Indonesian Journal of Hospital Administration **Available *online* at http://ejournal.almaata.ac.id/index.php/IJHAA**
Vol.9, No.2, 2026: 128-142 **DOI** : http://dx.doi.org/10.21927/ijhaa.2026.9(2).128-142

Pengaruh *Patient Experience* terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Bung Karno Kota Surakarta

Septia Ismayanti*, Anton Susanto, Hesty Latifa Noor

Program Studi Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Duta Bangsa Surakarta, Jawa Tengah, Indonesia
Jalan K.H. Samanhudi No. 93, Sondakan, Kecamatan Laweyan, Kota Surakarta, Jawa Tengah, Indonesia

*Email: septiaismayanti@gmail.com

Abstrak

Latar Belakang : Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator utama yang digunakan untuk menilai mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit. Salah satu faktor yang dapat memengaruhi kepuasan pasien adalah pengalaman pasien selama proses pemberian layanan kesehatan. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengalaman pasien terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Bung Karno Kota Surakarta. **Metode** : Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain *cross-sectional.* Sampel penelitian terdiri dari 100 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling.* Data dikumpulkan melalui kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya, kemudian dianalisis menggunakan regresi linear sederhana. **Hasil :** Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengalaman pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Bung Karno Kota Surakarta. Hal ini dibuktikan dengan persamaan regresi Y = 12,115 + 0,638X, dengan nilai signifikansi 0,0001 < 0,05 dan nilai t-hitung sebesar 12,254, yang lebih besar daripada nilai t-tabel sebesar 1,984. Koefisien determinasi sebesar 0,605 menunjukkan bahwa pengalaman pasien mampu menjelaskan 60,5% variasi dalam kepuasan pasien. **Kesimpulan :** Kesimpulannya, semakin baik pengalaman pasien yang dirasakan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Bung Karno Kota Surakarta. Oleh karena itu, pihak rumah sakit sebaiknya meningkatkan kualitas pengalaman pasien sebagai upaya untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Kata Kunci: *kepuasan pasien;* pengalaman pasien; rawat jalan; rumah sakit

The Effect of Patient Experience on Outpatient Patient Satisfaction at Bung Karno Hospital, Surakarta City

Abstract

Background : *Patient satisfaction is one of the key indicators used to assess the quality of healthcare service in hospitals. One of the factors that may influence patient satisfaction is the patient experience during healthcare service delivery.* ***Objectives :*** *This study aimed to determine the influence of patient experience on outpatient satisfaction at RSUD Bung*

Copyright © 2026 by Authors, published by Indonesian Journal of Hospital Administration. This is an open-access article distributed under the CC BY-SA 4.0 License. Visit http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/

Karno Kota Surakarta. ***Methods :*** *This study employed a quantitative method with a cross-sectional design. The research sample consisted of 100 respondents selected using a purposive sampling technique. Data were collected using a questionnaire that had been tested for validity and reliability and were analyzed using simple linear regression.* ***Results :*** *The results demonstrated that patient experience had a positive and significant effect on outpatient satisfaction at RSUD Bung Karno Kota Surakarta. This was evidenced by the regression equation Y = 12.115 + 0.638X, with a significance value of 0,0001 < 0,05 and calculated t value of 12.254, which was greater than the t table value of 1.984. The coefficient of determination 0.605 indicated that patient experience was able to explain 60.5% of the variation in patient satisfaction.* ***Conclusion:*** *In conclusion, the better the patient experience perceived by patients, the higher their level of outpatient satisfaction at RSUD Bung Karno Kota Surakarta. Therefore, hospitals should improve the quality of patient experience as an effort to enhance patient satisfaction.*

Keywords: *hospital; outpatient service; patient experience; patient satisfaction*

Artikel info :
diterima 20 Juli 2026; direvisi[1] 17 September 2026; direvisi[2] 06 Oktober 2026; disetujui 15 Oktober 2026, tersedia secara daring 20 Oktober 2026; dipublikasikan 31 Oktober 2026

PENDAHULUAN

Seiring kemajuan zaman, rumah sakit saat ini menghadapi era persaingan global di berbagai sektor kesehatan. Kepuasan pasien dipandang sebagai salah satu indikator kualitas pelayanan kesehatan (1). Sebagai institusi yang bergerak pada bidang jasa kesehatan, rumah sakit dituntut untuk mampu memenuhi harapan pasien agar tercipta persepsi pelayanan yang berkualitas. Pada unit rawat jalan, kepuasan menjadi krusial karena merupakan titik kontak pertama yang menentukan reputasi rumah sakit (2).

Kepuasan pasien merupakan hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima disuatu tatanan kesehatan rumah sakit (3). Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator yang memiliki keterkaitan erat dengan kualitas pelayanan (4) . Pemahaman terhadap tingkat kepuasan pasien menjadi hal yang penting bagi unit pelayanan khususnya rumah sakit, karena pasien yang merasa puas cenderung akan kembali menggunakan layanan yang diberikan serta berpotensi memberikan rekomendasi kepada orang lain (5).

