BASELINE: JURNAL MAHASISWA MAGISTER MANAJEMEN
Vol. 3, No. 1, January 2026, 212-221

KOMPARATIF PENGARUH LAYANAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN OFFLINE DAN ONLINE TERHADAP KEPUASAAN PASIEN

Yesi Rahayu [1], Nurliana Nasution[2*], Indra Purnama[3]

[a] Magister Manajemen, Sekolah Pascasarjana, Universitas Lancang Kuning, Indonesia.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis dan membandingkan pengaruh layanan pendaftaran rawat jalan secara offline dan online terhadap kepuasan pasien di Provinsi Riau. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif eksplanatori dengan metode survei. Data diperoleh melalui kuesioner berskala Likert lima poin yang disebarkan kepada 385 responden, terdiri atas 110 pengguna layanan offline dan 275 pengguna layanan online dari 12 kabupaten/kota di Provinsi Riau. Pemilihan responden dilakukan menggunakan teknik *accidental sampling*. Data dianalisis menggunakan *Structural Equation Modeling–Partial Least Squares* (SEM-PLS) dengan bantuan SmartPLS versi 4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan pendaftaran offline memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan koefisien jalur sebesar 0,877 dan p-value kurang dari 0,001. Layanan pendaftaran online juga menunjukkan pengaruh positif dan signifikan, dengan koefisien jalur sebesar 0,711 dan p-value kurang dari 0,001. Nilai koefisien determinasi pada model offline sebesar 0,769, sedangkan pada model online sebesar 0,506. Temuan ini menunjukkan bahwa kedua metode pendaftaran berkontribusi terhadap kepuasan pasien dengan karakteristik pelayanan yang berbeda. Layanan offline memberikan ruang interaksi langsung antara pasien dan petugas, sedangkan layanan online menawarkan kemudahan akses dan efisiensi proses. Oleh karena itu, fasilitas kesehatan perlu mempertahankan kedua metode tersebut sebagai pilihan yang saling melengkapi, disertai perbaikan kualitas pelayanan langsung dan keandalan sistem digital.

KATA KUNCI

Pendaftaran Rawat Jalan, Kepuasan Pasien, Pendaftaran Offline, Pendaftaran Online, SEM-PLS.

Pendahuluan

Pendaftaran merupakan tahap awal yang harus dilalui pasien sebelum memperoleh pelayanan rawat jalan di fasilitas kesehatan. Pada tahap ini, pasien berinteraksi dengan petugas atau sistem yang digunakan untuk mengatur proses pelayanan berikutnya. Pengalaman yang diperoleh sejak pendaftaran dapat memengaruhi penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan. Proses yang mudah, informasi yang jelas, pencatatan data yang tepat, serta pelayanan petugas yang baik dapat membuat pasien merasa lebih nyaman. Sebaliknya, antrean panjang, kesalahan pencatatan, dan kesulitan memperoleh informasi dapat menimbulkan ketidakpuasan bahkan sebelum pasien menerima pelayanan medis (Yunita & Nurdin, 2020).

Seiring perkembangan teknologi informasi, fasilitas pelayanan kesehatan mulai menyediakan pendaftaran rawat jalan melalui dua cara, yaitu secara langsung (*offline*) dan secara daring (*online*). Pendaftaran offline mengharuskan pasien datang ke fasilitas kesehatan dan berinteraksi langsung dengan petugas. Sementara itu, pendaftaran online memungkinkan pasien melakukan registrasi melalui aplikasi, website, atau layanan pesan singkat tanpa harus terlebih dahulu datang ke lokasi pelayanan. Perubahan ini merupakan bagian dari pemanfaatan teknologi dalam administrasi kesehatan yang bertujuan mempermudah akses dan mempercepat proses pelayanan (Muslimah et al., 2023; Yuliana, 2021).

Meskipun pendaftaran online menawarkan kemudahan, keberadaan sistem digital tidak serta-merta menghilangkan kebutuhan terhadap pelayanan secara langsung. Kedua metode memiliki karakteristik yang berbeda dan memberikan pengalaman yang tidak selalu sama bagi setiap pasien. Pada pendaftaran offline, pasien dapat berkomunikasi langsung dengan petugas, meminta penjelasan apabila mengalami kesulitan, dan memperoleh bantuan ketika terdapat kesalahan dalam proses administrasi. Interaksi tersebut dapat memberikan rasa aman, terutama bagi pasien yang membutuhkan pendampingan atau kurang terbiasa menggunakan teknologi.

