

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kerangka Teoritis

2.1.1 Penggunaan Aplikasi *Mobile* dalam Pelayanan Kesehatan

Di era perkembangan teknologi saat ini yang semakin cepat dan canggih khususnya teknologi informasi dan komunikasi. Teknologi telah melekat pada diri manusia sehingga menjadi hal yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia sehari-hari. Perkembangan ini membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek, termasuk bidang kesehatan, melalui hadirnya inovasi layanan digital. Salah satu teknologi yang paling banyak digunakan oleh manusia adalah *Smartphone/Android* sebagai alat bantu dalam menjalankan aktivitas yang menyajikan berbagai informasi dan komunikasi. Dalam konteks Indonesia, BPJS Kesehatan juga mengembangkan aplikasi *Mobile JKN* sebagai bagian dari strategi transformasi digital layanan kesehatan (BPJS Kesehatan, 2021).

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk di bidang pelayanan kesehatan. Salah satu inovasi yang berkembang pesat adalah pemanfaatan aplikasi *mobile* untuk mendukung pelayanan kesehatan. Menurut Prasetyo (2019), aplikasi *mobile* kesehatan dapat meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, dan efektivitas pelayanan kesehatan, terutama dalam hal pendaftaran, konsultasi, dan pembayaran layanan. Aplikasi *Mobile JKN* yang diluncurkan oleh BPJS Kesehatan merupakan salah satu bentuk transformasi digital dalam pelayanan publik yang bertujuan untuk memudahkan peserta dalam mengakses berbagai layanan kesehatan secara daring (BPJS Kesehatan, 2020).

Aplikasi *Mobile JKN* menyediakan berbagai fitur seperti pendaftaran peserta, pengecekan status kepesertaan, pembayaran iuran, serta konsultasi kesehatan secara online. Fitur-fitur ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan

pengguna dengan memberikan kemudahan, kecepatan, dan transparansi dalam pelayanan (Sari & Nugroho, 2021). Namun, implementasi aplikasi ini di daerah rural seperti Desa Sinaman, Kabupaten Karo, menghadapi tantangan tersendiri, seperti rendahnya literasi digital, keterbatasan infrastruktur teknologi, serta resistensi masyarakat terhadap perubahan dari layanan konvensional ke layanan digital.

2.1.2 Pengertian dan Tujuan JKN

Sistem Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) adalah bentuk perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat Indonesia agar dapat memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang layak (UU No. 40 Tahun 2004). JKN dikembangkan melalui mekanisme asuransi kesehatan sosial yang bersifat wajib (*mandatory*) berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.

Tujuan aplikasi *Mobile* JKN berdasarkan regulasi dan dokumen resmi pemerintah adalah:

1. Memberikan Perlindungan Kesehatan yang Merata

Tujuan utama JKN adalah memberikan akses layanan kesehatan yang adil dan merata kepada seluruh penduduk Indonesia, tanpa memandang status ekonomi, sosial, atau pekerjaan.

- a) Masyarakat miskin dan tidak mampu dijamin melalui iuran yang dibayarkan pemerintah.
- b) Semua orang, termasuk pekerja formal, informal, dan non-pekerja, diikutkan dalam sistem yang sama.

2. Menjamin Akses terhadap Pelayanan Kesehatan yang Layak

JKN menjamin pelayanan kesehatan yang komprehensif, mulai dari pelayanan promotif, preventif, kreatif, hingga rehabilitatif.

- a) Termasuk pelayanan di fasilitas kesehatan tingkat pertama (puskesmas, klinik) dan tingkat lanjutan (rumah sakit)
- b) Menjamin obat-obat dan tindakan medis yang sesuai dengan indikasi medis

1. Mengurangi Beban Biaya Kesehatan Masyarakat

Dengan adanya JKN, masyarakat tidak perlu mengeluarkan biaya besar secara mendadak ketika sakit. Hal ini:

- a) Mengurangi risiko kemiskinan akibat biaya kesehatan
- b) Mendorong prinsip gotong royong : yang sehat membantu yang sakit, yang mampu membantu yang kurang mampu.