Pasien secara konsisten membentuk persepsi kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan pengalaman langsung yang mereka peroleh selama interaksi medis maupun non medis (6). Kepuasan pasien merupakan indikasi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Untuk mencapai kepuasan pelanggan, penyedia layanan harus berusaha memberikan pengalaman positif (7) . Pasien yang puas adalah aset berharga bagi penyedia layanan kesehatan karena mereka cenderung akan menggunakan pelayanan berulang dan merekomendasikannya

kepada orang lain (8). Meskipun istilah kepuasan pasien dan *patient experience* digunakan secara bergantian, terdapat konsep yang berbeda. Kepuasan pasien mencerminkan tingkat kepuasan terhadap layanan yang diterima, sedangkan *patient experience* diwujudkan dengan mengevaluasi seluruh pengalaman perawatan yang diterima, termasuk jenis harapan pribadinya (9).

Patient experience adalah observasi langsung tentang pelayanan kesehatan yang diterima (10). Ekspektasi dari pengalaman termasuk kebersihan, informasi pelayanan, kenyamanan, tepat waktu pemeriksaan, penjelasan dokter yang jelas dan dimengerti, terlibat dalam keputusan pengobatan (11). *Patient experience* dapat menggali informasi dari pasien mengenai hal apa yang sebenarnya terjadi saat mendapat pelayanan tertentu di fasilitas pelayanan kesehatan (12). *Patient experience* dapat diukur oleh beberapa aspek yang dianggap penting. Mengukur *patient experience* merupakan hal penting untuk memberikan kesempatan kepada penyedia pelayanan guna meningkatkan mutu pelayanan, meningkatkan strategi pembuatan keputusan, memenuhi harapan pasien, dan secara aktif mengelola dan memantau kinerja pelayanan kesehatan (13). Survei *patient experience* menghasilkan laporan dari pasien tentang aspek apa yang dialami atau tidak dialami dengan penyedia pelayanan kesehatan (14,15).

Penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Ayu pada pasien rawat inap RSKD Provinsi Sulawesi Selatan menunjukkan ada pengaruh langsung *patient experience* terhadap kepuasan (16). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurfitriani pada pasien pengguna *mobile* JKN di RSUD Majene Sulawesi Barat menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara *patient experience* terhadap kepuasan pengguna mobile JKN di RSUD Majene Sulawesi Barat (16). Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti, RSUD Bung Karno Kota Surakarta merupakan rumah sakit tipe C yang telah berdiri sejak tahun 2019 dan terakreditasi Paripurna. RSUD Bung Karno menawarkan berbagai pelayanan kesehatan, salah satunya adalah pelayanan rawat jalan. RSUD Bung Karno menyediakan berbagai poliklinik rawat jalan, seperti poli spesialis penyakit dalam, poli anak, poli bedah, poli saraf, dan lain sebagainya.

Data rekapitulasi kunjungan pasien rawat jalan tahun 2025 menunjukkan bahwa terjadi fluktuasi terhadap jumlah kunjungan pasien rawat jalan Non BPJS. Pada bulan Januari tercatat sebanyak 3.510 pasien, kemudian mengalami penurunan pada bulan Februari dan Maret menjadi 2.600 dan 1.766 pasien. Jumlah kunjungan kembali meningkat pada bulan April dan Mei menjadi 1.808 dan 2.097 pasien, namun menurun pada bulan Juni menjadi 1.748 pasien. Peningkatan kembali terjadi pada bulan Juli dan mencapai jumlah yang cukup tinggi pada bulan September yaitu sebanyak 3.318 pasien, sebelum kembali mengalami penurunan pada bulan Oktober hingga November dan sedikit meningkat pada bulan Desember menjadi 2.133 pasien. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan pelayanan rawat jalan oleh pasien non BPJS belum stabil.

Fluktuasi jumlah kunjungan ini dapat mengindikasikan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang dberikan dapat menjadi fenomena yang perlu dikaji. Kepuasan pasien memiliki hubungan yang erat dengan pengalaman yang diperoleh selama menerima pelayanan kesehatan (17). Apabila pengalaman yang dirasakan pasien tidak sesuai dengan harapan, maka kondisi tersebut berpotensi mempengaruhi keputusan pasien untuk kembali memanfaatkan layanan kesehatan (18).

Penelitian terdahulu mengenai pengaruh *patient experience* terhadap kepuasan pasien yang telah dilakukan oleh Nurfitriani, Ayu, Niartiningsih menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kedua variabel tersebut (15,16,19). Akan tetapi, sebagian penelitian tersebut dilakukan pada pelayanan rawat inap dan pada fasilitas pelayanan kesehatan tertentu. Hingga saat ini, belum terdapat penelitian yang secara khusus menganalisis pengaruh *patient experience* terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Bung Karno Kota Surakarta. Di sisi lain, berdasarkan data kunjungan pasien rawat jalan di RSUD Bung Karno diketahui bahwa terjadi penurunan jumlah kunjungan pasien pada bulan Oktober hingga November tahun 2025. Fenomena tersebut mengindikasikan perlunya kajian lebih lanjut mengenai *patient experience* selama menerima pelayanan dan kaitannya dengan tingkat kepuasan pasien. Dengan demikian, berdasarkan masalah tersebut penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh *patient experience* terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Bung Karno Kota Surakarta.