* **Nurliana Nasution.** Email: nurliananst@unilak.ac.id

ISSN 3089-6029 (online ISSN)
© 2026
https://journal.unilak.ac.id/index.php/BASELINE

Dalam penelitian Sitorus dan Febrianti (2022), kualitas pelayanan administrasi kesehatan juga dikaitkan dengan ketanggapan petugas dan perhatian terhadap kebutuhan pasien.

Kualitas pelayanan pendaftaran secara langsung dapat dilihat melalui beberapa aspek, seperti kondisi ruang pelayanan, ketepatan pencatatan data, kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan, jaminan kerahasiaan informasi, dan sikap petugas terhadap pasien. Aspek-aspek tersebut berkaitan dengan dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988, dalam Chandra, 2020), yaitu bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Kelima dimensi tersebut relevan untuk menilai pengalaman pasien ketika berhadapan langsung dengan petugas pendaftaran. Pelayanan yang ramah saja belum cukup apabila pencatatan data tidak akurat atau waktu tunggu terlalu lama. Begitu pula fasilitas yang memadai perlu diimbangi dengan kemampuan petugas dalam memberikan informasi secara jelas dan tepat.

Di sisi lain, pendaftaran online memiliki keunggulan dari segi fleksibilitas dan efisiensi waktu. Pasien dapat melakukan pendaftaran tanpa harus datang lebih awal hanya untuk mengambil nomor antrean atau mengisi formulir secara langsung. Kemudahan penggunaan aplikasi, kejelasan informasi pada tampilan sistem, ketepatan proses input data, serta keamanan informasi pribadi menjadi unsur yang menentukan kualitas layanan digital (Putri & Hapsari, 2022). Bagi pasien yang terbiasa menggunakan perangkat digital, sistem ini dapat membantu menyederhanakan proses administrasi. Namun, kemudahan tersebut tetap bergantung pada kestabilan jaringan, ketersediaan perangkat, dan kemampuan pasien dalam mengoperasikan sistem. Keterbatasan literasi digital dan akses teknologi masih dapat menyulitkan sebagian kelompok masyarakat (Sulaiman et al., 2019; Sulistiana et al., 2024).

Perbedaan karakteristik pengguna juga perlu diperhatikan dalam menilai kedua metode pendaftaran tersebut. Usia, tingkat pendidikan, kebiasaan menggunakan teknologi, dan lokasi tempat tinggal dapat memengaruhi pilihan pasien. Pasien yang terbiasa menggunakan aplikasi digital mungkin lebih menyukai proses pendaftaran online karena dinilai praktis, sedangkan pasien yang membutuhkan penjelasan secara langsung dapat merasa lebih nyaman menggunakan layanan offline. Kondisi ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien tidak hanya ditentukan oleh cepat atau lambatnya proses pendaftaran, tetapi juga oleh kesesuaian sistem pelayanan dengan kebutuhan dan kemampuan penggunanya.

Kepuasan pasien pada layanan pendaftaran offline berkaitan dengan pengalaman selama berinteraksi dengan petugas, kenyamanan ruang pelayanan, ketepatan informasi, dan kejelasan prosedur yang diberikan (Raharjo et al., 2021). Sementara itu, pada layanan online, kepuasan lebih banyak berkaitan dengan kemudahan akses, kecepatan proses, kejelasan informasi, serta kemampuan sistem memberikan solusi ketika pasien mengalami kendala. Dengan demikian, penilaian terhadap kedua metode tidak cukup hanya didasarkan pada ada atau tidaknya teknologi yang digunakan. Hal yang perlu diperhatikan adalah sejauh mana masing-masing sistem mampu memenuhi harapan pasien selama proses pendaftaran berlangsung.

Sejumlah penelitian telah membahas kualitas pelayanan pendaftaran dan kepuasan pasien, baik pada layanan secara langsung maupun melalui sistem digital. Namun, perbedaan karakteristik kedua metode menunjukkan perlunya penilaian yang lebih terarah mengenai pengaruh masing-masing layanan terhadap kepuasan pasien. Pendaftaran online dapat memberikan keuntungan dari sisi akses dan efisiensi, sedangkan pelayanan offline tetap memiliki kelebihan melalui interaksi langsung dan bantuan petugas. Perbedaan tersebut menjadi dasar penting untuk mengkaji kedua metode secara komparatif, sehingga dapat diketahui bagaimana kualitas layanan pada masing-masing sistem berkaitan dengan kepuasan penggunanya.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini dilakukan untuk membandingkan pengaruh layanan pendaftaran rawat jalan secara offline dan online terhadap kepuasan pasien di Provinsi Riau. Penelitian ini menganalisis pengaruh masing-masing metode berdasarkan

