PROCEEDINGS CONFERENCE SISI INDONESIA III
Tut Wuri Handayani: Development of Education, Science and Technology, and Humanity for the Progress of the Indonesian People
https://conference.sinesia.id/ncrcs-sinesia | E-ISSN: 3110-1062 |
https://doi.org/10.69836/ncrcs-sinesia

Pengaruh Kualitas Layanan dan Keterlibatan Pasien terhadap Kepuasan: Peran Mediasi Pengalaman Pasien

Service Quality and Patient Engagement Effects on Satisfaction: The Mediating Role of Patient Experience

Rizki Alfajar
dr.Alrizky@gmail.com
Universitas Syiah Kuala, Banda Aceh, Indonesia

Info Article
Submitted: 4 May 2026 | **Revised**: 14 May 2026 | **Accepted**: 15 May 2026
How to cite: Rizki Alfajar, "Pengaruh Kualitas Layanan dan Keterlibatan Pasien terhadap Kepuasan: Peran Mediasi Pengalaman Pasien", *Proceedings Conference Sisi Indonesia III*, 2026, P. 149-164.

ABSTRACT

Research on patient satisfaction generally focuses on the direct effect of service quality on patient satisfaction, while the roles of patient engagement and patient experience as mediating mechanisms remain relatively underexplored, particularly in the context of public hospitals in Indonesia. In addition, previous studies on the relationship between patient engagement and patient satisfaction have produced inconsistent findings, highlighting the need for further investigation to explain this relationship through patient experience. This study aims to analyze the effects of service quality and patient engagement on patient satisfaction, with patient experience serving as a mediating variable. The study was conducted among patients at RSUZA, involving 200 respondents selected through purposive sampling. Data were collected using structured questionnaires and analyzed using the Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method. The results indicate that service quality and patient engagement have a positive and significant effect on patient satisfaction. Furthermore, patient experience was found to significantly mediate the relationship between service quality and patient engagement on patient satisfaction. All proposed hypotheses were supported. These findings demonstrate that patient experience plays an important role in strengthening the effects of service quality and patient engagement on patient satisfaction. This study contributes theoretically by extending the patient satisfaction model through the mediating role of patient experience and provides practical implications for hospitals to improve service quality and encourage active patient participation in order to achieve higher levels of patient satisfaction.

Keyword: *Service Quality, Patient Engagement, Patient Experience, Patient Satisfaction.*

ABSTRAK

Penelitian mengenai kepuasan pasien umumnya berfokus pada pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, sementara peran keterlibatan pasien dan pengalaman pasien sebagai mekanisme mediasi masih relatif terbatas, khususnya pada konteks rumah sakit pemerintah di Indonesia. Selain itu, hasil penelitian terdahulu terkait hubungan keterlibatan pasien terhadap kepuasan pasien masih menunjukkan ketidakkonsistenan, sehingga diperlukan kajian lebih lanjut untuk menjelaskan hubungan tersebut melalui pengalaman pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan keterlibatan pasien terhadap kepuasan pasien dengan pengalaman pasien sebagai variabel mediasi. Penelitian dilakukan pada pasien RSUZA dengan jumlah sampel sebanyak 200 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner terstruktur dan dianalisis menggunakan metode Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan keterlibatan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Selain itu, pengalaman pasien terbukti memediasi secara signifikan hubungan antara kualitas pelayanan dan keterlibatan pasien terhadap kepuasan pasien. Seluruh hipotesis penelitian diterima. Temuan ini menunjukkan bahwa pengalaman pasien menjadi faktor penting dalam memperkuat pengaruh kualitas pelayanan dan keterlibatan pasien terhadap kepuasan

This work is licensed under CC BY-SA 4.0

pasien. Penelitian ini memberikan kontribusi teoretis dengan memperluas model kepuasan pasien melalui peran mediasi pengalaman pasien serta memberikan implikasi praktis bagi rumah sakit dalam meningkatkan mutu layanan dan partisipasi aktif pasien guna menciptakan kepuasan pasien yang lebih optimal.
Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Keterlibatan Pasien, Pengalaman Pasien, Kepuasan Pasien.*