BAHAN DAN METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian analitik asosiatif dan pendekatan *cross sectional.* Desain analitik asosiatif digunakan untuk menganalisis pengaruh variabel independen yaitu *Patient Experience* terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Pasien. Pendekatan *cross sectional* digunakan karena pengukuran variabel *patient experience* dan kepuasan pasien dilakukan secara bersamaan pada satu waktu pengamatan. Penelitian ini dilakukan pada pasien rawat jalan non-BPJS di RSUD Bung Karno Kota Surakarta.

Populasi penelitian adalah pasien non-BPJS di Instalasi Rawat Jalan RSUD Bung Karno Kota Surakarta tahun 2025 sebanyak 28.297 pasien. Sampel penelitian berjumlah 100 responden dengan teknik *purposive sampling.* Kriteria inklusi meliputi pasien baru maupun pasien lama yang telah melakukan kunjungan minimal satu kali di Instalasi Rawat Jalan RSUD Bung Karno Kota Surakarta, pasien non-BPJS yang memanfaatkan pelayanan rawat jalan, serta bersedia menjadi responden. Kriteria eksklusi yaitu pasien BPJS dan pasien yang tidak bersedia menjadi responden.

Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner yang telah melalui uji validitas dan reliabilitas. Kuesioner diberikan secara langsung kepada pasien rawat jalan yang memenuhi kriteria inklusi. Variabel *patient experience* diukur berdasarkan persepsi pasien terhadap pengalaman selama menerima pelayanan rawat jalan, sedangkan kepuasan pasien diukur berdasarkan persepsi pasien setelah memperoleh pelayanan. Variabel *patient experience* dan kepuasan pasien diukur menggunakan skala Likert 1-5.

Sumber data yang digunakan terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui pengisian kuesioner oleh responden, sedangkan data sekunder diperoleh dari bagian tata usaha RSUD Bung Karno berupa profil rumah sakit dan data kunjungan pasien rawat jalan. Analisis data dilakukan menggunakan analisis univariat dan bivariat. Analisis univariat digunakan untuk menggambarkan karakteristik dan distribusi data penelitan. Analisis bivariat dilakukan untuk mengetahui pengaruh *patient experience* terhadap kepuasan pasien menggunakan regresi linear sederhana yang dilengkapi dengan uji t dan koefisien determinasi (R^2). Penelitian ini juga menerapkan prinsip etika penelitian yang meliputi *informed consent, anonymity,* dan *confidentiality.* Responden diberikan penjelasan mengenai tujuan dan prosedur penelitian sebelum berpartisipasi. Identitas responden tidak dicantumkan dalam kuesioner dan informasi yang diberikan dijaga kerahasiaannya. Partisipasi responden bersifat sukarela dan responden memiliki hak untuk menolak atau mengundurkan diri dari penelitian tanpa konsekuensi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Analisis Univariat

Karakteristik Responden

Analisis univariat dilakukan untuk menggambarkan karakteristik responden yang meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir dan pekerjaan. Penelitian ini melibatkan 100 responden pasien rawat jalan non-BPJS di RSUD Bung Karno Kota Surakarta. Berdasarkan **Tabel 1** diketahui Sebagian responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 65 orang (65%) dan laki-laki sebanyak 35 orang (35%).

Tabel 1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki – laki	35	35
Perempuan	65	65
Total	100	100

Sumber : Data Primer

Tabel 2. Karakteristik responden berdasarkan usia

Rentang Usia (tahun)	Jumlah	Persentase (%)
< 20	15	15
20 – 35	64	64
36 – 59	20	20
> 60	1	1
Total	100	100

Sumber : Data Primer

Berdasarkan **Tabel 2** yaitu usia mayoritas responden berada pada kelompok usia 20-35 tahun sebanyak 64 orang (64%). Kelompok usia 36-59 tahun sebanyak 20 orang (20%), kelompok usia <20 tahun sebanyak 15 orang (15%) dan kelompok usia >60 tahun sebanyak 1 orang (1%).

Tabel 3. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir

Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase (%)
SD	0	0
SMP	10	10
SMA/SMK	52	52
Diploma	5	5
Sarjana	33	33
Total	100	100

Sumber : Data Primer

Berdasarkan **Tabel 3** yaitu pendidikan terakhir, sebagian besar responden merupakan lulusan SMA/SMK sebanyak 52 orang (52%). Responden dengan pendidikan Sarjana sebanyak 33 orang (33%), SMP sebanyak 10 orang (10%), dan Diploma sebanyak 5 orang (5%).

