

# Peran Pendaftaran Online, Kualitas Layanan, Kepuasan terhadap Loyalitas Pasien Poli Kesehatan Ibu dan Anak

Novinda Nihayati\*, Yudi Sutarso

Universitas Hayam Wuruk Perbanas, Surabaya, Jawa Timur, Indonesia

JBB  
14, 2

319

## ABSTRACT

*This study aims to examine the effect of online registration and service quality on patient loyalty, with patient satisfaction as a mediating variable in the Maternal and Child Health Clinic at Rangkah Community Health Center, Surabaya. Unlike previous research that focused on large hospitals, this study addresses a research gap by exploring these relationships in the context of primary healthcare services. A quantitative approach was employed using purposive sampling of 171 patients who had used the online registration system. Data were collected through questionnaires and analyzed using Structural Equation Modeling with the SmartPLS tool. The results show that both online registration and service quality have significant positive effects on patient satisfaction and loyalty, and satisfaction significantly mediates these relationships. Theoretical contributions include integrating digital health service adoption into patient loyalty models. Practically, the findings highlight the need to optimize online registration systems and enhance service quality.*

**Keywords:** online registration, service quality, patient satisfaction, loyalty, Community Health Center.

## ABSTRAK

*Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh pendaftaran online dan kualitas layanan terhadap loyalitas pasien, dengan kepuasan sebagai variabel mediasi pada layanan Poli Kesehatan Ibu dan Anak, pada Puskesmas Rangkah di Surabaya. Berbeda dari studi sebelumnya yang lebih banyak berfokus pada rumah sakit besar, penelitian ini mengisi kekosongan kajian pada konteks puskesmas sebagai layanan kesehatan tingkat pertama. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik purposive sampling terhadap 171 pasien yang menggunakan sistem pendaftaran online. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan SEM-PLS. Hasil menunjukkan bahwa pendaftaran online dan kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien, serta kepuasan memediasi hubungan keduanya. Kontribusi teoretis studi ini adalah integrasi digitalisasi layanan dalam pembentukan loyalitas pasien. Implikasi praktisnya mendorong penguatan sistem pendaftaran online dan peningkatan kualitas layanan.*

**Kata kunci:** pendaftaran online, kualitas layanan, kepuasan pasien, loyalitas, Puskesmas.

Received February 15, 2025

Revised Maret 30, 2025

Accepted April 15, 2025

## JEL Classification:

L80, L84, M31

## DOI:

[10.14414/jbb.v14i02.5226](https://doi.org/10.14414/jbb.v14i02.5226)

Journal of  
Business and Banking

ISSN 2088-7841

Volume 14 Number 2  
November 2024 - April  
2025

pp. 319-339



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

## 1. PENDAHULUAN

Kemajuan pesat teknologi digital telah mendorong transformasi signifikan di berbagai sektor, termasuk sektor kesehatan. Digitalisasi layanan kesehatan, khususnya melalui implementasi sistem pendaftaran *online*, menjadi salah satu upaya strategis untuk meningkatkan akses, efisiensi, dan kualitas pelayanan di fasilitas kesehatan tingkat pertama seperti Puskesmas. Pemerintah Kota Surabaya, melalui inovasi *E-Health*, telah memfasilitasi masyarakat agar dapat melakukan pendaftaran ke puskesmas secara *online*, sehingga mampu mengurangi antrean, mempercepat proses administrasi, dan memberikan kepastian waktu pelayanan. Penerapan sistem ini dapat memperbaiki pengalaman pasien dan memberikan dampak positif terhadap kualitas layanan (Sa'idah, 2017). Namun, tingginya jumlah kunjungan pasien di Poli Kesehatan Ibu dan Anak Puskesmas Rangkah masih menjadi tantangan tersendiri, terutama terkait pengelolaan antrean dan waktu tunggu yang berdampak langsung pada kepuasan serta loyalitas pasien.

Kualitas layanan yang diberikan Puskesmas, seperti ketepatan waktu, keramahan petugas, kebersihan fasilitas, kejelasan informasi, dan profesionalisme tenaga medis, menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan dan kepuasan masyarakat (Tjiptono, 2017). Menurut Parasuraman *et al.* (2017), kualitas layanan yang tinggi berpengaruh pada kepuasan pasien, yang pada gilirannya meningkatkan loyalitas mereka terhadap fasilitas kesehatan yang digunakan.

Kepuasan pasien merupakan indikator utama dari mutu pelayanan, yang berpengaruh besar terhadap loyalitas, yaitu kecenderungan pasien untuk kembali menggunakan layanan dan merekomendasikan fasilitas tersebut kepada pihak lain. Menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan pasien dipengaruhi oleh banyak faktor, terutama kualitas layanan dan kemudahan akses yang disediakan oleh fasilitas kesehatan. Dengan pendaftaran *online*, pasien lebih mudah mengakses layanan, yang meningkatkan kepuasan mereka.

Penelitian Liu *et al.* (2020) menunjukkan bahwa sistem pendaftaran *online* yang efisien berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien, yang pada gilirannya meningkatkan loyalitas mereka terhadap rumah sakit, namun kajian yang secara komprehensif menghubungkan kedua faktor tersebut dengan kepuasan dan loyalitas pasien masih terbatas, khususnya di lingkungan Puskesmas. Penelitian sebelumnya lebih banyak berfokus pada rumah sakit atau fasilitas kesehatan besar lainnya, sementara Puskesmas, sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama, menghadapi tantangan yang berbeda, seperti keterbatasan sumber daya dan akses teknologi dalam memberikan layanan.

Penelitian sebelumnya banyak menyebutkan bahwa kualitas

layanan bisa meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien. Namun, hasil-hasil ini belum sepenuhnya konsisten dalam literatur. Misalnya, Liu *et al.* (2020) menunjukkan bahwa pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas tidak selalu kuat jika tidak dibarengi dengan faktor lain seperti kemudahan akses layanan atau adanya sistem pendaftaran online. Bahkan, Sari (2021) menemukan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh langsung terhadap loyalitas pasien. Ketidakkonsistenan ini menunjukkan bahwa masih ada pertanyaan yang belum terjawab, yaitu dalam kondisi seperti apa kualitas layanan benar-benar bisa mendorong loyalitas pasien. Penelitian ini mencoba menjawab pertanyaan atau gap tersebut dengan mengkaji peran pendaftaran online dan kepuasan pasien sebagai faktor penting yang dapat memperkuat hubungan antara kualitas layanan dan loyalitas pasien, khususnya di layanan Puskesmas yang selama ini belum banyak diteliti.

Berdasarkan latar belakang dan kesenjangan penelitian tersebut di atas, studi ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana pendaftaran *online* dan kualitas layanan memengaruhi kepuasan dan loyalitas pasien di Poli Kesehatan Ibu dan Anak Puskesmas Rangkah. Selain itu, penelitian ini juga ingin mengetahui apakah kepuasan pasien berperan sebagai mediator antara kedua faktor tersebut dengan loyalitas pasien. Kontribusi yang diharapkan dari penelitian ini adalah memberikan pemahaman yang lebih komprehensif bagaimana digitalisasi layanan dan peningkatan kualitas pelayanan dapat membangun loyalitas pasien, khususnya di tingkat pelayanan kesehatan primer seperti Puskesmas, yang selama ini belum banyak mendapat perhatian dalam kajian serupa. Temuan dari studi ini juga diharapkan dapat menjadi dasar bagi pengambilan keputusan dan kebijakan yang lebih tepat dalam meningkatkan mutu layanan publik di bidang kesehatan.