pengalaman pasien yang telah menggunakan layanan pendaftaran tersebut. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran bagi fasilitas pelayanan kesehatan dalam menentukan strategi pengelolaan pendaftaran yang sesuai dengan kebutuhan pasien. Dengan mempertimbangkan keunggulan dan keterbatasan kedua metode, fasilitas kesehatan diharapkan dapat mengembangkan pelayanan pendaftaran yang tidak hanya efisien, tetapi juga mudah diakses, memberikan kepastian informasi, dan tetap memperhatikan kebutuhan pasien.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif eksplanatori dengan metode survei. Pendekatan ini dipilih untuk menguji pengaruh layanan pendaftaran rawat jalan secara offline dan online terhadap kepuasan pasien berdasarkan data yang diperoleh dari responden. Penelitian dilakukan pada pasien yang pernah menggunakan salah satu dari kedua metode pendaftaran tersebut di fasilitas pelayanan kesehatan yang berada di Provinsi Riau. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner tertutup dengan skala Likert lima poin untuk memperoleh penilaian responden terhadap pengalaman mereka selama menggunakan layanan pendaftaran.

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang pernah menggunakan layanan pendaftaran secara offline maupun online. Penentuan responden dilakukan menggunakan teknik *accidental sampling*, yaitu memilih pasien yang dapat dijangkau dan bersedia memberikan jawaban sesuai dengan kebutuhan penelitian. Kriteria responden adalah pasien yang pernah menggunakan salah satu metode pendaftaran rawat jalan dalam satu bulan terakhir. Jumlah responden yang terlibat sebanyak 385 orang, terdiri atas 110 pengguna layanan offline dan 275 pengguna layanan online. Responden tersebut berasal dari 12 kabupaten/kota di Provinsi Riau, sehingga data penelitian mencakup pengalaman pengguna dari berbagai wilayah.

Pengumpulan data dilakukan secara daring dengan menggunakan Microsoft Forms. Kuesioner disusun berdasarkan indikator yang berkaitan dengan kualitas layanan pendaftaran dan kepuasan pasien. Pada layanan offline, penilaian mencakup kebersihan dan kerapian ruang pendaftaran, ketepatan petugas dalam mencatat data, kecepatan tanggapan petugas, kerahasiaan data pasien, serta kenyamanan interaksi langsung. Sementara itu, penilaian terhadap layanan online meliputi kemudahan penggunaan sistem, ketepatan pemrosesan data, ketersediaan bantuan atau layanan pengaduan, keamanan informasi, serta kemudahan proses pendaftaran.

Kepuasan pasien juga diukur berdasarkan pengalaman responden terhadap masing-masing metode. Pada layanan offline, indikatornya mencakup kejelasan penjelasan petugas, kesesuaian pencatatan data, kemudahan memahami formulir dan nomor antrean, kejelasan alur pendaftaran, serta waktu tunggu. Pada layanan online, penilaian meliputi kemudahan memahami informasi dalam aplikasi atau website, ketepatan data yang dimasukkan, kejelasan tampilan sistem, kemudahan mengikuti tahapan pendaftaran, dan kecepatan proses ketika pasien datang ke fasilitas kesehatan.

Analisis data dilakukan menggunakan *Structural Equation Modeling–Partial Least Squares* (SEM-PLS) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS versi 4. Pengujian dilakukan terhadap dua model sesuai dengan kelompok pengguna, yaitu model layanan pendaftaran offline yang menghubungkan variabel layanan pendaftaran offline (X1) dengan kepuasan pasien offline (Y1), serta model layanan pendaftaran online yang menghubungkan variabel layanan pendaftaran online (X2) dengan kepuasan pasien online (Y2).

Analisis diawali dengan pengujian model pengukuran (*outer model*) untuk menilai kualitas instrumen penelitian. Pengujian validitas konvergen dilakukan dengan melihat nilai *loading factor* dan *Average Variance Extracted* (AVE). Konsistensi instrumen diperiksa melalui nilai *Cronbach's Alpha*, rho_A, dan *Composite Reliability*. Selanjutnya, validitas

diskriminan dievaluasi melalui nilai *cross-loading* dan perbandingan akar kuadrat AVE dengan korelasi antarkonstruk.

Setelah model pengukuran dievaluasi, analisis dilanjutkan pada model struktural (*inner model*) untuk melihat kemampuan model dalam menjelaskan kepuasan pasien. Evaluasi dilakukan melalui nilai koefisien determinasi (R^2), *effect size* (f^2), dan *predictive relevance* (Q^2). Pengujian hipotesis dilakukan dengan memperhatikan koefisien jalur (*path coefficient*), nilai T-statistic, dan p-value. Hubungan antarvariabel dinyatakan signifikan apabila memenuhi kriteria signifikansi yang digunakan dalam penelitian, yaitu p-value kurang dari 0,05. Hasil pengujian dari kedua model kemudian digunakan untuk melihat pengaruh masing-masing metode pendaftaran terhadap kepuasan pasien dan membandingkan kekuatan hubungan yang diperoleh.

