

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

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**JESICA MARANATHA**

**UN 2202020002 AS**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM  
UNIVERSITAS QUALITY  
MEDAN  
2026**

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

**SKRIPSI**

Disusun dan Diajukan untuk Memenuhi dan Melengkapi Syarat-Syarat untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Pada Fakultas Sosial dan Hukum

Universitas Quality

**Oleh:**

**JESICA MARANATHA**

**2202020002**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM**

**UNIVERSITAS QUALITY**

**MEDAN**

**2026**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas seluruh curahan rahmat dan berkat-Nya sehingga Penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Pengaruh Penggunaan Aplikasi *Mobile* JKN Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Kabanjahe**” ini tepat pada waktunya, skripsi ini tertulis dalam rangka memenuhi syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality.

Dalam penyelesaian studi dan penulisan skripsi ini, Penulis banyak memperoleh bantuan baik pengajaran, bimbingan dan arahan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu Penulis menyampaikan penghargaan dan terimakasih yang tak terhingga kepada :

1. Bapak Dr. Dedi Holden S.Si.,M.Pd selaku Rektor Universitas Quality.
2. Ibu Rita Herlina P.A,M.Pd selaku Wakil Rektor Universitas Quality.
3. Ibu Rikawati Ginting Munthe, SE.,M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen, dan selaku Dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada Penulis.
4. Ibu Vina Maria Ompusunggu S.Sos.,MSP selaku Dekan Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality.
5. Bapak Dr. Charisma Kuriata Ginting SE. M.Si sebagai Dosen Pembimbing Utama yang telah bersedia membimbing dan mengarahkan Penulis selama skripsi dan memberikan banyak ilmu serta solusi pada setiap permasalahan atas kesulitan dan penulisan skripsi ini.
6. Ibu Conie Nopinda Br Sitepu SE. M,Si selaku Dosen Pembimbing Moral Etik yang sudah membimbing dan memberi arahan untuk selalu mengerjakan segala tugas-tugas dalam perkuliahan.
7. Kepada kedua Orang Tua Penulis, Penulis mengucapkan banyak terimakasih yaitu Perhatian Ginting dan Ratengena Br Sembiring yang selalu memberikan nasihat, dukungan, doa, pengorbanan dan kasih sayang

yang telah diberikan untuk Penulis. Berkat kasih sayang, kesabaran, dan motivasi yang selalu diberikan, Penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik. Segala pencapaian Penulis hingga saat ini tidak terlepas dari peran dan bimbingan orang tua. Skripsi ini Penulis persembahkan sebagai wujud penghormatan dan rasa syukur atas kasih sayang, dukungan, bimbingan, serta pengorbanan yang tiada henti dalam membesarkan dan mendukung Penulis. Terimakasih telah selalu hadir di setiap langkah perjalanan hidup Penulis, menjadi sumber kekuatan, serta alasan terbesar bagi Penulis untuk terus berjuang meraih mimpi dan cita-cita.

8. Saudara saudari Penulis yaitu Angga Riyani, Prisdina Meilani Ginting serta abang dan kakak yang sudah memberikan motivasinya untuk Penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman seperjuangan dalam menyelesaikan skripsi ini yaitu Selvida Riahta Tarigan, Sri Wahyuni dan Riska Wati Keliat dan teman kelas 2A41 Prodi Manajemen yang bersama-sama menyelesaikan studi di Universitas Quality.
10. Teman dekat Penulis yaitu Jun Mitra Sitepu yang senantiasa mendengarkan keluh kesah penulis, memberikan dukungan, motivasi, pengingat dan menemani Penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
11. Untuk Bapak/Ibu dosen yang telah mengajari Penulis untuk setiap mata kuliah yang ada dan untuk seluruh Pegawai yang ada di Universitas Quality.
12. Dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu dan memotivasi Penulis selama menyelesaikan skripsi ini.

Sebagaimana manusia biasa Penulis menyadari penyusunan skripsi ini jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan dan ilmu pengetahuan yang dimiliki oleh Penulis. Oleh karenanya atas kesalahan dan kekurangan dalam

penulisan skripsi ini, Penulis memohon maaf dan bersedia menerima kritikan yang membangun.

Terakhir, harapan Penulis, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi siapa saja yang membacanya.

