

**PENGARUH PENGGUNAAN APLIKASI *MOBILE* JKN
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN
DI RUMAH SAKIT UMUM KABANJAHE
KABUPATEN KARO**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penggunaan aplikasi *Mobile* JKN terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Kabanjahe, Kabupaten Karo. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi *Mobile* JKN di Rumah Sakit Umum Kabanjahe, dengan jumlah sampel sebanyak 90 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert. Analisis data dilakukan dengan uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linier sederhana, uji t (parsial), dan koefisien determinasi (R^2). Hasil uji t menunjukkan bahwa nilai t hitung (7,525) > dari t tabel (1,662) dengan tingkat signifikansi kurang dari 0,05, sehingga hipotesis alternatif (H_a) diterima. Hal ini membuktikan bahwa penggunaan aplikasi *Mobile* JKN berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Kabanjahe. Penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik penggunaan aplikasi *Mobile* JKN, maka semakin meningkat kualitas pelayanan kesehatan yang dirasakan oleh peserta BPJS Kesehatan, terutama dalam aspek kemudahan akses, kecepatan pelayanan, dan efisiensi proses administrasi.

Kata Kunci: *Mobile JKN, Kualitas Pelayanan Kesehatan, BPJS Kesehatan.*

**THE INFLUENCE OF THE USE OF THE JKN
MOBILE APPLICATION ON THE QUALITY
OF HEALTH SERVICES AT KABANJAHE
GENERAL HOSPITAL KARO REGENCY**

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of using the Mobile JKN application on the quality of health services at Kabanjahe General Hospital, Karo Regency. This research employs a quantitative method with a descriptive and associative approach. The population of this study consists of users of the Mobile JKN application at Kabanjahe General Hospital, with a sample of 90 respondents determined using the Slovin formula. Data were collected through questionnaires using a Likert scale. Data analysis was conducted using validity and reliability tests, simple linear regression analysis, partial t-test, and the coefficient of determination (R^2). The results of the t-test indicate that the calculated t-value (7,525) > the t-table (1,62) value with a significance level of less than 0.05, indicating that the alternative hypothesis (H_a) is accepted. This finding demonstrates that the use of the Mobile JKN application has a significant effect on the quality of health services at Kabanjahe General Hospital. This study shows that better utilization of the Mobile JKN application leads to improved health service quality, particularly in terms of ease of access, service speed, and efficiency of administrative processes.

Keywords: Mobile JKN Application, Health Service Quality, BPJS Health.