4. Meningkatkan Kesehatan dan Produktivitas Penduduk

Dengan terlindunginya kesehatan masyarakat, maka:

- a) Angka kesakitan menurun
- b) Harapan hidup meningkat
- c) Produktivitas tenaga kerja naik

5. Memperkuat Sistem Kesehatan Nasional

JKN turut mendorong perbaikan kualitas dan efisiensi sistem layanan kesehatan di Indonesia:

- a) Standarisasi layanan kesehatan
- b) Peningkatan mutu fasilitas dan tenaga medis
- c) Sistem rujukan yang lebih terstruktur
- d) Pendanaan layanan kesehatan yang lebih stabil dan berkelanjutan

6. Menjamin Kepastian Pembiayaan Kesehatan

Dengan sistem iuran dan manajemen risiko kolektif, JKN memastikan adanya dana jaminan kesehatan yang dikelola secara profesional untuk memenuhi kebutuhan layanan kesehatan masyarakat.

2.1.3 Sejarah Perkembangan Aplikasi *Mobile* JKN di Indonesia

Perkembangan aplikasi *Mobile* JKN di Indonesia diawali dengan peluncurannya pada 15 November 2017 oleh BPJS Kesehatan sebagai bentuk transformasi digital pelayanan JKN. Awalnya, aplikasi ini difokuskan untuk memudahkan peserta dalam mengakses layanan BPJS Kesehatan secara online tanpa harus datang ke kantor cabang atau fasilitas kesehatan, dengan fitur dasar seperti pendaftaran, pengecekan status kepesertaan, pembayaran iuran, pengajuan klaim, dan informasi fasilitas kesehatan. Peluncuran ini dihadiri oleh Menteri

Komunikasi dan Informatika dan menandai komitmen BPJS Kesehatan dalam mengadopsi teknologi informasi untuk mempercepat pelayanan dan mengurangi birokrasi (BPJS Kesehatan, 2017).

Menurut penelitian Dwi Anastasya, Ahmad Husaen (2024), aplikasi *Mobile JKN* telah diunduh lebih dari 10 juta kali, namun tantangan tetap ada, terutama terkait keterbatasan infrastruktur teknologi di wilayah tertentu dan kurangnya panduan penggunaan, yang memengaruhi kepuasan pengguna. Beberapa masalah mencakup kesulitan navigasi, kurangnya panduan, dan kesulitan mendapatkan dukungan saat menghadapi masalah.

Fitur utama aplikasi ini meliputi:

1. **Pendaftaran dan Perubahan Data:** Memungkinkan pengguna untuk mendaftar atau memperbarui data kepesertaan secara daring.
2. **Informasi Kepesertaan:** Menyediakan informasi tentang status kepesertaan, iuran, dan riwayat pelayanan.
3. **Layanan Kesehatan:** Memberikan informasi lokasi fasilitas kesehatan terdekat dan jadwal dokter.
4. **Pengaduan dan Konsultasi:** Fasilitas untuk menyampaikan keluhan atau konsultasi secara langsung melalui aplikasi.

Aplikasi ini dirancang untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan kesehatan, mengurangi waktu tunggu, biaya transportasi, dan antrian di kantor BPJS Kesehatan. Namun, efektivitasnya bergantung pada kualitas layanan aplikasi, termasuk kemudahan penggunaan, keandalan, dan responsivitas sistem.

2.1.4 Indikator Penggunaan Aplikasi *Mobile JKN*

Indikator penggunaan aplikasi *mobile JKN* menurut penelitian Dwi Anastasya & Ahmad Husaein terdiri dari :

1. Manfaat yang dirasakan, keyakinan pengguna bahwa memakai aplikasi meningkatkan kinerja/kemudahan mengurus layanan kesehatan/JKN.
2. Kemudahan pengguna, sejauh mana penggunaan aplikasi dianggap bebas dari kerumitan.