Berdasarkan **Tabel 4** pekerjaan, sebagian responden merupakan Pelajar/Mahasiswa sebanyak 30 orang (30%). Diikuti Karyawan Swasta sebanyak 25 orang (25%), Ibu Rumah Tangga 18 orang (18%), Wiraswasta/Pedagang 11 orang (11%), Tenaga Kesehatan 7 orang (7%), PNS/POLRI/TNI 5 orang (5%), dan lainnya sebanyak 4 orang (4%).

Tabel 4. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
Pelajar/mahasiswa	30	30
Ibu rumah tangga	18	18
Buruh/tukang/petani	0	0
Tenaga kesehatan	7	7
Karyawan swasta	25	25
Wiraswasta/pedagang	11	11
PNS/POLRI/TNI	5	5
Lainnya	4	4
Total	100	100

Sumber : Data Primer

Analisis Hasil Tanggapan Responden

Analisis Patient Experience

Analisis hasil tanggapan responden merupakan hasil dari jawaban kuesioner terkait variabel *Patient Experience* terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Bung Karno Kota Surakarta. Tujuan analisa ini untuk memperoleh gambaran mengenai pandangan, persepsi, dan pengalaman responden. Data yang sudah dikumpulkan diolah dan dianalisis untuk mendukung dalam pengambilan keputusan maupun kebijakan. Penjabaran analisis dilakukan dengan rentang nilai skala yang ditunjukkan pada **Rumus 1**.

$$RS = \frac{5-1}{5} = 0{,}8 \qquad \text{(Rumus 1)}$$

1,00 – 1,80 = Sangat Rendah

1,81 – 2,60 = Rendah

2,61 – 3,40 = Sedang

3,41 – 4,20 = Tinggi

4,21 – 5,00 = Sangat Tinggi

Berdasarkan **Tabel 5** hasil perhitungan nilai *mean* pada variabel *Patient Experience* diperoleh nilai sebesar 4,31. Nilai tersebut termasuk dalam kategori sangat tinggi yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki pengalaman yang sangat baik selama menerima pelayanan rawat jalan di RSUD Bung Karno Kota Surakarta.

Tabel 5. Deskripsi statistik patient experience

Deskripsi Pernyataan	Mean	Kategori
Kemudahan proses pendaftaran rawat jalan	4,49	Sangat Tinggi
Waktu tunggu memperoleh pelayanan dokter	4,03	Tinggi
Kecukupan waktu menyampaikan kondisi kepada dokter	4,36	Sangat Tinggi
Kesempatan mengajukan pertanyaan mengenai kondisi penyakit	4,40	Sangat Tinggi
Kejelasan penjelasan dokter mengenai penyakit	4,31	Sangat Tinggi
Informasi dari farmasi mengenai petunjuk, dosis, dan efek samping obat	4,24	Sangat Tinggi
Informasi mengenai cara menjaga atau mengelola kondisi kesehatan	4,33	Sangat Tinggi
Kepedulian perawat/bidan terhadap kondisi pasien	4,26	Sangat Tinggi
Profesionalisme dan kompetensi perawat/bidan	4,37	Sangat Tinggi
Kejelasan dan transparansi informasi rincian biaya	4,51	Sangat Tinggi
Kesesuaian biaya pengobatan dengan pelayanan yang diterima	4,42	Sangat Tinggi
Perbaikan kondisi kesehatan setelah memperoleh pelayanan	4,10	Tinggi
Kemampuan pelayanan dalam membantu mengatasi masalah Kesehatan	4,21	Sangat Tinggi
	4,31	**Sangat Tinggi**

Analisis Kepuasan Pasien

Berdasarkan **Tabel 6** hasil perhitungan nilai *mean* pada variabel Kepuasan Pasien diperoleh nilai sebesar 4,35. Nilai tersebut termasuk dalam kategori sangat tinggi yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa sangat puas terhadap pelayanan rawat jalan yang diberikan oleh RSUD Bung Karno Kota Surakarta.

Tabel 6. Deskripsi statistik kepuasan pasien

Deskripsi Pernyataan	Mean	Kategori
Kemudahan menjangkau lokasi rumah sakit	4,22	Sangat Tinggi
Ketersediaan dokter sesuai jadwal praktik	4,24	Tinggi
Kemudahan memperoleh informasi jadwal dan prosedur pelayanan	4,34	Sangat Tinggi
Kepuasan terhadap kualitas pemeriksaan dan penanganan medis	4,40	Sangat Tinggi
Keyakinan terhadap diagnosis dan rencana pengobatan	4,31	Sangat Tinggi
Kepuasan terhadap fasilitas pendukung rawat jalan	4,40	Sangat Tinggi
Ketertiban dan koordinasi alur pelayanan rawat jalan	4,46	Sangat Tinggi
Kejelasan tahap pelayanan pendaftaran hingga pemeriksaan	4,42	Sangat Tinggi
Kejelasan proses rujukan ke poli atau layanan lain	4,35	Sangat Tinggi
Keteraturan dan pengorganisasian sistem pelayanan rawat jalan	4,39	Sangat Tinggi
Kejelasan mekanisme penanganan keluhan pasien	4,34	Sangat Tinggi
	4,35	**Sangat Tinggi**

