ABSTRAK

Optimalisasi Aplikasi Mobile JKN dalam Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Lavalette. Cindy Niveda Sacharum (2024) Laporan Tugas Akhir, Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang. Pembimbing Puguh Yudho Trisnanto, S.Kom., MM. Penguji Ahmad Rifai, MH.

Kata Kunci : Optimalisasi, Aplikasi Mobile JKN, Teori De Lone dan Mc Lean.

Di era kemajuan teknologi, sistem registrasi online menjadi salah satu solusi untuk meningkatkan efisiensi pelayanan kesehatan, termasuk di Rumah Sakit Lavalette. Implementasi aplikasi **Mobile JKN** sebagai bagian dari digitalisasi pendaftaran pasien rawat jalan bertujuan untuk mempermudah proses registrasi, mengurangi waktu tunggu, dan meningkatkan kenyamanan pasien. Aplikasi ini memungkinkan pasien untuk melakukan pendaftaran secara mandiri kapan saja dan di mana saja tanpa harus datang langsung ke rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis **optimalisasi** penggunaan aplikasi Mobile JKN dalam pelayanan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Lavalette. Berdasarkan studi pendahuluan, ditemukan bahwa aplikasi Mobile JKN berhasil mempercepat proses pendaftaran pasien, yang sebelumnya memakan waktu lebih lama menjadi sekitar 2 menit. Peningkatan efisiensi ini berdampak pada kepuasan pasien, yang merasa lebih nyaman dan terhindar dari stres akibat antrian panjang. Namun, penelitian ini membatasi pada analisis tiga komponen **teori DeLone dan McLean**, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dan tingkat penggunaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi Mobile JKN telah **meningkatkan kualitas pelayanan dan mengurangi antrian** di rumah sakit, meskipun masih ada beberapa pasien yang mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi tersebut. Kesimpulan dari penelitian mengenai optimalisasi Aplikasi Mobile JKN dalam pelayanan rawat jalan, dapat disimpulkan bahwa aplikasi ini telah dioptimalkan dengan sangat baik. Dimensi **Kualitas Layanan (Service Quality)** mencapai 100%, menunjukkan kategori optimal, sementara dimensi **Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)** mencapai 99%, juga dengan kategori optimal. Hal ini menunjukkan bahwa Aplikasi Mobile JKN memberikan layanan yang sangat baik dan memuaskan bagi pengguna.