Pendahuluan

Persaingan dalam sektor pelayanan kesehatan pada era modern menuntut rumah sakit untuk tidak hanya berfokus pada aspek kuratif, tetapi juga pada peningkatan kualitas pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan pasien. Transformasi sistem kesehatan global telah menggeser paradigma pelayanan dari provider-centered menjadi patient-centered care, di mana pasien menjadi pusat dari seluruh proses pelayanan kesehatan. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan menjadi elemen utama dalam menentukan keberhasilan rumah sakit dalam memberikan layanan yang optimal kepada masyarakat. Penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan yang baik berkontribusi terhadap peningkatan persepsi positif pasien serta memperkuat daya saing rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan yang unggul (Fatima et al., 2022; Alharbi et al., 2021).

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator utama dalam menilai efektivitas dan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit. Kepuasan pasien menggambarkan tingkat kesesuaian antara harapan pasien sebelum menerima pelayanan dengan pengalaman nyata yang dirasakan selama proses pelayanan berlangsung. Dalam industri kesehatan, kepuasan pasien menjadi parameter penting karena berkaitan dengan loyalitas pasien, kepercayaan terhadap institusi kesehatan, serta kemungkinan pasien untuk kembali menggunakan layanan yang sama di masa mendatang. Studi empiris menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien memiliki pengaruh signifikan terhadap citra rumah sakit dan keberlanjutan pelayanan kesehatan (Nguyen et al., 2021; Prasetyo et al., 2023).

Salah satu determinan utama dalam meningkatkan kepuasan pasien adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan dalam pelayanan kesehatan mencakup aspek fasilitas fisik, keandalan tenaga medis, kecepatan pelayanan, empati petugas, serta kemampuan rumah sakit dalam memberikan rasa aman dan nyaman kepada pasien. Konsep kualitas pelayanan yang diukur melalui pendekatan SERVQUAL masih menjadi model dominan dalam mengevaluasi kualitas layanan kesehatan. Penelitian terbaru menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, terutama dalam pelayanan rawat jalan maupun rawat inap (Amin & Nasharuddin, 2020; Ahmed et al., 2022).

Selain kualitas pelayanan, keterlibatan pasien (patient engagement) menjadi faktor yang semakin penting dalam sistem pelayanan kesehatan modern. Keterlibatan pasien mencerminkan partisipasi aktif pasien dalam pengambilan

keputusan medis, komunikasi dengan tenaga kesehatan, serta pengelolaan kondisi kesehatannya sendiri. Pendekatan pelayanan kesehatan yang melibatkan pasien secara aktif terbukti dapat meningkatkan efektivitas pengobatan, memperbaiki hubungan pasien dengan tenaga medis, serta meningkatkan persepsi positif terhadap pelayanan yang diterima. Penelitian menunjukkan bahwa keterlibatan pasien yang tinggi mampu meningkatkan kepuasan pasien karena pasien merasa dihargai dan memiliki kontrol terhadap keputusan kesehatan mereka (Barello et al., 2021; Graffigna et al., 2022).

Di samping itu, pengalaman pasien (patient experience) menjadi dimensi penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Pengalaman pasien mencakup seluruh interaksi yang dialami pasien sejak awal pendaftaran, pemeriksaan, tindakan medis, hingga pelayanan administratif. Pengalaman yang baik dapat memperkuat persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan, sedangkan pengalaman yang buruk dapat menurunkan tingkat kepuasan pasien meskipun hasil klinis yang diperoleh sudah memadai. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa pengalaman pasien memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dan berperan sebagai mekanisme yang menjembatani hubungan antara kualitas pelayanan dan hasil evaluasi pasien terhadap rumah sakit (Wolf et al., 2021; Doyle et al., 2022).

