

**HUBUNGAN PEMANFAATAN APLIKASI JKN MOBILE DENGAN  
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH  
SAKIT ADVENT MEDAN TAHUN 2025**

**KARYA TULIS ILMIAH**

**Oleh :**

**AL ADHA KAFRINA HUTAJULU**  
**NIM. 2213462033**



**PROGRAM STUDI D-III PEREKAM DAN INFORMASI KESEHATAN  
UNIVERSITAS IMELDA MEDAN  
T.A 2024/2025**

**HUBUNGAN PEMANFAATAN APLIKASI JKN MOBILE DENGAN  
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH  
SAKIT ADVENT MEDAN TAHUN 2025**

**HASIL PENELITIAN**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
Memperoleh Gelar Ahli Madya*

Oleh :

**AL ADHA KAFRINA HUTAJULU**  
**NIM. 2213462033**



**PROGRAM STUDI D-III PEREKAM DAN INFORMASI KESEHATAN  
UNIVERSITAS IMELDA MEDAN  
T.A 2024/2025**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

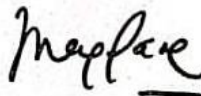
**HUBUNGAN PEMANFAATAN APLIKASI JKN MOBILE DENGAN  
KEPUASAAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT ADVENT  
MEDAN TAHUN 2025**

**Oleh :**

**AL ADHA KAFRINA HUTAJULU**  
**NIM. 2213462033**

**Penelitian ini telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing sebagai Persyaratan  
Menyelesaikan Pendidikan Ahli Madya di Program Studi D-III Perekam dan  
Informasi Kesehatan Universitas Imelda Medan**

**Disetujui :**  
**Dosen Pembimbing**



**(Mei Sryendang Sitorus, A.Md.RMIK., SKM., MKM)**  
**NUPTK : 2844755656230152**

**Diketahui Oleh :**  
**Ketua Prodi**



**(Esraida Simanjuntak, SKM., M.Kes)**  
**NUPTK : 3657764665230272**

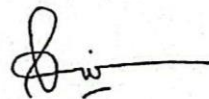
**PERNYATAAN**

**HUBUNGAN PEMANFAATAN APLIKASI JKN MOBILE DENGAN  
KEPUASAAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT ADVENT  
MEDAN TAHUN 2025**

**TUGAS AKHIR**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini mengakui bahwa Karya Tulis Ilmiah ini adalah hasil kerja saya sendiri, kecuali ada beberapa kutipan dan ringkasan yang masing-masing disebutkan sumbernya.

Medan, 26 Agustus 2025



**AL ADHA KAFRINA HUTAJULU**  
NIM. 2213462033

## LEMBAR PENGUJIAN

Penelitian dengan Judul:

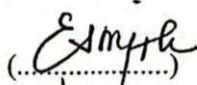

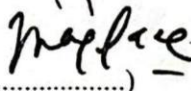
HUBUNGAN PEMANFAATAN APLIKASI JKN MOBILE DENGAN  
KEPUASAAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT ADVENT  
MEDAN TAHUN 2025

OLEH

AL ADHA KAFRINA HUTAJULU  
NIM. 2213462033

Telah Diuji dan Dipertahankan  
Pada tanggal 26 Agustus 2025

Tim Penguji

- |                |  |   |
|----------------|--|---|
| 1. Penguji I   | : Esraida Simanjuntak, SKM., M.Kes<br>NUPTK. 3657764665230272                | (  ) |
| 2. Penguji II  | : Giyatno, A.Md.Pk., SKM., S.Kom., MKM<br>NUPTK. 6155759660130163            | (  ) |
| 3. Penguji III | : Mei Sryendang Sitorus, A.Md.RMIK.,<br>SKM., MKM<br>NUPTK. 2844755656230152 | (  ) |

Disahkan Oleh  
Ketua Prodi  
  
(Esraida Simanjuntak, SKM., M.Kes)  
NUPTK. 3657764665230272

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

### **I. IDENTITAS DIRI**

Nama : Al Adha Kafrina Hutajulu  
Tempat/tanggal lahir : Medan. 13 Februari 2003  
Agama : Islam  
Anak Ke : 3 dari 3 bersaudara  
Alamat : Jl. Karto No 33  
Email : [aladha750@gmail.com](mailto:aladha750@gmail.com)