Hasil

1. Profil Responden

Penelitian ini melibatkan 385 responden yang pernah menggunakan layanan pendaftaran rawat jalan secara offline maupun online pada fasilitas pelayanan kesehatan di Provinsi Riau. Dari jumlah tersebut, sebanyak 110 responden (28,57%) menggunakan pendaftaran offline, sedangkan 275 responden (71,43%) menggunakan pendaftaran online. Komposisi ini menunjukkan bahwa responden pengguna layanan online lebih banyak dibandingkan pengguna layanan offline.

Berdasarkan wilayah domisili, responden pengguna pendaftaran online lebih banyak berasal dari wilayah perkotaan, sedangkan pengguna pendaftaran offline lebih banyak ditemukan pada fasilitas pelayanan kesehatan di wilayah pinggiran atau daerah yang belum sepenuhnya terjangkau layanan digital. Perbedaan tersebut memberikan gambaran bahwa kondisi wilayah dan ketersediaan akses teknologi turut berkaitan dengan pilihan metode pendaftaran yang digunakan pasien.

Pengguna layanan online memanfaatkan tiga jenis platform, yaitu aplikasi resmi rumah sakit atau klinik, website, dan layanan pesan singkat WhatsApp. Berdasarkan Tabel 2, sebanyak 98 responden (35,64%) menggunakan aplikasi, 87 responden (31,64%) menggunakan website, dan 90 responden (32,73%) menggunakan WhatsApp. Ketiga platform tersebut menunjukkan bahwa akses pendaftaran online tidak hanya dilakukan melalui aplikasi khusus, tetapi juga melalui media digital yang lebih umum digunakan masyarakat.

Dilihat dari karakteristik usia, sebagian besar responden berada pada kelompok usia produktif 26–45 tahun. Pengguna layanan online didominasi oleh responden dengan tingkat pendidikan SMA/sederajat dan perguruan tinggi, sedangkan pengguna offline ditemukan pada berbagai tingkat pendidikan. Profil ini memberikan gambaran mengenai karakteristik responden yang menggunakan kedua metode pendaftaran selama penelitian berlangsung.

2. Deskripsi Jawaban Responden

a. Penilaian terhadap Layanan Pendaftaran Offline

Berdasarkan hasil pengolahan data pada Tabel 3, seluruh indikator layanan pendaftaran offline memperoleh kategori penilaian baik. Lima indikator yang dinilai meliputi kebersihan dan kerapian ruang pendaftaran, ketepatan petugas dalam mencatat data pasien, kecepatan petugas dalam melayani, kerahasiaan data, serta kenyamanan pasien ketika berinteraksi langsung dengan petugas.

Indikator kerahasiaan data pasien memperoleh nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,0. Sementara itu, kebersihan ruang pendaftaran dan ketepatan pencatatan data masing-masing memperoleh nilai rata-rata 3,9. Adapun kecepatan petugas dalam melayani serta kenyamanan berinteraksi langsung dengan petugas memperoleh nilai rata-rata 3,8. Hasil ini menunjukkan bahwa aspek perlindungan informasi pasien mendapatkan penilaian paling tinggi dalam pelayanan pendaftaran secara langsung.

b. Penilaian terhadap Layanan Pendaftaran Online

Penilaian terhadap layanan pendaftaran online disajikan pada Tabel 4. Indikator yang dinilai mencakup kemudahan memahami informasi pada aplikasi atau website, ketepatan pencatatan data yang dimasukkan, kejelasan tampilan sistem, kemudahan mengikuti proses pendaftaran, serta kemampuan sistem mempercepat proses ketika pasien datang ke fasilitas kesehatan.

Nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,0 terdapat pada indikator kemudahan mengikuti proses pendaftaran online. Sementara itu, indikator lainnya memperoleh nilai rata-rata 3,9. Seluruh indikator berada dalam kategori baik. Hasil tersebut memperlihatkan bahwa kemudahan mengikuti tahapan pendaftaran merupakan aspek yang paling menonjol dalam penilaian responden terhadap layanan digital.

c. Penilaian terhadap Kepuasan Pendaftaran Offline

Berdasarkan Tabel 5, kepuasan pasien terhadap pendaftaran offline dinilai melalui kejelasan penjelasan petugas, kesesuaian pencatatan data pasien, kemudahan membaca dan mengikuti formulir serta nomor antrean, kejelasan alur pendaftaran, dan waktu tunggu selama proses pendaftaran.