Tabel 7. Hasil uji *Kolmogorov-Smirnov*

	Unstandardized Residual
N	100
Test Statistic	0,087
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,062

Sumber : Data Primer yang diolah di SPSS versi 25

Hasil Analisis Bivariat

Uji Normalitas

Berdasarkan **Tabel 7** diatas merupakan hasil uji normalitas menggunakan *Kolmogorov-Smirnov* dengan total responden sebanyak 100 pasien di instalasi rawat jalan RSUD Bung Karno Kota Surakarta diperoleh nilai sig. (2-tailed) sebesar 0,062. Nilai tersebut lebih besar dari taraf signifikansi 0,05 (0,062 > 0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa data residual berdistribusi normal. Dengan demikian, ketentuan diterima dengan asumsi normalitas telah terpenuhi.

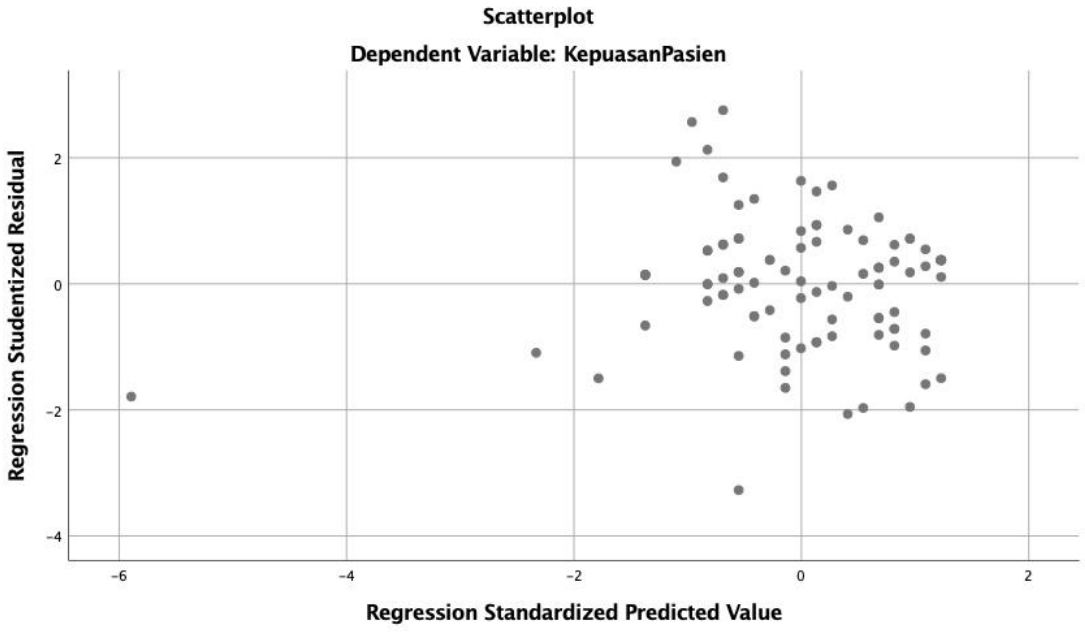
Uji Linearitas

Berdasarkan **Tabel 8** nilai sig. pada **Tabel 2** didapatkan nilai *Deviation from Linearity* sebesar 0,051. Nilai tersebut lebih besar dari taraf signifikansi 0,05. Maka disimpulkan bahwa hubungan antara variabel X dan Y bersifat linear. Dengan demikian, asumsi linearitas telah terpenuhi.

Tabel 8. Hasil uji linearitas

Variabel	***Sig. Linearity***	***Sig. Deviation from Linearity***	**Keterangan**
Kepuasan Pasien → *Patient Experience*	0,001	0,051	Linear

Sumber : Data Primer yang diolah di SPSS versi 25



Gambar 1. Hasil uji heteroskedastisitas dengan grafik *scatterplot*

Uji Heteroskedastisitas

0,05 maka model tidak mengalami heterokedastitas. Hasil uji heteroskedastisitas menggunakan uji Glejser dapat dijelaskan pada tabel berikut. Berdasarkan **Gambar 1** *scatterplot*, titik-titik residual menyebar secara acak di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y serta tidak membentuk pola tertentu. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi tidak mengalami gejala heteroskedastisitas. Selain menggunakan *scatterplot*, pengujian juga dilengkapi dengan analisis nilai signifikansi dari uji statistik, seperti uji Glejser. Jika hasil nilai probabilitasnya memiliki nilai signifikansi lebih dari nilai α = 0,05 maka model tidak mengalami heterokedastitas. Hasil uji heteroskedastisitas menggunakan uji Glejser dapat dijelaskan pada **Tabel 9.**

Tabel 9. Hasil uji heteroskedastisitas

Variabel	Sig.	Keterangan
Patient Experience	0,134	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Sumber : Data Primer yang diolah di SPSS versi 25

Berdasarkan **Tabel 9** hasil uji heteroskedastisitas dengan metode Glejser menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,134 > 0,05, sehingga tidak terdapat gejala heteroskedastisitas. Hasil tersebut diperkuat oleh grafik *scatterplo*t yang menunjukkan bahwa titik-titik residual menyebar secara acak di atas dan di bawah angka nol serta tidak membentuk pola tertentu. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengalami gejala heteroskedastisitas dan memenuhi persyaratan analisis regresi.

