

ABSTRAK

Kepuasan Pasien Menggunakan Aplikasi Mobile JKN di RS TNI AD Bhirawa Bhakti Malang. Devi Kalita Verdilasari (2024), Laporan Tugas Akhir, Prodi D-3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Poltekkes Kemenkes Malang, Gunawan.,SKp.,MMRS Achmad Zani Pitoyo.,SST.,MKes.,MMRS

Berdasarkan studi pendahuluan kepada 2 pasien mobile JKN di RS TNI AD Bhirawa Bhakti Malang menunjukkan terdapat beberapa permasalahan terhadap aplikasi mobile JKN, yaitu pada pasien pertama, aplikasi mobile JKN tidak bisa login saat melakukan pendaftaran karena waktu tunggu kode verifikasi yang dikirim ke email lama, pasien diminta untuk mengupdate aplikasi mobile JKN namun tetap tidak bisa login, sedangkan permasalahan yang dialami pada pasien kedua, aplikasi mobile JKN mengalami error saat melakukan pendaftaran sehingga pasien yang harusnya daftar melalui aplikasi mobile JKN harus menggunakan pendaftaran offline di rumah sakit, pengguna masih kurang memahami seluruh fungsi dari fitur-fitur yang terdapat pada mobile JKN. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien menggunakan aplikasi mobile JKN di RS TNI AD Bhirawa Bhakti Malang berdasarkan faktor Content, faktor Accuracy, faktor Format, faktor Ease of Use, faktor Timeliness. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan pendekatan End-User Computing Satisfaction (EUCS). Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah pasien pengguna aplikasi mobile JKN yang jumlahnya tidak diketahui atau bersifat infinite dengan menggunakan rumus lemeshow dengan jumlah sampel 100 pasien pengguna aplikasi mobile JKN di RS TNI AD Bhirawa Bhakti Malang. Variabel penelitian ini adalah kepuasan pasien pengguna aplikasi mobile JKN RS Bhirawa Bhakti Malang dengan metode End-User Computing Satisfaction (EUCS). Data diolah menggunakan SPSS dengan menggunakan analisis deskriptif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien mobile JKN pada faktor Content berkisar pada kategori puas 73 orang (73%), kepuasan pasien mobile JKN pada faktor Accuracy berkisar pada kategori puas 73 orang (73%), kepuasan pasien mobile JKN pada faktor Ease Of Use berkisar pada kategori puas 75 orang (75%), kepuasan pasien mobile JKN pada faktor Format berkisar pada kategori puas 78 orang (78%), dan kepuasan pasien mobile JKN pada faktor Timeliness berkisar pada kategori puas 75 orang (75%).

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Mobile JKN, End-User Computing Satisfaction