Indikator kesesuaian data yang dicatat petugas dengan data pribadi dan tujuan kunjungan pasien memperoleh nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,0. Kemudahan membaca formulir dan nomor antrean memperoleh nilai 3,9. Sementara itu, kejelasan penjelasan petugas dan alur pendaftaran masing-masing memperoleh nilai 3,8. Nilai rata-rata terendah terdapat pada indikator waktu tunggu, yaitu sebesar 3,5. Seluruh indikator masih berada dalam kategori baik, meskipun waktu tunggu menjadi aspek yang memperoleh penilaian paling rendah dibandingkan indikator kepuasan offline lainnya.

d. Penilaian terhadap Kepuasan Pendaftaran Online

Penilaian kepuasan pasien pada pendaftaran online disajikan dalam Tabel 6. Indikator yang digunakan meliputi kemudahan memahami informasi pada aplikasi atau website, ketepatan data yang dimasukkan, kejelasan tampilan sistem, kemudahan mengikuti proses pendaftaran, serta percepatan pelayanan ketika pasien tiba di fasilitas kesehatan.

Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa indikator kemudahan mengikuti proses pendaftaran memperoleh nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,0. Empat indikator lainnya masing-masing memperoleh nilai rata-rata 3,9 dan seluruhnya termasuk kategori baik. Hasil ini menunjukkan bahwa responden memberikan penilaian positif terhadap kemudahan proses dan penggunaan sistem pendaftaran online.

3. Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*)

Evaluasi *outer model* dilakukan untuk menilai validitas dan reliabilitas indikator dalam mengukur konstruk penelitian. Pengujian dilakukan pada dua model, yaitu model layanan pendaftaran offline terhadap kepuasan pasien offline dan model layanan pendaftaran online terhadap kepuasan pasien online.

a. Validitas Konvergen

Pengujian validitas konvergen dilakukan dengan melihat nilai *loading factor* masing-masing indikator. Berdasarkan hasil pada Tabel 4.7, indikator layanan pendaftaran offline X1.1 memperoleh nilai *loading factor* sebesar 0,680, sehingga belum memenuhi batas 0,70 yang digunakan dalam penelitian. Indikator X1.2, X1.3, X1.4, dan X1.5 masing-masing memperoleh nilai 0,769; 0,897; 0,841; dan 0,803. Sementara itu, indikator kepuasan offline Y1.1 sampai Y1.5 memperoleh nilai antara 0,789 hingga 0,883.

Pada model pendaftaran online, seluruh indikator memenuhi batas nilai 0,70. Indikator layanan online X2.1 sampai X2.5 memperoleh nilai *loading factor* antara 0,813 hingga 0,909. Adapun indikator kepuasan online Y2.1 sampai Y2.5 memperoleh nilai antara 0,812 hingga 0,912. Dengan demikian, hampir seluruh indikator pada kedua model memenuhi kriteria validitas konvergen, dengan pengecualian indikator X1.1 pada model offline.

b. Reliabilitas Konstruk

Pengujian reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai *Cronbach's Alpha*, rho_A, dan *Composite Reliability*. Berdasarkan Tabel 4.9, konstruk kepuasan offline (Y1) memiliki nilai *Cronbach's Alpha* 0,900, rho_A 0,901, dan *Composite Reliability* 0,926. Konstruk layanan pendaftaran offline (X1) memperoleh nilai masing-masing sebesar 0,859; 0,872; dan 0,899.

Pada model online, konstruk kepuasan online (Y2) memperoleh nilai *Cronbach's Alpha* 0,927, rho_A 0,934, dan *Composite Reliability* 0,945. Sementara itu, konstruk layanan pendaftaran online (X2) memperoleh nilai masing-masing sebesar 0,909; 0,914; dan 0,932. Seluruh nilai reliabilitas tersebut berada di atas 0,70, sehingga menunjukkan konsistensi internal yang baik berdasarkan kriteria yang digunakan dalam penelitian.

c. Average Variance Extracted (AVE)

Hasil pengujian AVE pada Tabel 4.11 menunjukkan bahwa layanan pendaftaran offline (X1) memiliki nilai 0,642, kepuasan offline (Y1) sebesar 0,716, layanan pendaftaran online (X2) sebesar 0,734, dan kepuasan online (Y2) sebesar 0,775. Seluruh nilai tersebut berada di atas batas minimum 0,50. Dengan demikian, berdasarkan kriteria AVE, keempat konstruk memenuhi persyaratan validitas konvergen.

d. Validitas Diskriminan

Validitas diskriminan dievaluasi menggunakan nilai *cross-loading* dan perbandingan akar kuadrat AVE dengan korelasi antarkonstruk. Pada model offline, nilai *cross-loading* secara umum menunjukkan bahwa indikator memiliki nilai lebih tinggi pada konstruk yang diukurnya dibandingkan pada konstruk lain. Namun, hasil perbandingan akar AVE pada Tabel 4.13 perlu mendapat perhatian. Nilai korelasi antara layanan pendaftaran offline dan kepuasan pasien

offline tercatat sebesar 0,877, sedangkan akar AVE kepuasan offline sebesar 0,846 dan akar AVE layanan offline sebesar 0,801.