## 2. RERANGKA TEORITIS DAN HIPOTESIS

### Pendaftaran Online

Menurut Sa'idah (2017), pendaftaran *online* merupakan salah satu bentuk inovasi yang mempermudah pasien untuk mengakses layanan kesehatan tanpa harus datang langsung ke fasilitas kesehatan. Penelitian oleh Rasyid *et al.* (2018) mengungkapkan bahwa penerapan sistem pendaftaran *online* dapat mengurangi waktu tunggu pasien dan meningkatkan efisiensi proses administrasi, yang pada gilirannya meningkatkan tingkat kepuasan pasien. Pendaftaran *online* memungkinkan pasien untuk melakukan registrasi secara mandiri, mengurangi beban administrasi di tempat pendaftaran, dan mempercepat akses layanan. Dalam penelitian Ningsih *et al.* (2024), penggunaan sistem pendaftaran online secara positif memengaruhi kepuasan dan loyalitas pasien, dan kepuasan pengguna juga memainkan peran krusial dalam meningkatkan loyalitas pasien.

### **Kualitas Layanan**

Kotler dan Keller (2017) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu proses kerja dalam meningkatkan dan mempertahankan perbaikan mutu secara berkelanjutan dari proses produksi, sampai pelayanan yang dihasilkan perusahaan. Kualitas layanan akan memunculkan motivasi bagi para konsumennya untuk berkomitmen kepada produk dan layanan tertentu yang nantinya diharapkan dapat meningkatkan kinerja perusahaan. Menurut Tjiptono (2019), Kualitas pelayanan adalah tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas layanan merupakan persepsi pelanggan tentang kondisi layanan yang diterima dari perusahaan terkait dengan kebutuhan layanan dari pelanggan. Pelanggan secara langsung akan memberikan penilaian terhadap jasa yang digunakan atau yang pernah dikonsumsi, lalu evaluasi dilakukan berdasarkan penilaian keseluruhan antara apa yang diterima dan dialami serta dibandingkan dengan apa yang diharapkan (Suryani, 2023).

### **Kepuasan pasien**

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan. Menurut Pohan (2017), kepuasan pasien adalah tingkat perasaan senang atau kecewa pasien sebagai hasil dari perbandingan antara harapan mereka terhadap pelayanan kesehatan yang diterima. Jika pelayanan yang diberikan melebihi harapan, maka pasien akan merasa puas, bahkan sangat puas. Andini dan Nugroho (2020) menjelaskan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh berbagai aspek seperti kualitas pelayanan, interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien, waktu tunggu, ketersediaan informasi, serta kenyamanan fasilitas.

### **Loyalitas Pasien**

Loyalitas pasien adalah komitmen jangka panjang pasien untuk terus menggunakan layanan dari fasilitas yang sama. Penelitian oleh Sundram et al. (2022) menunjukkan bahwa kepuasan pasien berpengaruh langsung terhadap loyalitas pasien, di mana pasien yang merasa puas dengan layanan yang diterima cenderung akan kembali menggunakan layanan tersebut dan merekomendasikannya kepada orang lain. Kualitas pelayanan juga berperan dalam meningkatkan loyalitas pasien, karena pasien yang puas dengan layanan yang diberikan akan merasa lebih terikat dengan fasilitas tersebut.

### **Keterkaitan Pendaftaran Online dengan kepuasan pasien.**

Berdasarkan hasil penelitian Mahfouz (2023) menyatakan bahwa Sistem janji medis berbasis website berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Sistem ini secara efektif meningkatkan kepuasan pasien terkait pendaftaran dan mengurangi waktu tunggu. Anggraeni, et al (2024) juga menyatakan adanya hubungan mutu

pendaftaran *online* dengan kepuasan pasien. Pelayanan pendaftaran *online* yang mudah membuat pasien merasa puas. Selaras dengan hasil penelitian Purba (2022) yang menyatakan bahwa adanya hubungan positif antara Kepuasan pasien terhadap sistem alat pendaftaran mandiri (pendaftaran *online*).

*H1: Pendaftaran online berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di Poli KIA Puskesmas Rangkah.*

#### **Keterkaitan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pasien.**

Hasil penelitian Iisdiana (2023) menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Kualitas pelayanan akan memberikan suatu dorongan kepada pasien untuk menjalin ikatan yang kuat dengan penyedia layanan Kesehatan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan oleh pasien sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Penelitian Maqsood (2017) juga mengungkapkan Kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit seperti berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di rumah sakit. Jika kualitas layanan rumah sakit seperti kriteria, lingkungan rumah sakit, dan perilaku staf terhadap pasien baik, maka pasien akan merasa puas. Kualitas layanan yang baik sangat penting bagi setiap organisasi, terutama dalam fasilitas kesehatan.

*H2: Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di Poli KIA Puskesmas Rangkah.*

#### **Keterkaitan Pendaftaran Online dengan Loyalitas pasien.**

Hasil analisis dari penelitian Ningsih, *et. al* (2024) menunjukkan adanya hubungan positif yang signifikan antara penggunaan pendaftaran online dengan loyalitas pasien. Sistem pendaftaran online yang mudah dan bermanfaat, secara signifikan dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien. Demikian pula penelitian yang dilakukan oleh Kartika, dkk (2024) Ditemukan bahwa ada hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan pendaftaran *online* dan minat kunjungan ulang pasien BPJS di instalasi rawat jalan Rumah Sakit. Penerapan pendaftaran online yang optimal dan evaluasi yang berkelanjutan dapat meningkatkan jumlah pasien yang berkunjung.

*H3: Pendaftaran online berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien di Poli KIA Puskesmas Rangkah.*

#### **Keterkaitan Kualitas Layanan dengan Loyalitas pasien.**

Menurut Penelitian Sholeh (2021) menyatakan Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap loyalitas. Semakin baik kualitas layanan, semakin tinggi tingkat kepuasan, dan melalui tingkat kepuasan yang tinggi akan menghasilkan loyalitas. Demikian juga menurut penelitian yang dilakukan oleh Fatimah, *et al* (2018) menemukan bahwa terdapat korelasi positif antara kualitas layanan dan loyalitas pasien. loyalitas pelanggan atau pasien akan

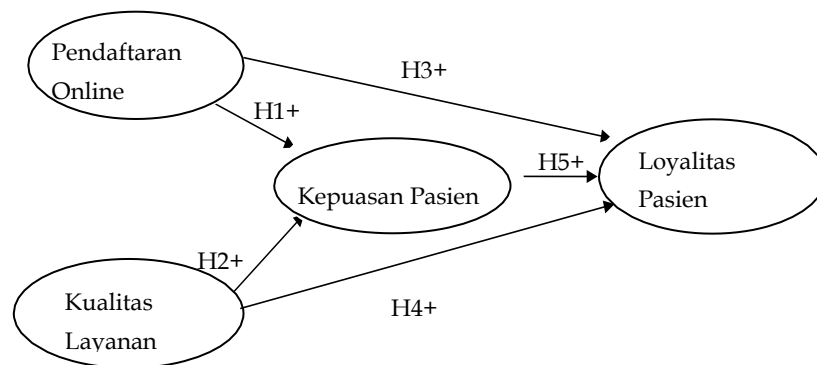
meningkat ketika jasa yang diterima sesuai atau melampaui harapan mereka. Jika kualitas pelayanan dinilai baik, pasien akan merasa puas dan cenderung loyal, sedangkan penelitian Sari, SM (2021) menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas.