### **II. IDENTITAS ORANG TUA**

Nama Ayah : Fauzansyah Hutajulu  
Pekerjaan : Wiraswasta  
Nama Ibu : Salbiah Elena  
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

### **III. RIWAYAT PENDIDIKAN**

SD : Tahun 2009-2015  
SMP : Tahun 2015-2018  
SMA : Tahun 2018-2021  
Program Studi D-III Perekam : Tahun 2022-2025  
dan Informasi Kesehatan

## KATA PENGANTAR

Puji syukur, penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan judul “Hubungan Pemanfaatan Aplikasi Jkn Mobile Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025”

Selama penelitian dan terselesainya Karya Tulis Ilmiah ini tidak lepas dari bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, baik secara moril dan material. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak/Ibu :

1. dr. H.R.I. Ritonga, M.Sc selaku Ketua Yayasan Imelda Medan.
2. Dr.dr. Imelda L. Ritonga, S.Kp, M.Pd, MN selaku Rektor Universitas Imelda Medan.
3. Sarida Surya Manurung, S.Kep, Ns., M.Kes, M.Kep selaku Wakil Rektor I Universitas Imelda Medan.
4. Aureliya Hutagaol, S.Kep, Ns., MPH selaku Wakil Rektor II Universitas Imelda Medan.
5. Mira Indrayani, SST., M.K.M selaku Wakil Rektor III Universitas Imelda Medan.
6. Esraida Simanjuntak, SKM., M.Kes selaku Ketua Prodi D-III Perekam dan Informasi Kesehatan Universitas Imelda Medan sekaligus Dosen Penguji I yang telah memberikan masukan dan arahan demi terselesaikannya Karya Tulis Ilmiah ini.
7. Siti Permata Sari Lubis, SKM., M.Kes selaku Sekretaris Prodi D-III Perekam dan Informasi Kesehatan Universitas Imelda Medan.

8. Mei Sryendang Sitorus, A.Md.RMIK., SKM., M.K.M selaku Wali Kelas sekaligus Dosen Pembimbing dan Dosen Penguji III yang bukan hanya membimbing secara akademik, tetapi juga pengarah, penyemangat, dan motivator yang luar biasa. Terima kasih yang sebesar-besarnya telah mempermudah setiap proses, selalu membuka pintu konsultasi dengan lapang, dan memahami setiap kesulitan yang penulis hadapi. Ibu bukan hanya membimbing dengan ilmu, tetapi juga dengan hati.
9. Giyatno, A.Md.Pk. SKM., S.Kom., MKM selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan masukan dan arahan demi terselesaikannya Karya Tulis Ilmiah ini.
10. Direktur dan Seluruh Staf pegawai Rumah Sakit Advent Medan yang telah banyak membantu penulis dalam penyelesaian Karya Tulis Ilmiah ini.
11. Dosen dan Staf Prodi D-III Perekam dan Informasi Kesehatan Universitas Imelda Medan yang telah membantu penulis selama menjalani perkuliahan.
12. Bidadari surgaku Ibu Salbiah Elena, yang hebat dan luar biasa yang selalu menjadi penyemangat saya sebagai sandaran terkuat menghadapi kerasnya dunia ini. Terima kasih sudah melahirkan, berjuang sekuat tenaga untuk memberikan kehidupan yang layak untuk saya dan kerja keras hingga akhirnya saya bisa tumbuh dewasa dan bisa berada di posisi ini. Kesuksesan dan segala hal baik kedepannya akan penulis dapatkan karena beliau. Tolong hidup lebih lama lagi didunia ini, izinkan anak perempuan terakhir mama mengabdikan dan membalas segala pengorbanan yang mama lakukan selama ini.
13. Kepada cinta kasih abang saya, Abdul Karim & Ricky Indrawan. Terimakasih

atas segala motivasi dan dukungannya secara moril maupun material yang diberikan kepada adik terakhir kalian ini sehingga mampu menyelesaikan studinya sampai selesai.

14. Sahabat penulis Lupi dan Ane. Terima kasih selalu menemani dan memberikan bantuan kepada penulis dari masa putih abu-abu hingga sekarang dan selamanya.
15. Sosialita Geng : Berlian, Mutiara, Septian, Deon, dan Chrisman. Terima kasih atas waktu dan pengalaman berharga yang telah dilalui sejak awal perkuliahan dimulai hingga tahap penyusunan tugas akhir ini dapat terselesaikan.
16. Al Adha, ya! Diri saya sendiri. Apresiasi sebesar-besarnya yang telah berjuang untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Sulit bisa bertahan sampai dititik ini, terimakasih untuk tetap hidup dan merayakan dirimu sendiri. Tetaplah jadi manusia yang mau berusaha dan tidak lelah untuk mencoba.