Tabel 10. Hasil koefisien analisis regresi linier sederhana

Model	*Unstandardized Coefficients*		T	Sig.
	B	*Std. Error*		
Constant	12,115	2,932	4,118	0,0001
Patient Experience	0,638	0,52	12,254	0,0001

Sumber : Data Primer yang diolah di SPSS versi 25

Analisis Regresi Sederhana

Berdasarkan **Tabel 10** hasil analisis regresi linear sederhana, diperoleh nilai konstanta (a) sebesar 12,115 dan koefisien regresi (b) sebesar 0,638 sehingga diperoleh persamaan regresi Y = 12,115 + 0,638X. Nilai konstanta sebesar 12,115 menunjukkan bahwa apabila variabel *Patient Experience* dianggap konstan, maka nilai kepuasan pasien diprediksi sebesar 12,115. Sementara itu, nilai koefisien regresi sebesar 0,638 menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu satuan pada variabel *Patient Experience* akan diikuti oleh peningkatan nilai kepuasan pasien sebesar 0,638 satuan. Koefisien regresi yang bernilai positif menunjukkan bahwa hubungan antara *Patient Experience* dan kepuasan pasien bersifat searah.

Tabel 11. Hasil uji T

Variabel	B	T	Sig.
Patient Experience	0,638	12,254	0,0001

Sumber : Data Primer yang diolah di SPSS versi 25

Uji Hipotesis (Uji T)

Berdasarkan **Tabel 11** diperoleh nilai t hitung sebesar 12,254 dan t tabel sebesar 1.984. Nilai t hitung lebih besar daripada t tabel (12,254 > 1,984) menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan demikian, variabel *Patient Experience* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Pengaruh positif tersebut ditunjukkan oleh nilai koefisien regresi sebesar 0,638 yang berarti bahwa setiap peningkatan *patient experience* akan diikuti oleh peningkatan kepuasan pasien. Hasil ini diperkuat oleh nilai signifikansi sebesar 0,0001 yang lebih kecil dari 0,05 (0,0001 < 0,05).

Tabel 12. Hasil uji koefisien determinasi

Model	R	*R Square*	*Adjusted R Square*	*Std. Error of the Estimate*
1	0,778	0,605	0,601	3,783

Sumber : Data Primer yang diolah di SPSS versi 25

Koefisien Determinasi (R^2)

Berdasarkan **Tabel 12** hasil analisis pada tabel, diperoleh nilai R Square sebesar 0,605. Besarnya koefisien determinasi dihitung dengan rumus Koefisien Determinasi KP = R^2 x 100%, sehingga diperoleh nilai koefisien determinasi sebesar 60,5%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel *patient experience* mampu menjelaskan variasi pada variabel kepuasan pasien sebesar 60,5%, sedangkan sisanya 39,5% dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian yang tidak diteliti.

Patient experience merupakan pengalaman yang diperoleh pasien selama menerima pelayanan kesehatan yang mencakup berbagai interaksi antara pasien dengan tenaga kesehatan maupun sistem pelayanan kesehatan (20). Pengalaman yang positif selama menerima pelayanan kesehatan dapat membentuk persepsi yang baik terhadap kualitas pelayanan sehingga berpotensi meningkatkan kepuasan pasien. Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,0001 yang lebih kecil dari 0,05 (0,0001 < 0,05). Hasil tersebut menunjukkan bahwa *Patient Experience* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien rawat jalan di RSUD Bung Karno Kota Surakarta. Dengan demikian, hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh *Patient Experience* terhadap Kepuasan Pasien dapat diterima. Hasil analisis regresi juga menunjukkan nilai koefisien regresi sebesar 0,638 dengan arah hubungan positif. Hal ini mengindikasikan bahwa setiap peningkatan *patient experience* akan