*H4 : Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien di Poli KIA Puskesmas Rangkah.*

#### **Keterkaitan Kepuasan pasien dengan Loyalitas Pasien.**

Hasil analisis penelitian Simanhuruk (2024) menyatakan bahwa kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini berarti kepuasan pelanggan sangat berpengaruh terhadap loyalitas. Oleh sebab itu, makin puas pelanggan terhadap suatu jasa maka akan semakin tinggi loyalitas pelanggan terhadap jasa tersebut. Selaras dengan penelitian leninkumar (2017) yang menyatakan bahwa Kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. kepuasan pelanggan merupakan faktor utama yang mendorong loyalitas pelanggan. Jika pelanggan puas dengan layanan mereka cenderung setia kepada penyedia layanan. Sedangkan menurut penelitian Sha liu et.al (2021) menunjukkan bahwa Kepuasan pasien tidak berpengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan.

*H5 : Kepuasan pasien berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pasien di Poli KIA Puskesmas Rangkah*



**Gambar 1**  
**Kerangka Pemikiran**

Sumber : Data diolah (2025)

### **3. METODE PENELITIAN**

#### **Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel**

Populasi pada penelitian ini yaitu seluruh pasien yang menggunakan pendaftaran *online* dan mendapat layanan dari Poli Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) di Puskesmas Rangkah. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan kriteria sampel yaitu Pasien yang berusia minimal 18 tahun, Pasien Poli KIA yang telah menggunakan pendaftaran *online*, Pasien yang menerima layanan Poli KIA minimal 1 kali, pasien bersedia

berpartisipasi dalam penelitian. Setelah dilakukan *screening* didapat sampel sebanyak 171 responden yang memenuhi kriteria. Hair *et al.* (2017) menyarankan bahwa ukuran sampel minimum dalam analisis adalah antara 100 hingga 200 responden.

Operasionalisasi dan Pengukuran Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini, terdapat empat variable yang digunakan, yaitu pendaftaran *online*, kualitas layanan, kepuasan pasien dan loyalitas pasien.

Pendaftaran *online* adalah proses registrasi pasien secara *online* melalui sistem atau aplikasi yang disediakan oleh Puskesmas Rangkah yaitu *e-health*. Untuk mengukur variable pendaftaran *online* digunakan delapan item pernyataan yang diadopsi dari Mahfouz *et al.* (2023). Kualitas layanan adalah tingkat kesesuaian antara pelayanan yang diberikan oleh Poli Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) Puskesmas Rangkah dengan harapan pasien. Untuk mengukur variabel kualitas layanan, peneliti menggunakan empat belas item pernyataan yang diadopsi dari Fatima *et al.* (2017).

Kepuasan pasien adalah perasaan senang atau tidak senang pasien setelah menerima pelayanan di Poli Kesehatan Ibu dan Anak Puskesmas Rangkah, yang timbul dari perbandingan antara harapan dan kenyataan pelayanan yang diterima. Untuk mengukur variabel kepuasan pasien, peneliti menggunakan tujuh item pernyataan yang diadopsi dari Maqsood *et al.* (2017). Loyalitas pasien adalah komitmen pasien untuk tetap menggunakan layanan kesehatan di Poli Kesehatan Ibu dan Anak Puskesmas Rangkah secara berkelanjutan meskipun ada pilihan layanan kesehatan lain. Untuk mengukur variabel loyalitas pasien, peneliti menggunakan lima item pernyataan yang diadopsi dari Leninkumar (2017).

Keseluruhan variabel dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan skala likert, yaitu dari skor 1 hingga 7, yaitu : (1) sangat tidak setuju (2) tidak setuju (3) agak tidak setuju (4) netral (5) agak setuju (6) setuju (7) sangat setuju. Semua indikator pada kuesioner telah diuji pada sampel kecil 40 responden melalui uji statistik menggunakan SPSS dengan metode *Pearson Correlation* dan *Cronbach's Alpha*. Semua indikator dinyatakan valid, karena nilai *corrected item total correlation* ( $r_{hitung}$ ) lebih dari r tabel 0,312 dan nilai *Cronbach Alpha* lebih dari 0,60 yang artinya semua variabel dinyatakan reliabel. Instrumen penelitian ini berbentuk kuisisioner dengan kontruk dan items pernyataan seperti Tabel 1.

Tabel 1  
Konstruk dan Items Pernyataan

| Items Pernyataan                                           | Mean | Std.<br>Deviation |
|------------------------------------------------------------|------|-------------------|
| Pendaftaran Online (Mahfouz,et al 2023)                    |      |                   |
| OR1: Pendaftaran online mengatur jumlah pasien yang datang | 6.21 | 0.91              |

## Pendaftaran Online

326

|                                                                    |      |      |
|--------------------------------------------------------------------|------|------|
| OR2: Pendaftaran online cocok untuk saya                           | 6.40 | 0.72 |
| OR3: Pendaftaran Online mengurangi antrian pasien                  | 6.29 | 0.77 |
| OR4: Hari buka Poli KIA bisa dilihat di sistem daftar online       | 6.25 | 0.80 |
| OR5: Ada Penumpukan pasien meskipun menggunakan pendaftaran online | 6.11 | 0.97 |
| OR6: Pendaftaran online bermanfaat untuk akses ke Poli KIA         | 6.21 | 0.85 |
| OR7 : Saya mendapat kemudahan dari pendaftaran online              | 6.31 | 0.82 |
| OR8: Pendaftaran online sesuai kebutuhan saya                      | 6.23 | 0.88 |

### Kualitas Layanan (Fatima, et al, 2017)

|                                                           |      |      |
|-----------------------------------------------------------|------|------|
| SQ1: Saya merasa aman berinteraksi dengan petugas         | 6.22 | 0.81 |
| SQ2: Poli KIA menjaga rahasia saya                        | 6.14 | 1.04 |
| SQ3: Poli KIA memiliki peralatan lengkap                  | 6.01 | 0.94 |
| SQ4: Dokter menjelaskan informasi pengobatan dengan jelas | 6.13 | 0.95 |
| SQ5: Dokter menjawab pertanyaan saya                      | 6.18 | 0.88 |
| SQ6: Jumlah Petugas Poli KIA cukup                        | 6.01 | 0.92 |
| SQ7: Poli KIA tidak menyalahgunakan informasi saya        | 6.09 | 1.09 |
| SQ8: Berbagai ruang pelayanan mudah ditemukan             | 6.11 | 0.88 |
| SQ9: Poli KIA berada di lokasi yang aman                  | 6.23 | 0.81 |
| SQ10: Petugas melayani antrean saya                       | 6.08 | 0.97 |
| SQ11: Petugas mudah dikenali                              | 5.92 | 1.03 |
| SQ12: Petugas bersikap penuh perhatian                    | 5.98 | 1.04 |
| SQ13: Waktu tunggu bertemu dokter sebentar                | 6.12 | 0.93 |
| SQ14: Petugas mendengarkan dengan baik masalah saya       | 6.11 | 0.92 |