Pada model online, akar AVE kepuasan online tercatat sebesar 0,881 dan akar AVE layanan online sebesar 0,856, sedangkan korelasi antarkonstruk sebesar 0,711. Dengan demikian, hasil pada model online memenuhi kriteria perbandingan akar AVE sebagaimana digunakan dalam penelitian ini. Sementara itu, hasil pada model offline menunjukkan adanya nilai korelasi antarkonstruk yang lebih tinggi daripada akar AVE kedua konstruk, sehingga pemenuhan validitas diskriminan pada model offline masih perlu dievaluasi kembali.

4. Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*)

Evaluasi *inner model* dilakukan untuk melihat kemampuan model dalam menjelaskan kepuasan pasien serta menilai besarnya pengaruh layanan pendaftaran terhadap variabel kepuasan.

a. Koefisien Determinasi (R^2)

Berdasarkan Tabel 4.16, nilai R^2 pada model pendaftaran offline sebesar 0,769 dengan *adjusted* R^2 sebesar 0,767. Nilai tersebut menunjukkan bahwa 76,9% variasi kepuasan pasien pengguna pendaftaran offline dapat dijelaskan oleh konstruk layanan pendaftaran offline dalam model penelitian. Sementara itu, sisanya sebesar 23,1% berkaitan dengan faktor lain di luar model.

Pada model pendaftaran online, Tabel 4.17 menunjukkan nilai R^2 sebesar 0,506 dan *adjusted* R^2 sebesar 0,501. Artinya, 50,6% variasi kepuasan pasien pengguna pendaftaran online dapat dijelaskan oleh konstruk layanan pendaftaran online, sedangkan 49,4% sisanya dijelaskan oleh faktor lain di luar model.

b. Effect Size (f^2)

Hasil pengujian *effect size* pada Tabel 4.18 menunjukkan bahwa layanan pendaftaran offline memiliki nilai f^2 sebesar 3,325 terhadap kepuasan pasien offline. Pada Tabel 4.19, layanan pendaftaran online memperoleh nilai f^2 sebesar 1,024 terhadap kepuasan pasien online. Kedua nilai tersebut berada di atas batas 0,35 yang digunakan sebagai kriteria efek besar. Hasil ini menunjukkan bahwa kedua konstruk layanan pendaftaran memiliki kontribusi yang besar dalam model masing-masing.

c. Predictive Relevance (Q^2)

Hasil pengujian *predictive relevance* pada Tabel 4.20 menunjukkan nilai Q^2 sebesar 0,530 pada model pendaftaran offline. Sementara itu, Tabel 4.21 menunjukkan nilai Q^2 sebesar 0,381 pada model pendaftaran online. Kedua nilai tersebut lebih besar dari nol, sehingga menunjukkan bahwa masing-masing model memiliki relevansi prediktif terhadap kepuasan pasien pada kelompok pengguna yang diteliti.

5. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui pengaruh layanan pendaftaran rawat jalan terhadap kepuasan pasien pada masing-masing kelompok pengguna. Pengujian menggunakan nilai koefisien jalur, T-statistic, dan p-value dengan tingkat signifikansi 0,05.

Pada model pendaftaran offline, hasil pengujian pada Tabel 4.24 menunjukkan koefisien jalur sebesar 0,877, nilai T-statistic sebesar 28,551, dan p-value kurang dari 0,001. Hasil tersebut menunjukkan bahwa layanan pendaftaran rawat jalan secara offline berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pengguna layanan offline. Dengan demikian, hipotesis pertama dalam penelitian ini didukung oleh hasil pengujian.

Pada model pendaftaran online, hasil pengujian pada Tabel 4.25 menunjukkan koefisien jalur sebesar 0,711, nilai T-statistic sebesar 12,638, dan p-value kurang dari 0,001. Hasil tersebut menunjukkan bahwa layanan pendaftaran rawat jalan secara online juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pengguna layanan online. Dengan demikian, hipotesis kedua dalam penelitian ini juga didukung oleh hasil pengujian.

