study aims to analyze the level of patient satisfaction with the use of the JKN Mobile application at Bhayangkara Denpasar Hospital. This study employed a quantitative design with a cross-sectional approach. The sample consisted of 85 respondents selected using a simple random sampling technique. The research instrument was a questionnaire using a Likert scale based on the SERVQUAL dimensions, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Data were analyzed descriptively. The results showed that the level of patient satisfaction with the use of the JKN Mobile application was in the “very satisfied” category. The highest score was found in the tangible dimension with a Patient Satisfaction Index (PSI) of 91%, while the lowest score was in the responsiveness dimension with a PSI of 84%. The reliability dimension obtained a PSI of 87%, the assurance dimension 86%, and the empathy dimension 86%. These findings indicate that the application has facilitated the registration process; however, several aspects still need improvement, particularly in responsiveness and the speed of service within the application.

Keywords: Satisfaction, JKN Mobile, Registration, Outpatient, SERVQUAL, Patient