### Kepuasan Pasien (Maqsood et al. 2017)

|                                                            |      |      |
|------------------------------------------------------------|------|------|
| PS1: Pelayanan Poli KIA memuaskan                          | 6.15 | 0.89 |
| PS2: Poli KIA memahami masalah saya                        | 6.15 | 0.84 |
| PS3: Poli KIA menolak keluhan saya                         | 6.10 | 1.07 |
| PS4: Dokter yang saya butuhkan tersedia                    | 6.03 | 1.04 |
| PS5: Dokter menggunakan pengobatan terkini dalam memeriksa | 6.06 | 0.87 |
| PS6: Harapan saya tentang dokter terpenuhi                 | 6.04 | 1.03 |
| PS7: Harapan saya tentang Bidan terpenuhi                  | 6.02 | 0.91 |

### Loyalitas Pasien (Leninkumar 2017)

|                                                                      |      |      |
|----------------------------------------------------------------------|------|------|
| PL1: Saya mengatakan hal yang baik mengenai Poli KIA pada orang lain | 6.08 | 0.91 |
| PL2: Saya merekomendasikan Poli KIA kepada orang lain                | 6.14 | 0.74 |
| PL3: Saya mendorong kerabat untuk berobat di Poli KIA                | 6.08 | 0.77 |
| PL4: Saya menjadikan Poli KIA sebagai pilihan utama                  | 5.85 | 1.05 |
| PL5: Saya bersedia berkunjung kembali ke Poli KIA                    | 6.05 | 0.93 |

Sumber : Data diolah (2025)

## Teknik Pengumpulan dan Analisis Data

Penelitian ini merupakan *survey research* karena pengumpulan datanya menggunakan metode survei dengan menyebarkan kuesioner kepada responden melalui media *google form* yang dilengkapi dengan *informed consent*. Waktu pengambilan sampel adalah bulan Mei – Juni 2025. Lokasi Penelitian adalah Poli Kesehatan Ibu dan Anak Puskesmas Rangkah Kota Surabaya

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan dua teknik analisis, yaitu analisis deskriptif dan analisis inferensial. Analisis deskriptif ini

memiliki tujuan untuk menggambarkan atau menjelaskan lebih detail terkait hasil dari demografi responden serta item-item atau variabel yang diujikan. Variabel yang diujikan dalam penelitian ini adalah Pendaftaran *online*, Kualitas Layanan, Kepuasan Pasien dan Loyalitas Pasien. Analisis inferensial yang akan dilakukan pada penelitian ini menggunakan sebuah perangkat lunak atau software yang disebut *SmartPls*. Setelah itu, peneliti menguji hipotesis dengan *Structural Equation Modelling-Partial Least Square* atau disebut dengan SEM-PLS.

#### 4. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

##### Karakteristik Responden

Berdasarkan Tabel 2, terlihat dari 200 responden yang dikumpulkan dan di screening hanya 171 responden yang memenuhi kriteria. Proporsi terbanyak berdasarkan jenis kelamin adalah perempuan sebanyak 96 persen. Berdasarkan data kunjungan pasien Poli KIA pada Juli 2025 pasien laki – laki di poli KIA yang berusia  $\geq 18$  tahun sebesar 2,8 persen dari 1721 pasien. Hal ini menyebabkan sebagian besar responden yang ditemui adalah perempuan. Selanjutnya, karakteristik responden berdasarkan pekerjaan didominasi oleh ibu rumah tangga sebanyak 64 persen. Berikutnya adalah karakteristik berdasarkan usia paling banyak adalah usia 18-19 tahun sebanyak 35 persen. Kemudian, karakteristik pasien yang menggunakan pendaftaran *online* adalah 100 persen dan karakteristik responden berdasarkan frekuensi berkunjung paling banyak menjawab 1-2 kali yaitu 76 persen.

**Tabel 2**  
**Karakteristik responden**

| No | Karakteristik | Keterangan       | Jumlah Responden | Presentase |
|----|---------------|------------------|------------------|------------|
| 1  | Jenis Kelamin | Laki – laki      | 6                | 4          |
|    |               | Perempuan        | 165              | 96         |
| 2  | Pekerjaan     | Ibu Rumah Tangga | 110              | 64         |
|    |               | PNS              | 5                | 3          |
|    |               | Pegawai Swasta   | 28               | 16         |
|    |               | Wiraswasta       | 3                | 16         |
|    |               | Guru             | 1                | 1          |
|    |               | Siswa            | 8                | 5          |
|    |               | Lainnya          | 16               | 9          |
| 3  | Usia          | 18 – 29 Tahun    | 60               | 35         |
|    |               | 30 – 39 Tahun    | 45               | 26         |
|    |               | 40 – 49 Tahun    | 33               | 19         |
|    |               | 50 – 59 Tahun    | 33               | 19         |

|   |                      |          |     |     |
|---|----------------------|----------|-----|-----|
| 4 | Pendaftaran Online   | Ya       | 171 | 100 |
|   |                      | Tidak    | 0   | 0   |
| 5 | Frekuensi Berkunjung | 1-2 kali | 130 | 76  |
|   |                      | 3-4 kali | 29  | 17  |
|   |                      | >5kali   | 12  | 7   |

Sumber : Data diolah (2025)

### Deskripsi Variabel Penelitian

Analisis deskriptif dilakukan untuk memberikan gambaran hasil penelitian yang berkaitan dengan skor setiap variabel yang diperoleh. Tabel 3 menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap seluruh aspek layanan berada pada kategori sangat baik. Variabel pendaftaran *online* memperoleh nilai mean sebesar 6,25 dengan standar deviasi 0,92, yang menandakan bahwa mayoritas responden merasa proses pendaftaran secara *online* di fasilitas kesehatan sudah mudah digunakan, informatif, dan efisien. Nilai mean yang tinggi juga tercermin pada variabel kualitas layanan, yaitu sebesar 6.06 dengan standar deviasi 0,74. Hal ini mengindikasikan bahwa aspek-aspek pelayanan seperti keramahan petugas, kebersihan fasilitas, kejelasan informasi, dan ketepatan waktu pelayanan telah berjalan optimal sesuai harapan pasien.

**Tabel 3**  
**Analisis Deskriptif terhadap masing masing Variabel**

| No | Variabel                  | Mean | Std. deviation |
|----|---------------------------|------|----------------|
| 1  | Pendaftaran <i>Online</i> | 6.25 | 0.92           |
| 2  | Kualitas Layanan          | 6.06 | 0.74           |
| 3  | Kepuasan Pasien           | 6.07 | 0.97           |
| 4  | Loyalitas Pasien          | 6.04 | 0.93           |

Sumber : Data diolah (2025)

Variabel kepuasan pasien mencatat nilai mean sebesar 6.07 dengan standar deviasi 0,97. Angka ini menunjukkan bahwa pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diterima, baik dari sisi kemudahan pendaftaran maupun kualitas layanan yang diberikan. Sementara itu, loyalitas pasien memperoleh nilai mean tertinggi, yaitu 6.04 dengan standar deviasi 0,93. Temuan ini mengindikasikan bahwa sebagian besar responden memiliki kecenderungan kuat untuk kembali menggunakan layanan, merekomendasikan kepada orang lain, serta tetap memilih layanan yang sama meskipun terdapat alternatif lain.