Jika dibandingkan secara deskriptif, koefisien jalur pada model offline sebesar 0,877 lebih tinggi daripada koefisien jalur model online sebesar 0,711. Perbandingan ini menunjukkan bahwa hubungan layanan pendaftaran dengan kepuasan pasien pada model offline memiliki koefisien yang lebih besar dalam data penelitian. Namun, karena kedua model diuji secara terpisah pada kelompok responden yang berbeda, perbedaan koefisien tersebut belum dapat dinyatakan sebagai perbedaan yang signifikan secara statistik tanpa pengujian komparatif lanjutan.

Diskusi

Pengaruh Layanan Pendaftaran Rawat Jalan Offline terhadap Kepuasan Pasien

Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa layanan pendaftaran secara offline berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan nilai koefisien 0,877 dan signifikansi p = 0,000. Temuan ini memperkuat model kualitas layanan SERVQUAL oleh Parasuraman et al. dalam dimensi bukti fisik, keandalan, dan empati (Chandra, 2020). Dimensi akurasi pencatatan data menjadi indikator tertinggi (rata-rata 4,0), disusul oleh penjelasan petugas (3,8), mencerminkan pentingnya komunikasi dan kejelasan dalam interaksi langsung. Namun demikian, waktu tunggu (rata-rata 3,5) masih menjadi kelemahan utama (Saputra et al., 2020; Sulaiman et al., 2019).

Pengaruh Layanan Pendaftaran Rawat Jalan Online terhadap Kepuasan Pasien

Sistem pendaftaran online juga menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil uji outer model menunjukkan bahwa seluruh indikator memiliki nilai loading > 0,70 (valid), kecuali 1–2 indikator yang masih diterima (≥0,68) (Setiabudhi et al., 2025). Indikator dengan nilai tertinggi adalah kemudahan penggunaan (4,0), diikuti oleh aksesibilitas dan kecepatan proses (3,9). Meskipun demikian, pasien menghadapi kendala dalam bantuan teknis dan keterbatasan pemahaman terhadap sistem (Sulistiana et al., 2024).

Komparatif Layanan Pendaftaran Offline dan Online

Secara kuantitatif, pengguna layanan pendaftaran online mendominasi sebanyak 275 orang (71,4%), sedangkan pengguna offline sebanyak 110 orang (28,6%). Namun, sistem offline terbukti memberikan dampak yang lebih kuat terhadap kepuasan pasien, ditunjukkan oleh perbandingan nilai koefisien: offline = 0,877, online = 0,711. Pendaftaran offline unggul pada

aspek keakuratan data dan kejelasan interaksi langsung, sedangkan online lebih menonjol dalam hal efisiensi waktu dan fleksibilitas (Saputra et al., 2020; Situmorang et al., 2023).

Temuan ini menegaskan bahwa kombinasi sistem pelayanan hibrida menjadi strategi yang disarankan, untuk menjangkau preferensi pasien yang beragam baik dari sisi usia, lokasi, maupun akses teknologi (Solehah et al., 2024).

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, layanan pendaftaran rawat jalan secara offline maupun online sama-sama memiliki peran dalam membentuk kepuasan pasien. Kedua metode tersebut memberikan pengalaman pelayanan yang berbeda sesuai dengan kebutuhan dan kondisi penggunanya. Pelayanan offline tetap memiliki nilai penting karena memungkinkan pasien memperoleh bantuan dan penjelasan secara langsung dari petugas, sedangkan pelayanan online memberikan pilihan yang lebih praktis bagi pasien yang mengutamakan kemudahan akses dan efisiensi waktu. Temuan ini menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi dalam administrasi kesehatan tidak serta-merta menghilangkan kebutuhan pasien terhadap interaksi langsung dalam proses pelayanan.

Hasil penelitian juga memperlihatkan bahwa hubungan antara kualitas layanan pendaftaran offline dan kepuasan pasien memiliki koefisien jalur yang secara numerik lebih tinggi dibandingkan model pendaftaran online. Meskipun demikian, karena kedua model dianalisis secara terpisah pada kelompok responden yang berbeda, perbedaan tersebut belum dapat dinyatakan signifikan secara statistik tanpa pengujian komparatif lebih lanjut. Oleh karena itu, penilaian terhadap kedua metode sebaiknya tidak hanya didasarkan pada besarnya koefisien, tetapi juga mempertimbangkan karakteristik, kebutuhan, dan pengalaman pasien dalam menggunakan masing-masing layanan.