Hubungan antara kualitas pelayanan, keterlibatan pasien, pengalaman pasien, dan kepuasan pasien menunjukkan adanya keterkaitan yang kompleks. Kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan pengalaman positif pasien, sementara keterlibatan pasien dalam proses pelayanan dapat memperkuat pengalaman tersebut sehingga pada akhirnya meningkatkan kepuasan pasien. Berdasarkan perspektif patient-centered care, pengalaman pasien menjadi mekanisme penting yang menghubungkan kualitas pelayanan dan keterlibatan pasien dengan tingkat kepuasan yang dirasakan. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa pengalaman pasien mampu memediasi hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien secara signifikan (Bleich et al., 2020; Anhang Price et al., 2021).

Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Zainoel Abidin sebagai rumah sakit rujukan utama di Provinsi Aceh memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Sebagai rumah sakit milik pemerintah dengan tingkat kunjungan pasien yang tinggi, RSUZA dituntut untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan agar mampu memenuhi harapan pasien. Kompleksitas pelayanan kesehatan yang diberikan, mulai dari pelayanan rawat jalan, rawat inap, hingga tindakan medis spesialis, menjadikan evaluasi terhadap kualitas pelayanan, keterlibatan pasien, pengalaman pasien, dan kepuasan pasien menjadi sangat penting. Evaluasi ini diperlukan untuk memastikan bahwa

pelayanan yang diberikan tetap sesuai dengan standar mutu pelayanan kesehatan yang berorientasi pada pasien (Kemenkes RI, 2023).

Meskipun penelitian mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pasien telah banyak dilakukan, sebagian besar studi sebelumnya masih berfokus pada pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Kajian yang mengintegrasikan keterlibatan pasien dan pengalaman pasien dalam satu model empiris masih relatif terbatas, khususnya pada konteks rumah sakit pemerintah di Indonesia. Selain itu, penelitian terdahulu umumnya menempatkan pengalaman pasien hanya sebagai outcome pelayanan, bukan sebagai mekanisme mediasi yang mampu menjelaskan bagaimana kualitas pelayanan dan keterlibatan pasien membentuk kepuasan pasien. Di sisi lain, hasil penelitian terkait pengaruh keterlibatan pasien terhadap kepuasan pasien juga masih menunjukkan inkonsistensi, sehingga diperlukan model konseptual yang lebih komprehensif untuk menjelaskan hubungan tersebut (Suharmiati et al., 2022; Wulandari et al., 2023).

Novelty penelitian ini terletak pada pengembangan model yang menguji secara simultan pengaruh kualitas pelayanan dan keterlibatan pasien terhadap kepuasan pasien dengan menempatkan pengalaman pasien sebagai variabel mediasi. Penelitian ini tidak hanya menyoroti pentingnya kualitas layanan rumah sakit, tetapi juga menekankan peran aktif pasien dalam proses pelayanan kesehatan sebagai faktor yang dapat membentuk pengalaman pasien secara positif. Selain itu, penelitian ini dilakukan pada Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Zainoel Abidin sebagai rumah sakit pemerintah rujukan utama di Aceh, sehingga memberikan konteks empiris yang masih jarang dikaji dalam literatur manajemen pelayanan kesehatan di Indonesia.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan keterlibatan pasien terhadap kepuasan pasien dengan pengalaman pasien sebagai variabel mediasi pada Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Zainoel Abidin. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan literatur manajemen pelayanan kesehatan, khususnya terkait mekanisme pembentukan kepuasan pasien, serta menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi praktis bagi rumah sakit dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan pengalaman pasien guna mencapai tingkat kepuasan pasien yang lebih optimal..

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif eksplanatori yang bertujuan menjelaskan hubungan kausal antar variabel melalui analisis statistik. Metode analisis yang digunakan adalah Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS 4.0, karena teknik

ini mampu menguji hubungan langsung maupun tidak langsung (mediasi) antar variabel laten secara simultan (Hair et al., 2021).