Secara keseluruhan, hasil analisis deskriptif ini memperkuat dugaan bahwa penerapan pendaftaran *online* dan peningkatan kualitas layanan telah memberikan dampak positif terhadap kepuasan dan loyalitas pasien. Nilai mean yang konsisten tinggi

pada setiap variabel juga menunjukkan bahwa inovasi digital dan perbaikan layanan telah diterima dengan baik oleh pasien, sehingga dapat menjadi landasan strategis bagi pengelola layanan kesehatan untuk mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan di masa mendatang.

### Analisis Inferensial

Teknik analisis statistik inferensial yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *Structural Equation Modelling-Partial Least Square* atau disebut dengan SEM-PLS dengan bantuan *SmartPls3*. Analisis dilakukan dengan dua tahap yaitu tahap analisis model pengukuran (*outer model*) dan model struktural (*inner model*). Pada tahap analisis *outer model*, peneliti menguji validitas dan reliabilitas, untuk memastikan keandalan data dan instrumen yang digunakan sehingga dapat dipertanggung jawabkan)

### Model Pengukuran (*outer model*)

Uji validitas dilakukan pada sampel kecil dan sampel besar. Sebelumnya, uji sampel kecil dilakukan pada 40 responden dan hasilnya semua item pernyataan valid dan reliabel. Uji validitas pada sampel besar meliputi validitas konvergen dan validitas diskriminan. Validitas konvergen digunakan untuk memastikan bahwa setiap item pernyataan dalam, konstruk memiliki keterkaitan statistik yang kuat dengan nilai *loading factor*  $> 0.6$  ( $p < 0.5$ ) dan nilai AVE (*Average Variances Extracted*)  $> 0.5$  (Sutarso, et.al, 2022).

Tabel 4 menunjukkan bahwa semua item pernyataan dari masing-masing variabel penelitian mempunyai nilai *loading factor* lebih dari 0,60. Hal ini berarti semua indikator memiliki validitas konvergen yang baik. Adapun uji reliabilitas menjelaskan sejauh mana pengukuran dengan alat tersebut dapat dipercaya. Suatu variabel laten dapat dikatakan mempunyai reliabilitas yang baik apabila nilai *composite reliability*  $> 0.7$  dan nilai *cronbach's alpha*  $> 0.7$  (Sarwono dan Narimawati, 2015). Pada Tabel 4, dapat dilihat jika nilai *composite reliability* dan *cronbach's alpha* pada semua konstruk adalah  $> 0.7$ . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa keseluruhan indikator dalam penelitian ini variabel laten reliabel.

**Tabel 4**  
**Uji Validitas dan Reliabilitas**

| Variabel                        | Item | Uji Validitas  |       | Uji Reliabilitas |                  |
|---------------------------------|------|----------------|-------|------------------|------------------|
|                                 |      | Loading Factor | AVE   | CR               | Cronbach's Alpha |
| 1.Pendaftaran Online<br>Elah di | OR1  | 0.630          | 0.579 | 0.916            | 0.895            |
|                                 | OR2  | 0.817          |       |                  |                  |
|                                 | OR3  | 0.675          |       |                  |                  |
|                                 | OR4  | 0.758          |       |                  |                  |
|                                 | OR5  | 0.661          |       |                  |                  |

## Pendaftaran Online

330

|                    |      |       |       |       |       |
|--------------------|------|-------|-------|-------|-------|
| 2.Kualitas Layanan | OR6  | 0.794 | 0.572 | 0.949 | 0.942 |
|                    | OR7  | 0.878 |       |       |       |
|                    | OR8  | 0.836 |       |       |       |
|                    | SQ1  | 0.687 |       |       |       |
|                    | SQ2  | 0.707 |       |       |       |
|                    | SQ3  | 0.754 |       |       |       |
|                    | SQ4  | 0.882 |       |       |       |
|                    | SQ5  | 0.870 |       |       |       |
|                    | SQ6  | 0.743 |       |       |       |
|                    | SQ7  | 0.706 |       |       |       |
|                    | SQ8  | 0.720 |       |       |       |
|                    | SQ9  | 0.738 |       |       |       |
|                    | SQ10 | 0.642 |       |       |       |
|                    | SQ11 | 0.723 |       |       |       |
|                    | SQ12 | 0.767 |       |       |       |
|                    | SQ13 | 0.825 |       |       |       |
|                    | SQ14 | 0.787 |       |       |       |
| 3.Kepuasan Pasien  | PS1  | 0.823 | 0.659 | 0.931 | 0.913 |
|                    | PS2  | 0.854 |       |       |       |
|                    | PS3  | 0.725 |       |       |       |
|                    | PS4  | 0.806 |       |       |       |
|                    | PS5  | 0.875 |       |       |       |
|                    | PS6  | 0.822 |       |       |       |
|                    | PS7  | 0.768 |       |       |       |
| 4.Loyalitas Pasien | PL1  | 0.761 | 0.632 | 0.895 | 0.852 |
|                    | PL2  | 0.876 |       |       |       |
|                    | PL3  | 0.857 |       |       |       |
|                    | PL4  | 0.749 |       |       |       |
|                    | PL5  | 0.721 |       |       |       |

Sumber : Data diolah (2025)

**Tabel 5**  
**Nilai Korelasi Variabel Konstruk**

| No | Konstruk                  | Kode | OR    | PL    | PS    | SQ    |
|----|---------------------------|------|-------|-------|-------|-------|
| 1  | Pendaftaran <i>Online</i> | OR   | 0.761 |       |       |       |
| 2  | Loyalitas Pasien          | PL   | 0.565 | 0.795 |       |       |
| 3  | Kepuasam Pasien           | PS   | 0.602 | 0.691 | 0.812 |       |
| 4  | Kualitas Layanan          | SQ   | 0.530 | 0.614 | 0.661 | 0.757 |

Sumber : Data diolah (2025)

Korelasi antarkonstruk (*laten variable*) menunjukkan keandalan suatu konstruk apabila nilai akar AVE lebih besar daripada nilai korelasi antara konstruk tersebut dengan konstruk yang lain. Hasil penelitian pada tabel 5 di atas menunjukkan bahwa semua konstruk mempunyai keandalan tinggi dimana nilai-nilai diagonal lebih besar dari korelasi konstruk lainnya sehingga semua konstruk mempunyai validitas diskriminan yang baik.

Berdasarkan hasil pengujian tersebut di atas, maka uji validitas dan reliabilitas instrument telah memenuhi kriteria, sehingga dapat disimpulkan bahwa penggunaan instrument penelitian ini dianggap dapat diandalkan untuk menghasilkan data yang dapat dipercaya. Oleh sebab itu, dapat dilanjutkan untuk menguji hipotesis.

#### Model Struktural (*Inner Model*)

Pengujian model struktural dilakukan untuk mengevaluasi kualitas instrument dengan menguji validitas dan reliabilitas instrument dalam rerangka pengukuran. Pengujian struktural ini digunakan untuk menguji hipotesis. Uji hipotesis dilakukan dengan melihat *t-statistic* yang didapatkan melalui prosedur *bootstrapping*. Tingkat signifikan yang dapat dilihat dari nilai *p-value* <0,05 dan nilai signifikan *t-statistic* 1,96 (Abdillah & Hartono, 2015). Di mana jika nilai yang menunjukkan nilai angka *p-value* <0,05 dan nilai *t-statistic* lebih dari 1,96 maka hipotesis diterima, begitu juga sebaliknya jika nilai *t-statistic* menunjukkan angka kurang dari 1,96 maka hipotesis ditolak. Hasil dari pengujian hipotesis dalam penelitian ini dapat ditemukan dalam Gambar 2 dan Tabel 6.

