

**PROGRAM STUDI D-III PEREKAM DAN INFORMASI KESEHATAN  
UNIVERSITAS IMELDA MEDAN**

**Nama** : Al Adha Kafrina Hutajulu  
**NIM** : 2213462036  
**Judul** : Hubungan Pemanfaatan Aplikasi JKN Mobile Dengan  
Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Advent  
Medan Tahun 2025

**ABSTRAK**

Pemanfaatan teknologi dalam pelayanan kesehatan menjadi salah satu strategi penting dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan, salah satunya melalui penggunaan Aplikasi JKN Mobile yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan pemanfaatan Aplikasi JKN Mobile pada 5 dimensi dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Sampel berjumlah 30 orang yang diambil menggunakan teknik *accidental sampling*, yaitu 10% dari total populasi rawat jalan pada bulan Maret 2025 yang berjumlah 301 orang. Instrumen penelitian berupa kuesioner yang mengacu pada lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden berusia 45–64 tahun (63,3%) dan berjenis kelamin perempuan (63,3%). Pengguna merasa puas terhadap tampilan aplikasi yang menarik (97%), alur pelayanan yang mudah dipahami (90%), serta kemudahan membuat janji temu (90%). Hasil *Uji Chi Square* menunjukkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara empat dimensi kualitas layanan (tangibles, reliability, responsiveness, dan empathy) dengan tingkat kepuasan pasien ( $p\text{-value} < 0,05$ ), sedangkan dimensi assurance tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan ( $p\text{-value} > 0,05$ ). Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa penggunaan Aplikasi JKN Mobile memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Advent Medan, terutama dalam aspek visual, keandalan layanan, dan kemudahan penggunaan. Diperlukan peningkatan edukasi digital dan perbaikan teknis aplikasi agar pelayanan berbasis digital ini dapat dimanfaatkan secara optimal oleh seluruh kalangan pasien.

**Kata kunci** : *JKN Mobile, Rawat Jalan, kepuasan pasien,*  
**Referensi** : 20 (2011-2025)