3. Kualitas sistem/teknis, kinerja teknis aplikasi mencakup reliabilitas, kecepatan dan bebas error.
4. Kualitas informasi, yang mencakup akurasi, kelengkapan, dan relevansi informasi yang disajikan (riwayat pembayaran dan status peserta).
5. Kualitas layanan digital, yang mencakup responsivitas, dukungan pengguna, keamanan dan perlindungan data.
6. Pemanfaatan fitur spesifik, fitur-fitur yang mendukung yaitu pendaftaran layanan, antrian online, cek iuran dan konsultasi.
7. Niat untuk terus menggunakan, keinginan atau kecenderungan pengguna untuk tetap menggunakan aplikasi secara berkelanjutan dimasa mendatang setelah merasakan manfaat dan kemudahan yang diperoleh.
8. Kepercayaan dan persepsi privasi, keyakinan bahwa data pribadi diproses secara aman dan bahwa aplikasi dapat dipercaya.

2.1.5 Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan salah satu konsep penting dalam bidang manajemen dan administrasi, khususnya dalam sektor jasa. Menurut Kotler & Keller (2016) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri dan sifat suatu produk atau jasa yang memengaruhi kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan maupun tersirat. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan bukan hanya dinilai dari aspek teknis (misalnya kecepatan layanan), tetapi juga dari aspek emosional (misalnya sikap ramah petugas).

Di bidang kesehatan, kualitas pelayanan menjadi indikator penting dalam menilai mutu rumah sakit. Menurut Depkes RI (2012), kualitas pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan tuntutan pasien, sesuai standar profesi serta etika, dengan memanfaatkan sumber daya yang tersedia secara optimal dan efisien. Pelayanan kesehatan yang berkualitas harus mencakup aspek aksesibilitas, efektivitas, efisiensi, kesetaraan, dan berpusat pada pasien (*patient-centered care*). Dengan berkembangnya teknologi digital seperti aplikasi *Mobile JKN*, dimensi kualitas pelayanan kini juga diukur dari kemudahan penggunaan teknologi, kecepatan akses informasi, dan transparansi layanan.

kualitas pelayanan kesehatan memiliki peran penting dalam membangun kepuasan dan loyalitas pasien. Pasien yang merasa dilayani dengan baik tidak hanya puas terhadap hasil pengobatan, tetapi juga memiliki kecenderungan untuk kembali menggunakan layanan tersebut serta merekomendasikannya kepada orang lain. Di era digitalisasi, kualitas pelayanan kesehatan semakin erat kaitannya dengan pemanfaatan teknologi. Misalnya, kehadiran aplikasi digital seperti *Mobile JKN* mempermudah pasien dalam melakukan pendaftaran, pengecekan status kepesertaan, hingga antrean online. Dengan adanya teknologi ini, dimensi *tangibles* dan *responsiveness* dalam kualitas pelayanan dapat meningkat, karena pasien tidak perlu lagi membuang waktu dalam antrean panjang dan dapat memperoleh kepastian layanan dengan lebih cepat. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan bukan hanya ditentukan oleh interaksi langsung tenaga kesehatan dengan pasien, tetapi juga oleh efektivitas sistem pelayanan yang didukung oleh inovasi digital (Kotler, Keller, 2016).

Secara keseluruhan, kualitas pelayanan kesehatan merupakan suatu konsep multidimensi yang mencakup aspek teknis, emosional, administratif, dan sistemik. Kualitas yang baik dapat meningkatkan citra rumah sakit, memperkuat kepercayaan masyarakat, dan mendukung pencapaian tujuan pembangunan kesehatan nasional. Sebaliknya, kualitas pelayanan yang buruk dapat menurunkan kepercayaan masyarakat, menimbulkan ketidakpuasan, serta berimplikasi pada rendahnya pemanfaatan fasilitas kesehatan. Oleh karena itu, penelitian mengenai kualitas pelayanan kesehatan, khususnya yang dikaitkan dengan penggunaan aplikasi digital seperti *Mobile JKN*, menjadi penting untuk melihat sejauh mana transformasi digital mampu mendorong peningkatan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit, termasuk di Rumah Sakit Umum Kabanjahe.