**Tabel 6**  
**Uji Hipotesis (Pengaruh Langsung)**

| Hipotesis                                | Original Sample | T Statistics | P Values | Hasil Pengujian |
|------------------------------------------|-----------------|--------------|----------|-----------------|
| H1 Pendaftaran <i>Online</i> → Kepuasan  | 0.349           | 3.201        | 0.002    | Terdukung       |
| H2 Kualitas Layanan → Kepuasan           | 0.476           | 4.407        | 0.000    | Terdukung       |
| H3 Pendaftaran <i>Online</i> → Loyalitas | 0.185           | 2.081        | 0.039    | Terdukung       |
| H4 Kualitas Layanan → Loyalitas          | 0.235           | 1.998        | 0.047    | Terdukung       |
| H5 Kepuasan Pasien → Loyalitas           | 0.424           | 3.955        | 0.000    | Terdukung       |

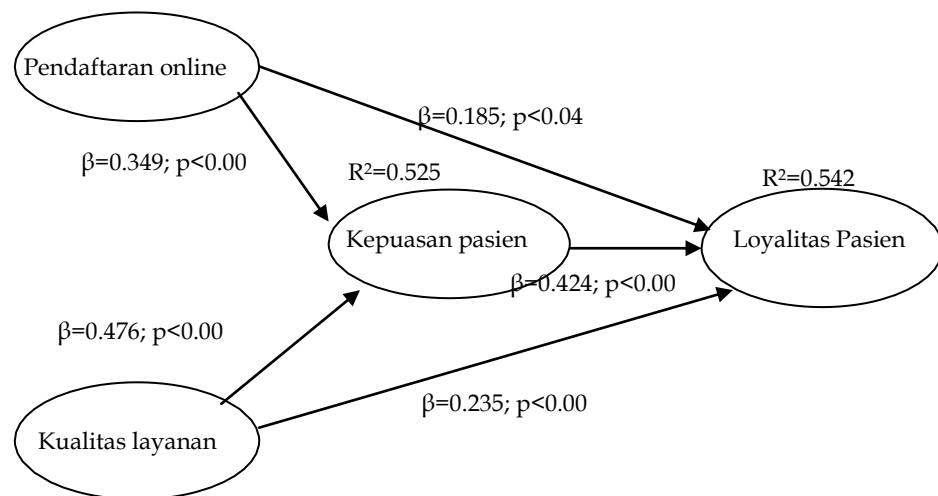
Sumber : Data diolah (2025)

Hasil pengujian hipotesis pada Gambar 2 yaitu model struktural mengungkapkan temuan penting dalam studi ini dimana semua hipotesis dalam penelitian ini terkonfirmasi atau diterima. Hipotesis 1 yaitu pengaruh pendaftaran *online* terhadap kepuasan pasien terkonfirmasi dengan kriteria nilai *p-value* yang diperoleh sebesar 0,002 dan nilai *t-statistic* sebesar 3,201 yang berarti nilai *p-value* <0,05 dan *t-statistic* >1,96. Oleh sebab itu, dapat disimpulkan bahwa hipotesis 1, Pendaftaran *online* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien dalam penelitian ini dapat diterima.

Kualitas layanan terhadap kepuasan pasien terkonfirmasi dengan kriteria nilai *p-value* yang diperoleh sebesar 0,000 dan nilai *t-*

*statistic* sebesar 4,407 yang berarti nilai *p-value* <0,05 dan *T-statistic* >1,96. Jadi, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien dalam penelitian ini dapat diterima. Pendaftaran online terhadap Loyalitas Pasien terkonfirmasi dengan nilai *p-value* yang diperoleh sebesar 0,039 dan nilai *t-statistic* sebesar 2,081 yang berarti nilai *p-value* <0,05 dan *t-statistic* >1,96. Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis Pendaftaran online berpengaruh positif dan signifikan dapat diterima.

Kualitas Layanan terhadap Loyalitas pasien terkonfirmasi dengan nilai *p-value* yang diperoleh sebesar 0,047 dan nilai *t-statistic* sebesar 1,998 yang berarti nilai *p-value* <0,05 dan *T-statistic* >1,96. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan/ *Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pasien dalam penelitian ini dapat diterima. Kepuasan Pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pasien terkonfirmasi dengan nilai *p-value* yang diperoleh sebesar 0,000 dan nilai *t-statistic* sebesar 3,955 yang berarti nilai *p-value* <0,05 dan *t-statistic* >1,96. Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis Kepuasan Pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pasien dalam penelitian ini dapat diterima.



**Gambar 2**  
**Hasil pengujian model**

Sumber : Data diolah (2025)

Hasil uji pengaruh tidak langsung dijelaskan pada Tabel 7 yang menunjukkan bahwa Pendaftaran *Online* berpengaruh terhadap Loyalitas Pasien melalui Kepuasan Pasien dilihat dari *p-value* yang dihasilkan dibawah lima persen. Begitu juga dengan Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Loyalitas Pasien melalui Kepuasan Pasien dilihat dari *p-value* yang dihasilkan dibawah lima persen. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Pasien terkonfirmasi sebagai variabel intervening yang memediasi antara

Tabel 7  
Uji Pengaruh Tidak Langsung

| Keterangan                                                        | Original<br>Sample | P<br>Values | Hasil<br>Pengujian |
|-------------------------------------------------------------------|--------------------|-------------|--------------------|
| Pendaftaran <i>Online</i> → Kepuasan Pasien<br>→ Loyalitas Pasien | 0.148              | 0.025       | Terdukung          |
| Kualitas Layanan → Kepuasan Pasien<br>→ Loyalitas Pasien          | 0.202              | 0.009       | Terdukung          |

Sumber : Data diolah (2025)

### Pendaftaran Online Berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Pendaftaran online berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Semakin baik pendaftaran *online* maka semakin meningkat kepuasan pasien. Penelitian ini menegaskan bahwa transformasi digital melalui pendaftaran *online* bukan hanya mempermudah proses administrasi tetapi juga berdampak nyata pada kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan.

Dengan demikian, puskesmas perlu terus meningkatkan kualitas sistem pendaftaran *online*, baik dari segi kemudahan akses, kecepatan proses, maupun kejelasan informasi yang diberikan kepada pasien. Hasil penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan Nurul Wahyu (2024) yang menyatakan bahwa adanya pengaruh positif antara pendaftaran *online* pasien Rawat Jalan dengan kepuasan pasien RSUD Kabupaten Temanggung. Penelitian lain yang dilakukan oleh Mahfouz shalih (2023) juga menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap sistem janji temu medis berbasis web. Sistem ini secara efektif meningkatkan persepsi dan kepuasan pasien dalam proses pendaftaran serta mengurangi waktu tunggu.

### Kualitas Layanan Berpengaruh Positif terhadap Kepuasan Pasien

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan oleh poli KIA maka kepuasan pasien semakin meningkat. Temuan ini berarti bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan oleh puskesmas, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Kualitas layanan yang dimaksud dapat mencakup berbagai aspek, seperti kecepatan pelayanan, keramahan petugas, kejelasan informasi, kenyamanan fasilitas, serta kemudahan prosedur administrasi. Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ika lisdiana, dkk (2023) dan Maqsood,*et al* (2017) disimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa jika kualitas layanan, lingkungan, dan

perilaku staf terhadap pasien baik, maka pasien akan merasa puas. Ketika pasien merasa dilayani dengan baik, mendapatkan informasi yang jelas, serta merasakan proses yang mudah dan nyaman, mereka cenderung memberikan penilaian positif terhadap layanan yang diterima dan merasa puas.