Implikasi dari penelitian ini adalah fasilitas pelayanan kesehatan perlu mempertahankan ketersediaan pendaftaran offline dan online sebagai pilihan yang saling melengkapi. Pengembangan layanan offline perlu diarahkan pada peningkatan ketepatan administrasi, kualitas komunikasi petugas, dan pengelolaan waktu tunggu. Sementara itu, layanan online perlu terus diperbaiki dari sisi kemudahan penggunaan, keandalan sistem, keamanan informasi, serta ketersediaan bantuan ketika pasien mengalami kendala. Pengelola fasilitas kesehatan juga perlu memperhatikan pasien yang memiliki keterbatasan akses atau kemampuan menggunakan teknologi agar perubahan sistem administrasi tidak menghambat mereka dalam memperoleh pelayanan.

Dengan mempertimbangkan perbedaan kebutuhan pasien, penerapan sistem pendaftaran yang menggabungkan layanan digital dan pelayanan langsung dapat menjadi pilihan dalam pengelolaan administrasi rawat jalan. Pendekatan tersebut memungkinkan fasilitas kesehatan memanfaatkan efisiensi teknologi tanpa mengabaikan kebutuhan pasien terhadap bantuan manusia. Penelitian selanjutnya dapat memperluas cakupan responden dan menggunakan pengujian komparatif yang secara khusus menguji perbedaan pengaruh kedua metode, sehingga perbandingan kepuasan pasien dapat dijelaskan dengan lebih kuat.

Referensi

Balaka, R. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Ilmu Kesehatan*. Yogyakarta: Literasi Medika.

Chandra, Y. (2020). *Manajemen Pelayanan Publik di Era Digital*. Jakarta: Prenadamedia Group.

Muslimah, J., Sari, D. P., & Maulana, A. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Website Pendaftaran Rawat Jalan. *Jurnal Teknologi Kesehatan*, 5(2), 80–87.

Putri, A. D., & Hapsari, R. (2022). Kepuasan Pasien terhadap Sistem Pendaftaran Online di Puskesmas Kota Pekanbaru. *Jurnal Kesehatan Komunitas*, 9(3), 151–158.

Raharjo, H., Setiawan, B., & Ningrum, D. (2021). Pengaruh Pelayanan Pendaftaran Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Pelayanan Publik*, 10(1), 22–29.

Sari, W., Marbun, H., & Pranata, R. (2023). Pendekatan Kuantitatif dalam Penelitian Manajemen Rumah Sakit. *Jurnal Metodologi Penelitian Kesehatan*, 6(1), 55–63.

Sekaran, U., & Bougie, R. (2019). *Research Methods for Business* (8th ed.). Wiley.

Setiabudhi, R., Lestari, P., & Anggraini, D. (2025). Aplikasi SmartPLS dalam Penelitian Manajemen Layanan Kesehatan. *Jurnal Statistika dan Sistem Informasi*, 4(1), 1–9.

Sitorus, R. J., & Febrianti, H. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Jalan terhadap Kepuasan Pasien BPJS. *Jurnal Manajemen Rumah Sakit*, 6(1), 75–84.

Sulaiman, R., Anjani, D., & Puspitasari, Y. (2019). Perbandingan Kepuasan Pasien antara Sistem Antrian Manual dan Digital. *Jurnal Pelayanan Publik*, 11(2), 88–95.

Sulistiana, F., Wardhani, F. D., & Handayani, M. (2024). Hubungan Kualitas Pelayanan Online terhadap Kepuasan Pasien di RSUD. *Jurnal Kebijakan Kesehatan*, 8(1), 19–28.

Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Saputra, A., Yuliana, F., & Pratiwi, D. (2020). Pengaruh Interaksi Petugas terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Administrasi Kesehatan*, 9(2), 115–122.

Subhaktiyasa, P. (2024). *Statistik Penelitian Kesehatan*. Surabaya: Pustaka Medis.

Solehah, N., Ramadhani, T., & Kurniawan, A. (2024). Strategi Layanan Hibrida dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien. *Jurnal Inovasi Pelayanan Publik*, 5(1), 88–96.

Situmorang, D., Harahap, F., & Lubis, N. (2023). Efektivitas Sistem Antrian Online dan Manual dalam Pelayanan Rawat Jalan. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 7(2), 123–131.

Yuliana, N. (2021). Digitalisasi Pelayanan Publik dan Implikasinya terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Inovasi Pelayanan Publik*, 6(2), 99–108.

Yuliana, N., & Wahyuni, I. (2021). Dimensi Kualitas Layanan Administrasi Rumah Sakit. *Jurnal Sistem Informasi Kesehatan*, 5(1), 11–20.

Yunita, R., & Nurdin, S. (2020). Pengaruh Mutu Layanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Andalas*, 14(2), 112–121.