2.1.6 Indikator Kualitas Pelayanan Kesehatan

Indikator kualitas pelayanan kesehatan biasanya digunakan untuk mengukur sejauh mana peserta BPJS merasa puas terhadap layanan yang mereka terima. Beberapa indikator yang dikemukakan oleh Assyifa 2024 digunakan dalam

pengukuran kualitas pelayanan ini meliputi:

1. Keandalan, pelayanan dilakukan secara konsisten, tepat waktu, dan sesuai yang dijanjikan minimal kesalahan dalam pelayanan.
2. Jaminan, kompetensi tenaga kesehatan, rasa aman pada pasien, kejelasan jaminan bahwa pelayanan memenuhi standar, petugas memiliki kemampuan yang memadai.
3. Empati, kemampuan petugas memahami kebutuhan pasien secara individual, bersikap ramah, mendengarkan, dan perhatian personal.
4. Daya tanggap, kecepatan pelayanan, respons terhadap keluhan atau kebutuhan pasien tanpa menunggu lama.
5. Bukti fisik/aspek fisik, fasilitas, sarana dan prasarana, kebersihan, kondisi fisik tempat pelayanan, ketersediaan obat/peralatan.
6. Efisiensi, pemanfaatan daya dengan baik, pelayanan tidak boros waktu, proses administratif yang tidak memakan waktu lama.
7. Aksesibilitas, kemudahan pasien dalam memperoleh layanan.

2.1.7 Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Kesehatan

1. Kualitas Pelayanan Kesehatan

- a) Sikap dan Kompetensi Tenaga Medis: Profesionalisme, keramahan, dan kemampuan dokter, perawat, serta tenaga kesehatan lainnya sangat memengaruhi kepuasan pasien.
- b) Waktu Pelayanan: Cepat atau lambatnya pelayanan medis, seperti waktu tunggu di pendaftaran, poli, dan apotek.
- c) Ketersediaan Obat dan Alat Kesehatan: Pengguna akan merasa puas jika obat yang diresepkan tersedia dan alat medis berfungsi baik.

2. Aksesibilitas Layanan

- a) Kemudahan Pendaftaran dan Rujukan: Sistem yang mudah diakses, baik secara *online* maupun *offline*, mempermudah pengguna untuk mendapat layanan.
- b) Jangkauan Fasilitas Kesehatan: Lokasi rumah sakit atau klinik yang terjangkau dan tersebar merata akan meningkatkan kepuasan.

- c) Jam Operasional yang Fleksibel: Fasilitas kesehatan yang buka lebih lama atau 24 jam memberi kenyamanan bagi pengguna.

3. Sistem Administrasi dan Kepesertaan

- a) Kemudahan dalam Mengurus Kepesertaan: Proses pendaftaran, pembayaran iuran, dan perubahan data yang cepat dan mudah.
- b) Keakuratan Data dan Sistem Digital: Sistem BPJS yang akurat dan minim kesalahan, termasuk aplikasi JKN *Mobile*, mempengaruhi persepsi pengguna.
- c) Transparansi Prosedur: Informasi yang jelas mengenai hak, kewajiban, serta prosedur pelayanan.

4. Persepsi terhadap Keadilan Pelayanan

- a) Tidak Ada Diskriminasi: Pengguna merasa puas jika mereka diperlakukan setara dengan pasien umum/non-BPJS.
- b) Kepastian Pelayanan: Kepastian bahwa peserta BPJS akan mendapatkan pelayanan medis tanpa harus mengeluarkan biaya tambahan.

5. Ketersediaan Fasilitas dan Infrastruktur

- a) Kenyamanan Fasilitas Kesehatan: Kebersihan, fasilitas ruang tunggu, toilet, dan tempat tidur pasien.
- b) Teknologi Pendukung: Kehadiran sistem digital untuk antrean, rekam medis elektronik, dll., yang mempermudah pelayanan.

6. Penanganan Keluhan dan Komunikasi

- a) Responsivitas terhadap Keluhan: Penanganan komplain atau keluhan peserta secara cepat dan solutif.
- b) Komunikasi yang Efektif: Tenaga medis dan admin dapat menjelaskan kondisi pasien dan prosedur secara jelas.