*God thank you for being me independent women, i know there are more great ones but i'm proud of this achievement.*

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini masih banyak terdapat keterbatasan.

Medan, 26 Agustus 2025  
Penulis



**(AL ADHA KAFRINA HUTAJULU)**

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGUJIAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan .....	6
1.4 Manfaat.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
2.1 Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).....	8
2.2 Pelayanan Rawat Jalan .....	14
2.3 Kepuasan Pasien.....	15
2.4 Metode Pengukuran Kepuasan Pasien .....	16
2.5 Kepuasan Pasien Berdasarkan Karakteristik.....	18
2.6 Kerangka Konsep .....	20
2.7 Hipotesis Penelitian.....	20
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	27
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian .....	27
3.1.1 Waktu Penelitian .....	27
3.1.2 Tempat Penelitian.....	27
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian .....	27
3.3.1 Populasi .....	27
3.3.2 Sampel.....	27
3.3.3 Teknik Sampling .....	27
3.4 Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional.....	27
3.4.1 Variabel Penelitian .....	27
3.4.2 Defenisi Operasional .....	27
3.5 Instrumen dan Cara Pengumpulan Data.....	27
3.5.1 Instrumen Penelitian.....	28
3.5.2 Cara Pengumpulan Data.....	28
3.6 Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data .....	27

3.6.1 Teknik Pengolahan Data .....	27
3.6.2 Analisis Data .....	27
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>29</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	29
4.1.1 Analisa Univariat .....	29
4.1.1.1 Karakteristik Responden.....	29
4.1.1.2 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien .....	32
4.1.2 Analisa Bivariat .....	36
4.2 Pembahasan .....	39
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur, Jenis Kelamin, Pendidikan, Pekerjaan, Jenis Pasien, Cara Bayar di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025 .....	40
4.2.2 Hubungan Pemanfaatan Aplikasi JKN Mobile Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025 .....	43
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>49</b>
5.1 Kesimpulan .....	49
5.2 Saran .....	50

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1 Kerangka Konsep .....	20

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Table 3.1 Variabel dan Defenisi Operasional .....	25
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	30
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	31
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	31
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	31
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pasien .....	32
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Cara Bayar .....	32
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Pada Dimensi <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik) .....	37
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Pada Dimensi <i>Reliability</i> (Keandalan) .....	38
Tabel 4.9 Distribusi Kepuasan Pasien Pada Dimensi <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) .....	34
Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Pasien Pada Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan) .....	34
Table 4.11 Distribusi Frekuensi Pasien Pada Dimensi <i>Emphaty</i> (Empati) .....	35
Table 4.12 Distribusi Frekuensi Pemanfaatan Aplikasi JKN Mobile .....	35
Tabel 4.13 Pengaruh Pemanfaatan Aplikasi JKN Mobile Pada Dimensi <i>Tangibles</i> (Bukti Langsung) Dengan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Advent Medan .....	37
Tabel 4.14 Pengaruh Pemanfaatan Aplikasi JKN Mobile Pada Dimensi <i>Reliabilty</i> (Keandalan) Dengan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Advent Medan .....	37
Tabel4.15 Pengaruh Pemanfaatan Aplikasi JKN Mobile Pada Dimensi <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) Dengan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Advent Medan .....	38

Tabel 4.16 Pengaruh Pemanfaatan Aplikasi JKN Mobile Pada Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan) Dengan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Advent Medan .....	38
Tabel 4.17 Pengaruh Pemanfaatan Aplikasi JKN Mobile Pada Dimensi <i>Emphaty</i> (Empati) Dengan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Advent Medan .....	38

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : SK Pembimbing
- Lampiran 2 : Surat Permohonan Izin Penelitian
- Lampiran 3 : Surat Izin Penelitian
- Lampiran 4 : Surat Selesai Penelitian
- Lampiran 5 : Kuesioner
- Lampiran 6 : Master Data
- Lampiran 7 : Dokumentasi
- Lampiran 8 : Lembar Konsultasi
- Lampiran 9 : Berita Acara
- Lampiran 10 : Bukti Revisi