diikuti oleh peningkatan tingkat kepuasan pasien. Dengan kata lain, semakin baik pengalaman yang dirasakan pasien selama menerima pelayanan kesehatan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 60,5% menunjukkan bahwa variabel *Patient Experience* mampu menjelaskan variasi Kepuasan Pasien sebesar 60,5%, sedangkan sisanya sebesar 39,5% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Faktor-faktor tersebut diduga berkaitan dengan karakteristik individu pasien, ekpektasi pasien terhadap pelayanan, citra rumah sakit, loyalitas pasien, maupun faktor-faktor lain di luar *patient experience*. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun *patient experience* memiliki kontribusi yang besar dalam membentuk kepuasan pasien, kepuasan pasien juga dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor lain yang tidak dianalisis dalam penelitian ini. Hasil penelitian ini mendukung teori yang dikemukakan oleh Karaca yang menyatakan bahwa *patient experience* dan kepuasan pasien merupakan dua konsep yang saling berkaitan (9). *Patient experience* menggambarkan pengalaman nyata yang diperoleh pasien selama menjalani proses pelayanan kesehatan, sedangkan kepuasan pasien merupakan hasil evaluasi yang dilakukan pasien terhadap pelayanan yang diterima dengan membandingkannya terhadap harapan yang dimiliki. Oleh karena itu, pengalaman pelayanan yang positif berpotensi meningkatkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ayu yang menunjukkan bahwa *patient experience* berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan pasien (16). Hasil serupa juga dikemukakan oleh Nurfitriani yang menyatakan bahwa terdapat hubungan signifikan antara *patient experience* dan kepuasan pasien pengguna Mobile JKN di RSUD Majene Sulawesi Barat (15). Kesamaan hasil tersebut memperkuat temuan bahwa *patient experience* merupakan faktor penting yang berperan dalam meningkatkan kepuasan pasien, sehingga upaya peningkatan kualitas pengalaman pasien perlu menjadi perhatian dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan.

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat diinterprestasikan bahwa pasien yang memperoleh pengalaman pelayanan yang baik, seperti komunikasi yang efektif dengan dokter dan perawat/bidan, informasi kesehatan yang jelas, transparansi biaya, lingkungan pelayanan yang nyaman, serta hasil pelayanan yang sesuai dengan harapan, maka cenderung memberikan penilaian kepuasan yang lebih tinggi terhadap pelayanan rawat jalan di RSUD Bung Karno Kota Surakarta. Sebaliknya, apabila pengalaman pasien selama menerima pelayanan kurang optimal, maka tingkat kepuasan yang dirasakan pasien juga berpotensi menurun. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas *patient experience* merupakan salah satu strategi yang dapat

dilakukan rumah sakit untuk meningkatkan kepuasan pasien.

KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Patient Experience* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Bung Karno Kota Surakarta. Dengan demikian, semakin baik *patient experience* yang dirasakan pasien selama menerima pelayanan kesehatan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien. Hasil ini menunjukkan bahwa *patient experience* merupakan salah satu faktor yang berperan penting dalam membentuk kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Bung Karno Kota Surakarta. Responden memberikan penilaian sangat tinggi terhadap *Patient Experience* dengan total nilai *mean* sebesar 4,31 dan tingkat kepuasan pasien sebesar 4,35. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh RSUD Bung Karno Kota Surakarta telah mampu memberikan pengalaman pelayanan yang positif sehingga berkontribusi terhadap terbentuknya kepuasan pasien.

Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain yang diduga dapat mempengaruhi kepuasan pasien, seperti kualitas pelayanan, citra rumah sakit (*brand image*), loyalitas pasien, dan fasilitas pelayanan kesehatan. Selain itu, peneliti selanjutnya dapat memperluas objek penelitian pada rumah sakit lain serta menambahkan jumlah sampel penelitian agar diperoleh hasil yang lebih komprehensif dan memiliki tingkat generalisasi yang lebih baik.

PERNYATAAN PENGGUNAAN AI

Penulis menggunakan ChatGPT sebagai alat bantu penyuntingan bahasa dan perbaikan tata tulis naskah. Penggunaan AI tidak menggantikan tanggung jawab penulis atas data, analisis, interprestasi hasil dan isi artikel.

KONTRIBUSI PENULIS

SI bertanggung jawab atas pengumpulan data, analisis data, interprestasi hasil dan penyusunan naskah artikel. AS dan HLN berkontribusi dalam pembimbingan penelitian serta peninjauan dan penyempurnaan naskah. Seluruh penulis telah menyetujui naskah akhir untuk dipublikasikan.

SUMBER DANA

Penelitian ini tidak menerima pendanaan khusus dari Lembaga pemerintah, swasta, maupun organisasi pendanaan lainnya.

KONFLIK KEPENTINGAN

Penulis menyatakan bahwa tidak terdapat konflik kepentingan yang berkaitan dengan pelaksanaan penelitian dan penyusunan artikel ini.