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh pasien yang menerima pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Zainoel Abidin, baik pasien rawat jalan maupun rawat inap. Pemilihan populasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa pasien merupakan pihak yang secara langsung mengalami proses pelayanan kesehatan, terlibat dalam interaksi dengan tenaga medis, serta memiliki pengalaman yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan, tingkat keterlibatan pasien, pengalaman pasien, dan kepuasan pasien terhadap layanan rumah sakit. Dengan demikian, populasi ini dinilai relevan untuk memberikan gambaran empiris mengenai hubungan antarvariabel yang diteliti.

Sampel penelitian ditentukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu teknik pemilihan responden berdasarkan kriteria tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian. Teknik ini digunakan agar responden yang dipilih benar-benar memiliki pengalaman dan pemahaman yang relevan terhadap pelayanan yang diberikan rumah sakit, sehingga data yang diperoleh lebih akurat dan sesuai dengan kebutuhan analisis penelitian.

Adapun kriteria responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. pasien yang telah menerima pelayanan kesehatan di RSUZA Banda Aceh, baik rawat jalan maupun rawat inap;
b. berusia minimal 18 tahun atau telah dianggap mampu memberikan penilaian secara mandiri;
c. telah menyelesaikan proses pelayanan atau perawatan sehingga memiliki pengalaman penuh terhadap layanan yang diterima; dan
d. bersedia menjadi responden dalam penelitian dengan mengisi kuesioner secara lengkap.

Berdasarkan kriteria tersebut, jumlah sampel dalam penelitian ini ditetapkan sebanyak 200 responden yang dinilai representatif dalam menggambarkan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan, tingkat keterlibatan pasien, pengalaman pasien, dan kepuasan pasien di RSUZA Banda Aceh. Jumlah sampel tersebut dianggap memadai untuk menguji hubungan antarvariabel dalam model penelitian, termasuk pengujian peran mediasi pengalaman pasien dalam hubungan antara kualitas pelayanan dan keterlibatan pasien terhadap kepuasan pasien.

Definisi Operasional Variabel

1. Kualitas Pelayanan (X1)

   Didefinisikan sebagai tingkat kemampuan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan harapan pasien melalui aspek keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan fasilitas fisik yang memadai. Kualitas pelayanan menjadi faktor utama dalam membentuk persepsi pasien

terhadap mutu layanan kesehatan dan memengaruhi kepuasan serta loyalitas pasien. Dalam konteks pelayanan kesehatan, kualitas pelayanan mencerminkan sejauh mana layanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pasien secara efektif dan efisien (Suleiman & Abdulkadir, 2022).

Indikatornya mencakup:

a. Tangibles (bukti fisik/fasilitas pelayanan)
b. Reliability (keandalan pelayanan)
c. Responsiveness (daya tanggap petugas)
d. Assurance (jaminan dan kompetensi pelayanan)
e. Empathy (kepedulian terhadap pasien)

2. Keterlibatan Pasien (X2)

Merupakan tingkat partisipasi aktif pasien dalam proses pelayanan kesehatan, termasuk dalam komunikasi dengan tenaga medis, pengambilan keputusan, dan pengelolaan perawatan yang dijalani. Keterlibatan pasien menunjukkan bahwa pasien tidak hanya menjadi penerima layanan, tetapi juga berperan aktif dalam proses penyembuhan dan pengambilan keputusan medis. Semakin tinggi keterlibatan pasien, semakin baik hubungan pasien dengan tenaga kesehatan dan semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan (Dehghan et al., 2018).

Indikatornya meliputi:

a. Keterlibatan dalam pengambilan keputusan medis
b. Partisipasi dalam perawatan diri
c. Komunikasi aktif dengan tenaga medis
d. Pemahaman informasi kesehatan
e. Kepercayaan dalam hubungan dengan dokter

3. Pengalaman Pasien (M)

Didefinisikan sebagai keseluruhan persepsi dan penilaian pasien terhadap seluruh proses pelayanan kesehatan yang diterima, mulai dari awal kunjungan hingga selesai mendapatkan layanan. Pengalaman pasien mencerminkan interaksi pasien dengan sistem pelayanan, tenaga kesehatan, fasilitas, serta suasana pelayanan yang dirasakan selama proses perawatan. Pengalaman yang positif dapat meningkatkan kepercayaan, kepuasan, dan loyalitas pasien terhadap rumah sakit (Rachmatillah &Munawar, 2025).