7. Tingkat Edukasi dan Sosialisasi

- a) Pemahaman Pengguna tentang Hak dan Prosedur: Makin paham peserta tentang mekanisme layanan, makin tinggi tingkat kepuasannya.
- b) Sosialisasi Program BPJS: Program edukasi yang konsisten membantu masyarakat memahami dan memanfaatkan layanan dengan optimal.

2.2 Kerangka Berpikir

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis variabel yang mempengaruhi kepuasan pengguna BPJS Kesehatan di Desa Sinaman. Penelitian ini terdiri dari variabel independent (X) adalah pengguna aplikasi *mobile* JKN dan variabel dependent (Y) adalah kualitas pelayanan kesehatan. Untuk memperjelas penelitian dapat dilihat dari kerangka berpikir yang disusun dibawah ini.



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir

2.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah upaya peneliti untuk mencari perbandingan dan selanjutnya untuk menemukan inspirasi baru untuk penelitian selanjutnya disamping itu kajian terdahulu membantu penelitian dapat memposisikan penelitian serta menunjukkan orsinalitas dari penelitian. Menurut Sugiyono (2018), penelitian terdahulu merupakan referensi penting bagi peneliti agar mengetahui apa yang telah dilakukan oleh peneliti lain dan sejauh mana topik tersebut telah dikaji.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti/ Tahun	Judul Peneliti	Variabel yang Diteliti	Hasil Penelitian
1	Ana Zilah, Hendri Hermawan Adinugraha.	Efektivitas Penggunaan Aplikasi <i>Mobile</i> JKN Bagi Peserta BPJS Kesehatan di Kabupaten Pekalongan.	Penggunaan Aplikasi <i>Mobile</i> JKN (X) dan Efektivitas Bagi Peserta BPJS Kesehatan (Y).	Dalam mencapai tujuan BPJS Kesehatan berkomitmen untuk memberikan layanan terbaik kepada masyarakat Indonesia, baik dalam hal kesehatan maupun informasi. BPJS Kesehatan terus beradaptasi dengan

				perkembangan teknologi saat ini. Aplikasi <i>Mobile JKN</i> efektif membantu para peserta BPJS Kesehatan karena masyarakat merasa dimudahkan dalam mengurus JKN tanpa perlu datang langsung ke tempat.
2	Wahyuti Risma Dhani (2025)	Pengaruh Kualitas Layanan <i>Mobile JKN</i> Terhadap Kepuasan Pengguna di Pusat Layanan Kesehatan Universitas Negeri Semarang.	Pengaruh Kualitas Layanan <i>Mobile JKN</i> (X) dan Kepuasan Pengguna (Y).	Penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan <i>Mobile JKN</i> yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna di pusat layanan kesehatan universitas negeri semarang adalah efisiensi ($p \text{ value} = 0,000$) dan kehandalan ($p \text{ value} = 0,005$).
3	Suhadi (2022)	Dampak Penggunaan Aplikasi <i>Mobile JKN</i> Terhadap Pelayanan BPJS.	Dampak Penggunaan Aplikasi <i>Mobile JKN</i> (X) dan Pelayanan BPJS (Y).	Dampak penggunaan aplikasi <i>Mobile JKN</i> terhadap pelayanan adalah memudahkan dalam pelayanan, mengurangi biaya pengeluaran transportasi, menghemat waktu pelayanan, mengurangi jarak pelayanan, mengurangi antrian pelayanan dan mempercepat waktu pelayanan JKN.
4	Saidatur Rohman (2024)	Analisis Kualitas Layanan pada Aplikasi <i>Mobile JKN</i> dengan Tingkat Kepuasan Pengguna <i>Mobile JKN</i> BPJS Kesehatan di Kabupaten Demak	Kualitas Layanan pada Aplikasi <i>Mobile JKN</i> (X) dan Tingkat Kepuasan Pengguna <i>Mobile JKN</i> BPJS Kesehatan (Y).	Variabel <i>efficiency</i> , <i>fullfilment</i> , <i>system availability</i> , <i>privacy</i> , <i>responsiveness</i> , dan <i>compensation</i> berpengaruh positif, dan signifikan terhadap kepuasan pengguna <i>mobile JKN</i> BPJS Kesehatan.
5	Asmaul Khususna (2021)	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Penggunaan Berkelanjutan Aplikasi <i>Mobile JKN</i> di Kabupaten Sidoarjo.	Kualitas Layanan (X) dan Kepuasan Pengguna, Penggunaan Berkelanjutan (Y).	Variabel <i>interaction quality</i> dan <i>information quality</i> berpengaruh signifikan ($P\text{-Value} < 0,05$) terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakan Aplikasi <i>Mobile JKN</i> . Sedangkan variabel <i>system quality</i> dan <i>monetary cost</i> tidak