#### **Pendaftaran Online Berpengaruh Positif terhadap Loyalitas Pasien**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel pendaftaran *online* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pasien, Makin baik pendaftaran *online*, makin meningkat pula loyalitas pasien. Sistem pendaftaran *online* yang baik dan mudah digunakan meningkatkan kenyamanan dan kemudahan pasien dalam mengakses layanan kesehatan. Hal ini secara langsung meningkatkan pengalaman pasien, yang kemudian berkontribusi pada peningkatan loyalitas pasien terhadap puskesmas atau fasilitas kesehatan yang bersangkutan. Dengan pengurangan waktu tunggu, dan proses administrasi yang efisien melalui pendaftaran *online*, pasien cenderung merasa puas dan nyaman sehingga lebih mungkin untuk kembali menggunakan layanan yang sama di masa depan. Sejalan dengan penelitian Ningsih, *et. al* (2024) yang menyatakan pendaftaan online memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Dengan kata lain, pengalaman dalam penggunaan aplikasi pendaftaran *online* dapat memengaruhi keputusan atau niat penggunaan ulang dari pasien yang sudah ada. Hasil temuan studi ini dapat memperluas teori sebelumnya yang secara komprehensif menghubungkan variabel pendaftaran online terhadap loyalitas pasien yang sebelumnya belum ada di lingkungan Puskesmas.

#### **Kualitas Layanan Berpengaruh Positif terhadap Loyalitas Pasien**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pasien artinya semakin baik kualitas layanan maka loyalitas pasien semakin meningkat. Kualitas layanan yang baik, meliputi aspek keandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan bukti fisik, akan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pasien, yang kemudian mendorong mereka untuk tetap menggunakan layanan di masa mendatang serta merekomendasikannya kepada orang lain. Penelitian lain yang memiliki kesamaan adalah penelitian di Moh Sholeh, dkk (2021), juga menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien rawat jalan, di mana pasien yang merasa puas terhadap kualitas layanan cenderung akan tetap loyal dan menggunakan layanan klinik tersebut secara berulang. Demikian pula, penelitian yang dilakukan oleh Fatimah, *et al* (2018) menemukan bahwa terdapat korelasi positif antara kualitas layanan dan loyalitas pasien. Loyalitas pelanggan atau pasien akan meningkat ketika jasa yang diterima

sesuai atau melampaui harapan mereka. Jika kualitas pelayanan dinilai baik, pasien akan merasa puas dan cenderung loyal. Berbeda dengan hasil penelitian Ferreira, *et. al*(2024) menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh yang lemah terhadap kepuasan pelanggan.

#### **Kepuasan Pasien Berpengaruh Positif terhadap Loyalitas Pasien.**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Kepuasan Pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pasien. Ini berarti bahwa makin tinggi tingkat kepuasan pasien, makin tinggi pula loyalitas pasien. Hal ini menegaskan pentingnya upaya peningkatan kualitas pelayanan untuk memberikan kepuasan dan pengalaman pasien sebagai strategi utama dalam membangun loyalitas pasien. Penelitian lain yang memiliki kesamaan dengan penelitian ini antara lain adalah penelitian yang dilakukan oleh Simanhuruk (2024) dan Leninkumar (2017) yang menyatakan adanya pengaruh positif antara kepuasan yang dirasakan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan untuk memanfaatkan kembali jasa yang telah diterimanya. Penelitian Fatima *et al.* (2018) juga mengatakan bahwa terdapat korelasi positif antara kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien. Semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan pasien, semakin besar kemungkinan pasien akan menunjukkan perilaku loyal, seperti berkunjung Kembali tidak beralih ke fasilitas lain dan memberikan rekomendasi positif. Namun, terdapat perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Liu *et al.* (2021) yang mengemukakan hasil bahwa kepuasan pasien tidak berhubungan langsung dengan loyalitas pasien. Temuan penelitian ini bertolak belakang dengan pandangan tersebut. Dalam konteks Puskesmas, kepuasan pasien tetap memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas pasien. Apabila pasien puas terhadap pelayanan yang diberikan maka pasien cenderung akan kembali mendapatkan pelayanan di masa yang akan datang.

### **5. SIMPULAN, IMPLIKASI, SARAN, DAN KETERBATASAN**

#### **Simpulan**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pendaftaran *online* dan kualitas layanan terhadap loyalitas pasien, dengan kepuasan pasien sebagai variabel intervening pada pelayanan Poli Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) di Puskesmas Rangkah. Berdasarkan hasil analisis data menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis *Partial Least Squares* (PLS), seluruh hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini terbukti signifikan.

Pendaftaran *online* terbukti memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan, kecepatan, serta kejelasan informasi yang diberikan melalui sistem pendaftaran *online* mampu meningkatkan persepsi

positif pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterima. Selain itu, kualitas layanan yang diukur melalui dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Temuan ini mengindikasikan bahwa pelayanan yang ramah, fasilitas yang memadai, serta kejelasan informasi dan ketepatan waktu pelayanan menjadi faktor penting dalam membangun kepuasan pasien. Lebih lanjut, baik pendaftaran *online* maupun kualitas layanan juga terbukti berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas pasien. Pasien yang merasa puas dengan sistem pendaftaran *online* dan kualitas layanan cenderung memiliki keinginan untuk kembali menggunakan layanan, merekomendasikan kepada orang lain, serta tetap memilih layanan yang sama meskipun terdapat alternatif lain. Kepuasan pasien berperan sebagai variabel intervening yang signifikan, yang memediasi pengaruh pendaftaran *online* dan kualitas layanan terhadap loyalitas pasien. Artinya, peningkatan kepuasan pasien sebagai hasil dari optimalisasi pendaftaran *online* dan kualitas layanan akan berdampak pada peningkatan loyalitas pasien secara berkelanjutan.

### **Implikasi**

Implikasi dari penelitian ini dapat dibedakan menjadi dua, yaitu implikasi teoretis dan implikasi praktis. Secara teoretis, penelitian ini memberikan kontribusi pada pengembangan teori manajemen pelayanan kesehatan dengan mengintegrasikan konsep digitalisasi layanan melalui pendaftaran *online* dan kualitas layanan dalam membangun kepuasan serta loyalitas pasien.

Secara praktis, hasil penelitian ini memberikan rekomendasi strategis kepada pengelola institusi pelayanan kesehatan, khususnya di tingkat puskesmas, untuk terus mengembangkan dan mengoptimalkan sistem pendaftaran *online* yang mudah, cepat, dan informatif. Pengelola juga perlu memastikan bahwa seluruh dimensi kualitas layanan, seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan fasilitas fisik, selalu dijaga dan ditingkatkan secara berkelanjutan. Hal tersebut dapat dilakukan dengan cara peningkatan pengetahuan Sumber Daya Manusia (SDM) melalui pelatihan pelatihan. Selain itu hasil penelitian ini dapat dijadikan dasar dalam perumusan kebijakan dan pengambilan keputusan manajerial, baik di tingkat institusi maupun pemerintah daerah, dalam upaya meningkatkan mutu dan daya saing pelayanan Kesehatan tingkat pertama seperti Puskesmas.