Indikatornya mencakup:

a. Kemudahan akses pelayanan
b. Kecepatan pelayanan
c. Keramahan tenaga medis
d. Kenyamanan fasilitas pelayanan
e. Profesionalisme petugas kesehatan

4. Kepuasan Pasien (Y)
   Didefinisikan sebagai tingkat perasaan senang atau kecewa pasien setelah membandingkan antara harapan sebelum menerima pelayanan dengan kenyataan pelayanan yang diterima. Kepuasan pasien merupakan hasil evaluasi atas pengalaman pelayanan kesehatan yang diterima dan menjadi indikator penting dalam mengukur keberhasilan pelayanan rumah sakit. Semakin sesuai pelayanan dengan harapan pasien, maka tingkat kepuasan pasien akan semakin tinggi (Cahyati et al., 2026)
   Indikatornya meliputi:
   a. Kesesuaian pelayanan dengan harapan
   b. Kepuasan terhadap kualitas pelayanan
   c. Kepuasan terhadap sikap tenaga medis
   d. Kepuasan terhadap fasilitas rumah sakit
   e. Keinginan untuk kembali menggunakan layanan.

Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan melalui beberapa tahapan:

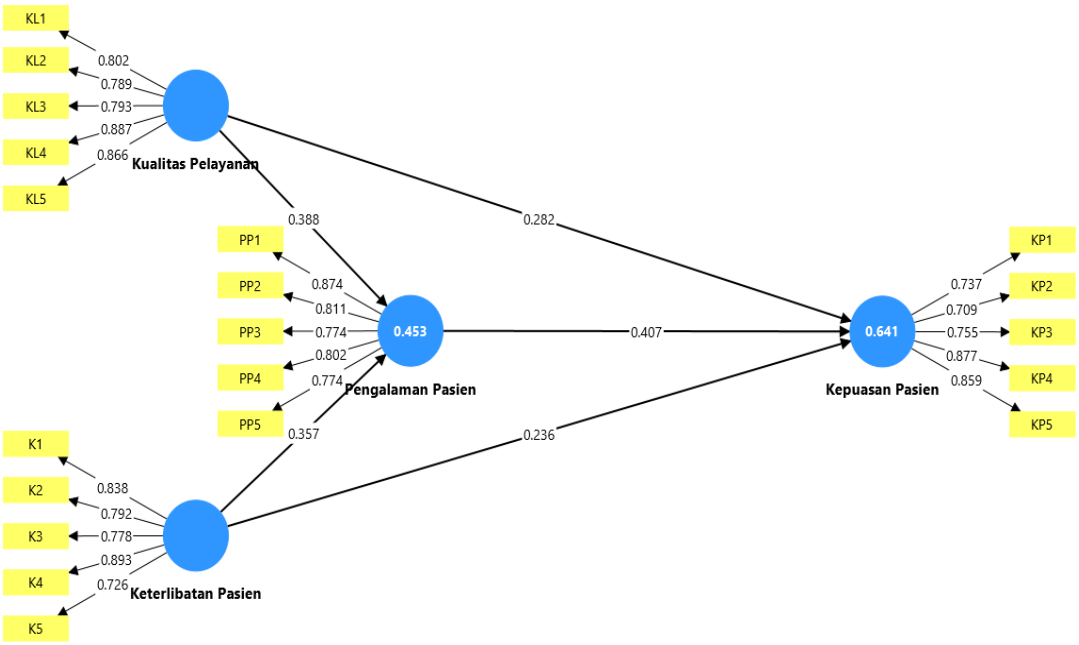
1. Uji Validitas dan Reliabilitas (Outer Model)
   Dilakukan untuk memastikan indikator merepresentasikan variabel secara konsisten. Pengujian dilakukan menggunakan:
   a. Loading factor (> 0,70)
   b. Average Variance Extracted / AVE (> 0,50)
   c. Composite Reliability / CR (> 0,70)
   d. Cronbach's Alpha (> 0,70)
2. Uji Model Struktural (Inner Model)
   Digunakan untuk menilai hubungan antar variabel laten menggunakan:
   a. nilai R-square
   b. path coefficient
   c. t-statistics hasil bootstrapping (signifikan jika t > 1,96 pada α = 0,05)