				berpengaruh signifikan (P-Values > 0,05) terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakan Aplikasi <i>Mobile JKN</i> .
6	Suhadi, Jumakil, Kamrin, Irma (2022)	Dampak Penggunaan Aplikasi <i>Mobile JKN</i> Terhadap Pelayanan BPJS	Penggunaan Aplikasi <i>Mobile JKN</i> (X) dan Pelayanan BPJS (Y).	Dampak penggunaan aplikasi <i>Mobile JKN</i> bagi peserta adalah kemudahan akses pelayanan, mengurangi biaya pengeluaran transportasi, menghemat waktu pelayanan, mengurangi antrian pelayanan, mengurangi jarak pelayanan dan mempercepat waktu pelayanan.
7	Budi Indrawati.	Analisis Servqual Pengukuran Tingkat Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen Dinas Kesehatan Kota Bekasi.	Kualitas Pelayanan (Servqual) (X) dan Kepuasan Konsumen (Y).	Kualitas pelayanan dapat menjadi tolak ukur keberhasilan lembaga pemerintah dalam melayani masyarakatnya.

2.4 Definisi Operasional

Definisi operasional adalah definisi yang didasarkan atas sifat-sifat yang didefinisikan yang dapat diamati/observasi (Syahza,2021).

Sesuai dengan judul penelitian yang diambil yaitu pengaruh penggunaan aplikasi *mobile JKN* terhadap peningkatan kepuasan pengguna BPJS Kesehatan di desa sinaman kabupaten karo. Masing-masing variabel didefinisikan dan dibuat operasional variabelnya sebagai berikut.

Tabel 2.2 Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi	Indikator	Skala Pengukuran
1	Penggunaan Aplikasi <i>Mobile JKN</i> (X)	Tingkat atau intensitas pemanfaatan fitur-fitur yang tersedia dalam aplikasi JKN oleh peserta BPJS Kesehatan	1. Manfaat yang dirasakan 2. Kemudahan pengguna 3. Kualitas	<i>Likert</i>

		serta sejauh mana peserta JKN memanfaatkan Aplikasi <i>Mobile</i> JKN untuk mengakses layanan yang tersedia.	4. sistem/teknis 5. Kualitas informasi 6. Kualitas layanan digital 7. Pemanfaatan fitur spesifik 8. Niat untuk terus menggunakan 9. Kepercayaan dan persepsi privas	
2	Kualitas Pelayanan Kesehatan (Y)	Tingkat kemampuan fasilitas kesehatan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar medis, kebutuhan, dan harapan pasien sehingga mampu meningkatkan derajat kesehatan secara optimal.	1. Keandalan 2. Jaminan 3. Empati 4. Daya tanggap 5. Bukti fisik/aspek fisik 6. Efisiensi 7. Aksesibilitas	<i>Likert</i>

2.5 Hipotesis

Hipotesis adalah satu kesimpulan sementara yang belum final, jawaban sementara, dugaan sementara yang merupakan konstruk peneliti terhadap masalah penelitian yang menyatakan hubungan antara dua atau lebih variabel (Ismael Nurdin dan Sri hartati, 2019).

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah peneliti paparkan sebelumnya dan berdasarkan permasalahan yang ada maka penulis mengajukan hipotesis dalam penelitian ini yaitu:

- a) H_0 : Tidak ada pengaruh signifikan penggunaan aplikasi *Mobile* JKN terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Kabanjahe.

- b) H_a : Ada pengaruh signifikan penggunaan aplikasi *Mobile* JKN terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Kabanjahe.