### **Keterbatasan penelitian**

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, pendekatan kuantitatif dengan kuesioner tertutup tidak mampu mengungkapkan nuansa subjektif seperti pengalaman emosional pasien atau faktor

budaya yang mungkin memengaruhi kepuasan. Kedua, generalisasi temuan terbatas karena sampel hanya berasal dari Poli KIA di satu Puskesmas, sementara layanan lain seperti poli umum, poli gigi, mungkin menunjukkan dinamika berbeda. Ketiga, desain *cross sectional* tidak memungkinkan analisis perubahan persepsi pasien secara temporal. Terakhir, dominasi responden ibu rumah tangga (96%) berpotensi menyebabkan bias seleksi. Untuk studi mendatang, disarankan menggunakan metode mixed-methods, memperluas cakupan sampel, dan menerapkan pendekatan longitudinal.

### Saran

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menggunakan pendekatan campuran dengan menggabungkan metode kuantitatif dan kualitatif, sehingga mereka dapat memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan dan loyalitas pasien. Penelitian di masa mendatang sebaiknya melibatkan lebih banyak responden dari berbagai jenis layanan dan institusi kesehatan yang berbeda, agar hasil penelitian dapat digeneralisasi secara lebih luas.

### REFERENSI

- Andini, F. M., & Nugroho, H. (2020). Analisis Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 15 (1), 12-21.
- Anggraeni Nurul Wahyu, Asmo Sutrisno T, Sugiarsi, Sri (2024), Hubungan Mutu Pelayanan Pendaftaran Onlinepasien Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien JKN Di RSUD Kabupaten Temanggung, *Indonesian Journal of Health Information Management (IJHIM)*, 4 (1), 1-6.
- Barusman, A. (2019). *Loyalitas Pasien dalam Layanan Kesehatan*. Penerbit Alfabeta
- Fatima, Taqdees, Malik Shahab, A, Shabbir Asma. (2018) "Hospital healthcare service quality, patient satisfaction and loyalty: An investigation in context of private healthcare ,systems", *International Journal of Quality & Reliability Management*, 35 (6), 1195-1214
- Ferreira, S. Rachmat Basuki (2024) The Impact of Service Quality and Brand Image on Customer Satisfaction and Its Consequences on Customer Loyalty, Banco Nacional Comercio Timor- Leste, Suai Branch. *International Journal of Management, Economic, Business and Accounting (IJMEBA)*, 3 (3), 81-103. <http://portal.xjurnal.com/index.php/ijmeba>
- Kotler, Phillp dan lane Keller. (2017). *Marketing Management*. 15th Edition. New Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc.

- Kartika, A. D., Sari, I. P., & Dewi, A. T. (2023). Hubungan kualitas pelayanan pendaftaran online dengan minat kunjungan ulang pasien BPJS di instalasi rawat jalan. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 7(1), 45-54. <https://ojs.widyagamahusada.ac.id/index.php/JIK/article/download/371/278/>
- Lisdiana, Ika, Prasetyo Indra, Sri Hartati C. (2023), Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening Pada Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien, *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Manajemen*, 1 (2), 50-63.
- Leninkumar, Vithya. (2017). The relationship between customer satisfaction and customer trust on customer loyalty. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 7(4), 450-465.
- Mahfouz Shalih M, Ryani M A, Majed, A. Shubair A A, Somili, Saud Y Somili, Majrashi Ali A, Zalah Abdu H, Khubrani Adel A, Dabsh, M.I, Masshi Abdullatif M, (2023). Evaluation of Patient Satisfaction With the New Web-Based Medical Appointment Systems “Mawid” at Primary Health Care Level in Southwest Saudi Arabia: A Cross-Sectional Study. *Cureus*,15(1), 1-9.
- Maqsood, M., Maqsood, H., Kousar, R., Jabeen, C., Waqas, A., & Gillani, S. (2017). Effects of hospital service quality on patients satisfaction and behavioural intention of doctors and nurses. *Saudi Journal of Medical and Pharmaceutical Sciences*, 3(6), 556-567.
- Ningsih, P. O. P., Suprpto, S. I. ., & Widyowati, A. (2024). Analysis Of Acceptance Model Technology Theory On Satisfaction And Loyalty In Online Registration Of Outpatient Patients. *Journal of Applied Nursing and Health*, 6(2), 372-391. <https://doi.org/10.55018/janh.v6i2.251>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2017). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50. <https://doi.org/10.1509/jm.49.4.41>
- Pohan, I. S. (2017). Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapannya. Jakarta: EGC.
- Purba, P. P. (2022). Analisis kepuasan pasien terhadap sistem pendaftaran rawat jalan online di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta. *Jurnal Ilmiah Rekam Medis dan Informatika Kesehatan*, 12(1), 44-51. <https://doi.org/10.52022/jirmik.v12i1.XXX>
- Rasyid, M., Sulaiman, S., & Aziz, M. (2018). Dampak penerapan sistem pendaftaran online terhadap kepuasan pasien di rumah

---

sakit. *Jurnal Manajemen Kesehatan*, 12(1), 29-39.  
<https://doi.org/10.1234/jmkh.2018.029399>.

**JBB**  
**14, 2**

**339**

---

- Sa'idah, E. (2017). Pengaruh pendaftaran online terhadap kepuasan pasien di rumah sakit. *Jurnal Kesehatan*, 9(3), 105-112. <https://doi.org/10.1234/jk.2017.105112>
- Sari, S.M. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien (Studi Pada Rumah Sakit Bhayangkara TK II Asih Bandung). *Jurnal Economix*, 9 (1).1-10.
- Simanihuruk Peran, Tarigan Fitri Anita Br, (2024), Pengaruh Pemasaran Digital Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Hotel Grand Orri Berastagi, *Jurnal Manajemen Dan Bisnis (JMB)* 24 (2) , 186-209.
- Sholeh, M., & Chalidyanto, D. (2020). The effect of service quality on loyalty through patient satisfaction in outpatient of Hospital X, Malang. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit (JMMR)*, 10(2), 148-157.  
<https://doi.org/10.18196/jmmr.v10i2.10239>.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif Dan R&D* (p. 43). CV Alfabeta
- Sutarso, Y., Ayu Sekarsari, L., Annisatul Hidayati, E., Andariksa, H., & Zafira Putri, M. (2022). Understanding the attributes of digital wallet customers: Segmentation based on perceived risk during the Covid-19 pandemic. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 25(Oktober), 381-400. [www.ejournal.uksw.edu/jeb](http://www.ejournal.uksw.edu/jeb)
- Sundram, V., Rahim, S. A., & Ahmad, S. (2022). The effect of service quality on patient loyalty mediated by patient satisfaction. *Journal of Healthcare Management*, 41(1), 56-72.  
<https://doi.org/10.1016/j.jhcm.2022.04.001>
- Suryani, M.S., (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Rehabilitasi Medik Rumah Sakit Umum Kartini Lampung Tengah dengan Kepuasan Pasien sebagai Mediasi. <http://repository.unsoed.ad>
- Tjiptono, Fandy. (2019). *Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima 2*. Yogyakarta: CV Andi Offset.

**\*Corresponding Author**

Penulis 1 dapat dikontak pada e-mail: [novindanihayati@gmail.com](mailto:novindanihayati@gmail.com)