Metode ini memberikan gambaran menyeluruh mengenai desain penelitian, sumber data, serta prosedur analisis yang digunakan dalam menguji model hubungan antar variabel pada pegawai rumah sakit pemerintah di Aceh.

Hasil dan pembahasan

Uji Validitas

Adapun model pengukuran untuk uji validitas dan reabilitas, koefisien determinasi model dan koefisien jalur untuk model persamaan, dapat dilihat pada Gambar 1 berikut.



Gambar 1. Tampilan hasil PLS

Tabel 1. Average Variance Extracted (AVE)

Variabel	AVE
Kepuasan Pasien	0.624
Keterlibatan Pasien	0.652
Kualitas Pelayanan	0.687
Pengalaman Pasien	0.653
Kepuasan Pasien	0.624

Sumber: Output SmartPLS 3.0, 2026

Berdasarkan hasil pengujian model pengukuran pada Gambar 1, seluruh konstruk yaitu memiliki nilai faktor loading di atas 0,6 dan nilai AVE lebih besar dari 0,5 pada semua indikatornya. Hal ini menunjukkan bahwa masing-masing konstruk telah memenuhi syarat *convergent validity* dengan baik.

Uji Reliabilitas

Berikut ini adalah hasil pengujian *composite reliability* dan *cronbach's alpha*:

Tabel 2. *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha*

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reability
Kepuasan Pasien	0.847	0.892
Keterlibatan Pasien	0.865	0.903
Kualitas Pelayanan	0.885	0.916
Pengalaman Pasien	0.866	0.904
Kepuasan Pasien	0.847	0.892

Sumber: Output SmartPLS 3.0, 2026

Suatu konstruk dikatakan reliabel apabila memiliki nilai composite reliability di atas 0,70 dan Cronbach's alpha melebihi 0,60. Berdasarkan hasil output dari SmartPLS, seluruh konstruk dalam penelitian ini memenuhi kedua kriteria tersebut, sehingga dapat disimpulkan bahwa konstruk yang digunakan memiliki reliabilitas yang baik.

Pengujian Hipotesis

Untuk menilai signifikansi model prediksi dalam pengujian modelstruktural, dapat dilihat dari nilai t-statistic antara variabel independen ke variabel dependen dalam tabel *Path Coefficient* pada output SmartPLS dibawah ini.

Tabel 3. Path Coefficient

Pengujian	Original Sample	Standar Deviasi	T-statistics	P-values
Keterlibatan Pasien -> Kepuasan Pasien	0.236	0.238	0.061	3.842
Keterlibatan Pasien -> Pengalaman Pasien	0.357	0.363	0.089	4.015
Kualitas Pelayanan -> Kepuasan Pasien	0.282	0.285	0.076	3.730
Kualitas Pelayanan -> Pengalaman Pasien	0.388	0.383	0.093	4.151
Pengalaman Pasien -> Kepuasan Pasien	0.407	0.403	0.063	6.467

Sumber: Output SmartPLS 3.0, 2026

Pengaruh Keterlibatan Pasien terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil pengujian menggunakan SmartPLS 3.0 (lihat Tabel 3), diperoleh nilai path coefficient sebesar 0,236, nilai t-statistics sebesar 3,842, dan p-values sebesar 0,000 (<0,05). Hasil ini menunjukkan bahwa Keterlibatan Pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Artinya, semakin tinggi tingkat keterlibatan pasien dalam proses pelayanan kesehatan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima.