Medan, Februari 2026

Penulis

**Jesica Maranatha**

NPM : 2202020002



## DAFTAR ISI

|                                                                          |             |
|--------------------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>ABSTRAK .....</b>                                                     | <b>i</b>    |
| <b>ABSTRACT .....</b>                                                    | <b>ii</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                                               | <b>iii</b>  |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                                   | <b>vi</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                                                | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                                                | <b>ix</b>   |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                                            | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang Masalah.....                                          | 1           |
| 1.2 Identifikasi Masalah.....                                            | 4           |
| 1.3 Batasan Masalah .....                                                | 4           |
| 1.4 Rumusan Masalah.....                                                 | 4           |
| 1.5 Tujuan Penelitian .....                                              | 5           |
| 1.6 Manfaat Penelitian .....                                             | 5           |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>                                      | <b>6</b>    |
| 2.1 Kerangka Teoritis.....                                               | 6           |
| 2.1.1 Penggunaan Aplikasi <i>Mobile</i> dalam Pelayanan Kesehatan.....   | 6           |
| 2.1.2 Pengertian dan Tujuan JKN .....                                    | 7           |
| 2.1.3 Sejarah Perkembangan Aplikasi <i>Mobile</i> JKN di Indonesia ..... | 8           |
| 2.1.4 Indikator Penggunaan Aplikasi <i>Mobile</i> JKN .....              | 9           |
| 2.1.5 Pengertian Kualitas Pelayanan Kesehatan .....                      | 10          |
| 2.1.6 Indikator Kualitas Pelayanan Kesehatan.....                        | 11          |
| 2.1.7 Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Kesehatan .....                   | 12          |
| 2.2 Kerangka Berpikir.....                                               | 14          |
| 2.3 Penelitian Terdahulu .....                                           | 14          |
| 2.4 Definisi Operasional .....                                           | 16          |
| 2.5 Hipotesis .....                                                      | 17          |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>                                   | <b>19</b>   |
| 3.1 Tempat dan Waktu .....                                               | 19          |
| 3.1.1 Tempat Penelitian.....                                             | 19          |
| 3.1.2 Waktu Penelitian .....                                             | 19          |
| 3.2 Populasi dan Sampel .....                                            | 20          |
| 3.2.1 Populasi .....                                                     | 20          |
| 3.2.2 Sampel .....                                                       | 20          |
| 3.3 Jenis Penelitian.....                                                | 21          |
| 3.4 Instrumen Penelitian .....                                           | 21          |
| 3.4.1 Teknik Pengumpulan Data .....                                      | 22          |
| 3.4.2 Sumber Data .....                                                  | 23          |
| 3.5 Analisis Penelitian .....                                            | 23          |
| 3.5.1 Uji Validitas.....                                                 | 23          |
| 3.5.2 Uji Reliabilitas.....                                              | 24          |
| 3.5.3 Uji Normalitas .....                                               | 24          |
| 3.5.4 Uji Heteroskedastisitas .....                                      | 24          |

|                                                 |           |
|-------------------------------------------------|-----------|
| 3.5.5 Analisis Regresi Sederhana .....          | 25        |
| 3.6 Uji Hipotesis .....                         | 25        |
| 3.6.1 Uji Parsial (Uji t) .....                 | 25        |
| 3.6.2 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) ..... | 26        |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>        | <b>27</b> |
| 4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian .....           | 27        |
| 4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden .....   | 28        |
| 4.1.2 Deskripsi Variabel Penelitian .....       | 29        |
| 4.2 Uji Instrumen .....                         | 40        |
| 4.2.1 Hasil Uji Validitas .....                 | 40        |
| 4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas .....              | 42        |
| 4.2.3 Hasil Uji Normalitas .....                | 43        |
| 4.2.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....       | 44        |
| 4.2.5 Analisis Regresi Sederhana .....          | 45        |
| 4.3 Uji Hipotesis .....                         | 46        |
| 4.3.1 Uji Parsial (Uji t).....                  | 46        |
| 4.3.2 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) ..... | 47        |
| 4.4 Pembahasan .....                            | 47        |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>         | <b>49</b> |
| 5.1 Kesimpulan .....                            | 49        |
| 5.2 Saran .....                                 | 49        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>                      | <b>51</b> |
| <b>LAMPIRAN .....</b>                           | <b>54</b> |



## PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Kabanjahe Kabupaten Karo.  
Nama : JESICA MARANATHA  
Program Studi : MANAJEMEN  
Fakultas : SOSIAL DAN HUKUM

Medan, 10 March 2026

Menyetujui  
Tim Pembimbing

Pembimbing Utama



Dr.Charisma Kuriata GintingSE. M.Si  
NIP.0030017003

Pembimbing Pendamping



Rikawati Ginting Munthe SE.,M.Si  
NIP.0114028003

Ketua Program Studi  
Universitas Quality



Rikawati Ginting Munthe SE.,M.Si  
NIP.0114028003

Dekan Soshum  
Universitas Quality



Vina Maria Ompusunggu S.Sos., MSP  
NIP.0107038901

## SURAT PERNYATAAN

**Yang bertanda tangan dibawah ini:**

**Nama** : Jesica Maranatha  
**NPM** : 2202020002  
**Program Studi** : Manajemen  
**Fakultas** : Sosial dan Hukum

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis dengan judul “Pengaruh Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Kabanjahe Kabupaten Karo”, merupakan hasil penelitian asli karya peneliti. Adapun pengutipan-pengutipan yang penulis lakukan pada bagian-bagian tertentu pada hasil karya orang lain dalam penulisan skripsi ini, penulis telah mencantumkan dalam daftar pustaka.

Apabila skripsi terbukti merupakan hasil plagiat dari hasil karya tulis orang lain dengan disengajakan, maka peneliti bersedia menerima sanksi akademik berupa pembatasan skripsi dan pencabutan gelar yang peneliti peroleh sebagai hasil ujian akhir studi atas skripsi ini.

Demikianlah surat pernyataan ini saya perbuat sebagai pertanggungjawaban karya ilmiah tanpa adanya unsur paksaan maupun tekanan dari pihak manapun.

Medan, 10 Maret 2026

Yang menyatakan,



Jesica Maranatha  
2202020002