DAFTAR PUSTAKA

1. Ng JHY, Luk BHK. Patient satisfaction: Concept analysis in the healthcare context. Patient Education and Counseling. 2019.102:790–6. https://doi.org/10.1016/j.pec.2018.11.013
2. Alim A, Tangdilambi N, Badwi A. Jurnal Kualitas Pelayanan Kesehatan (Studi Analitik Terhadap Pasien Rawat Jalan di RSUD Makassar). Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RSDr Soetomo 2019.5:165. https://doi.org/10.29241/jmk.v5i2.164
3. Ritonga IL, David M. Hubungan Layanan Asuhan Keperawatan Oleh Perawat Pelaksana Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Sakura Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan. Jurnal Ilmiah Keperawatan IMELDA 2020.6:128–35. https://doi.org/10.52943/jikeperawatan.v6i2.439
4. Antonius P, Vanchapo AR, Kep S, Magfiroh M. Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien Penerbit: Tata Mutiara Hidup Indonesia. 2022.
5. Suhara AA, Prabuwinata Y, Pratama R, Alpiah DN. The Relationship of Quality On The Level of Satisfaction With Physiotherapy Services Towards Patients: Literature Review. International Journal of Social Research 2024.2:94–103. https://doi.org/10.59888/insight.v2i3.26
6. Alanazi E, Alanazi H, Alanazi M, Alsadoun A, Asiri S, Bahari G. Quality Perceptions, Expectations, and Individual Characteristics among Adult Patients Visiting Primary Healthcare Centers in Saudi Arabia: A Cross-Sectional Study Healthcare (Basel) . 2023.10;11(2):208. https://doi.org/10.3390/healthcare11020208
7. Santosa A, Gustina E, Rahutami S, Bina S, Palembang H. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan Analysis Of Patient Satisfaction With Nursing Services. Cendekia Medika Jurnal Stikes Al-Ma`arif Baturaja. 2023.8(2):175-188. https://doi.org/10.52235/cendekiamedika.v8i2.252
8. Price RA, Quigley DD, Hargraves JL, Sorra J, Becerra-Ornelas AU, Hays RD, et al. A Systematic Review of Strategies to Enhance Response Rates and Representativeness of Patient Experience Surveys. MEDCARE: Medivara Journal of Medicine and Health Care. 2022. 19;60(12):910–918. https://doi.org/10.1097/MLR.0000000000001784
9. Karaca A, Durna Z. Patient satisfaction with the quality of nursing care. Nursing Open 2019.6:535–45. https://doi.org/10.1002/nop2.237

10. Nurfitriani SKMMKM, Mene Paradilla SKMMARS, Andi Niartiningsih SKMMKM, Muhammad Takwa SKMMK, Nurul Hidayah Nur SKMMK. Patient Experience Teori Dan Praktek. Uwais Inspirasi Indonesia; 2024.
11. Kahar NF, Pasinringi SA, Mangilep AU. Gambaran Dimensi Pengalaman Pasien Berdasarkan Importance Performance Analysis (IPA) di Instalasi Rawat Inap RSUD Labuang Baji Provinsi Sulawesi Selatan : Description of Patient Experience Dimensions Based on Importance-Performance Analysis at Labuang Baji Hospital Installation. Hasanuddin Journal of Public Health 2022;3:257–73. https://doi.org/10.30597/hjph.v3i3.24122
12. Riskiyah, Hariyanti T, Juhariah S. Pengalaman Pasien Rawat Inap terhadap Penerapan Patient Centered Care di RS UMM. Jurnal Kedokteran Brawijaya 2017;29:358–63.
13. Heryana A. Mutu Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rumah Sakit. Researchgate. 2025. https://doi.org/10.13140/RG.2.2.32624.16642.
14. Kahar NF, Pasinringi SA, Mangilep AU. Gambaran Dimensi Pengalaman Pasien Berdasarkan Importance Performance Analysis (Ipa) Di Instalasi Rawat Inap RSUD Labuang Baji Provinsi Sulawesi Selatan. Hasanuddin Journal of Public Health 2022.3:257–73. https://doi.org/10.30597/hjph.v3i3.24122.
15. Nurfitriani, Nur HN, Niartiningsih A, Paradilla M, Takwa M. Patient Experience Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna Mobile JKN RSUD Majene Sulawesi Barat. Jurnal Ners 2025;9:5968–74. https://doi.org/10.31004/jn.v9i4.49208
16. Ayu NF. Pengaruh Patient Experience Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Instalasi Rawat Inap RSKD Provinsi Sulawesi Selatan. Thesis. Universitas Hasanuddin, 2023.
17. Ichsan R, Alfiandari AD. Keterkaitan Antara Pengalaman Pasien, Kepuasan Pasien, Dan Loyalitas Pasien: Perspektif Manajemen Layanan Kesehatan. Indonesian Journal of Business and Management 2025;7:340–4. https://doi.org/10.35965/jbm.v7i2.5952.
18. Haloho MAISB, Basabih M. Pengalaman Pasien dan Kepuasan Pasien di Fasilitas Pelayanan Kesehatan: Literature Review. Jurnal Ners 2025;9:2665–76. https://doi.org/10.31004/jn.v9i2.42165.
19. Niartiningsih A, Nurfitriani. Pengaruh dimensi Patient Experience terhadap kepuasan pasien di RS Haji Provinsi Sulawesi Selatan. Journal of Health Research Science 2024;4:123–31. https://doi.org/10.34305/jhrs.v4i02.1185.
20. Oben P. Understanding the Patient Experience: A Conceptual Framewor. Journal of Patient Experience. 2020;7:906–10. https://doi.org/10.1177/2374373520951672