Temuan ini menunjukkan bahwa partisipasi aktif pasien dalam proses pelayanan, seperti keterlibatan dalam pengambilan keputusan medis dan

komunikasi dengan tenaga kesehatan, mampu meningkatkan kepuasan pasien karena pasien merasa lebih dihargai dan diperhatikan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Dehghan et al. (2018) yang menemukan bahwa keterlibatan pasien dalam perawatan berhubungan positif dengan meningkatnya kepuasan pasien serta memperbaiki kualitas hubungan antara pasien dan tenaga kesehatan.

Pengaruh Keterlibatan Pasien terhadap Pengalaman Pasien

Hasil pengujian menunjukkan bahwa Keterlibatan Pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pengalaman Pasien, dengan nilai path coefficient sebesar 0,357, nilai t-statistics sebesar 4,015, dan p-values sebesar 0,000 (<0,05). Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi keterlibatan pasien dalam pelayanan kesehatan, maka semakin baik pengalaman pasien selama menerima pelayanan tersebut.

Temuan ini mengindikasikan bahwa pasien yang dilibatkan secara aktif dalam proses pelayanan cenderung memiliki pengalaman yang lebih positif karena adanya hubungan interpersonal yang lebih baik dengan tenaga medis serta meningkatnya rasa percaya dalam proses perawatan. Hal ini didukung oleh Dehghan et al. (2018) yang menjelaskan bahwa keterlibatan pasien dapat meningkatkan kualitas hubungan pasien-dokter yang berdampak pada pengalaman pelayanan yang lebih baik.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil analisis, diperoleh nilai path coefficient sebesar 0,282, nilai t-statistics sebesar 3,730, dan p-values sebesar 0,000 (<0,05). Hasil ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien.

Temuan ini menunjukkan bahwa aspek kualitas pelayanan seperti keandalan pelayanan, ketanggapan petugas, jaminan pelayanan, empati, dan fasilitas fisik menjadi faktor utama yang menentukan kepuasan pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan Suleiman dan Abdulkadir (2022) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan rumah sakit berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien melalui dimensi tangibility, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Selain itu, hasil ini juga diperkuat oleh penelitian Rafi et al. (2020) yang menemukan bahwa kualitas fasilitas rumah sakit menjadi salah satu faktor utama dalam meningkatkan kepuasan pasien.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Pengalaman Pasien

Hasil pengujian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pengalaman Pasien, dengan nilai path coefficient sebesar 0,388, nilai t-statistics sebesar 4,151, dan p-values sebesar 0,000 (<0,05). Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan rumah

sakit, maka semakin baik pula pengalaman pasien selama menerima pelayanan kesehatan.

Temuan ini menunjukkan bahwa pelayanan yang cepat, tepat, profesional, dan empatik mampu membentuk pengalaman positif bagi pasien. Hasil ini sejalan dengan penelitian Rachmatillah dan Munawar (2025) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap pengalaman pasien, di mana kualitas layanan yang baik akan meningkatkan persepsi positif pasien terhadap rumah sakit.

Pengaruh Pengalaman Pasien terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil pengujian, diperoleh nilai path coefficient sebesar 0,407, nilai t-statistics sebesar 6,467, dan p-values sebesar 0,000 (<0,05). Hasil ini menunjukkan bahwa Pengalaman Pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Artinya, semakin baik pengalaman yang dirasakan pasien selama proses pelayanan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien.

Temuan ini menunjukkan bahwa pengalaman positif pasien selama proses pelayanan kesehatan, mulai dari proses administrasi hingga interaksi dengan tenaga medis, mampu meningkatkan kepuasan pasien terhadap rumah sakit. Hasil penelitian ini sejalan dengan Rachmatillah dan Munawar (2025) yang menyatakan bahwa pengalaman pasien menjadi determinan penting dalam membangun kepuasan dan loyalitas pasien terhadap rumah sakit..

Selanjutnya dilakukan pengujian efek mediating variabel efektivitas pengendalian internal pada pengaruh transformasi digital dan budaya organisasi terhadap perilaku tata kelola sebagai berikut

Tabel 4. Hasil Pengujian Bootsrapping

Pengujian	Original Sample	Standar Deviasi	T-statistics	P-values
Keterlibatan Pasien -> Pengalaman Pasien -> Kepuasan Pasien	0.145	0.147	0.044	3.266
Kualitas Pelayanan -> Pengalaman Pasien -> Kepuasan Pasien	0.158	0.153	0.040	3.916

Sumber: Output SmartPLS 3.0, 2026

Pengaruh Tidak Langsung Keterlibatan Pasien terhadap Kepuasan Pasien melalui Pengalaman Pasien

Berdasarkan hasil pengujian bootstrapping pada Tabel 4, diperoleh nilai path coefficient sebesar 0,145, nilai t-statistics sebesar 3,266, dan p-values sebesar

0,000 (<0,05). Hasil ini menunjukkan bahwa Pengalaman Pasien mampu memediasi secara signifikan pengaruh Keterlibatan Pasien terhadap Kepuasan Pasien.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa mediasi yang terjadi adalah mediasi parsial, karena selain memiliki pengaruh tidak langsung melalui pengalaman pasien, keterlibatan pasien juga memiliki pengaruh langsung terhadap kepuasan pasien. Temuan ini menunjukkan bahwa ketika pasien dilibatkan secara aktif dalam pelayanan dan memperoleh pengalaman yang positif, maka tingkat kepuasan pasien akan semakin meningkat. Hasil ini didukung oleh Dehghan et al. (2018) yang menekankan bahwa keterlibatan pasien mampu meningkatkan kualitas pengalaman dan hasil pelayanan kesehatan.

Pengaruh Tidak Langsung Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien melalui Pengalaman Pasien

Hasil pengujian bootstrapping menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh tidak langsung terhadap Kepuasan Pasien melalui Pengalaman Pasien, dengan nilai path coefficient sebesar 0,158, nilai t-statistics sebesar 3,916, dan p-values sebesar 0,000 (<0,05). Hal ini menunjukkan bahwa Pengalaman Pasien mampu memediasi secara signifikan hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa mediasi yang terjadi adalah mediasi parsial, karena kualitas pelayanan juga memiliki pengaruh langsung terhadap kepuasan pasien. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik tidak hanya meningkatkan kepuasan secara langsung, tetapi juga melalui pengalaman pelayanan yang positif yang dirasakan pasien. Hasil ini sejalan dengan penelitian Cahyati et al. (2025) yang menemukan bahwa kepuasan pasien memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien, serta penelitian Rachmatillah dan Munawar (2025) yang menunjukkan pentingnya pengalaman pasien dalam memperkuat hasil pelayanan kesehatan.

Penutup

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Keterlibatan Pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui Pengalaman Pasien sebagai variabel mediasi. Hasil penelitian ini menegaskan bahwa kepuasan pasien sebagai indikator keberhasilan pelayanan rumah sakit tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan, tetapi juga oleh tingkat keterlibatan pasien dalam proses pelayanan kesehatan serta pengalaman yang dirasakan selama menerima pelayanan.

Secara langsung, kedua variabel independen terbukti memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan kepuasan pasien. Kualitas Pelayanan berperan penting dalam membentuk persepsi pasien terhadap mutu layanan

rumah sakit melalui aspek keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan fasilitas fisik yang memadai. Pelayanan yang berkualitas mampu meningkatkan rasa nyaman, aman, dan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit. Sementara itu, Keterlibatan Pasien menunjukkan bahwa partisipasi aktif pasien dalam proses pengambilan keputusan medis, komunikasi dengan tenaga kesehatan, serta keterlibatan dalam proses perawatan mampu meningkatkan kepuasan pasien karena pasien merasa lebih dihargai dan dilibatkan dalam proses pelayanan.

Selain pengaruh langsung, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa Pengalaman Pasien berperan sebagai variabel mediasi yang signifikan dalam hubungan antara kualitas pelayanan dan keterlibatan pasien terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan keterlibatan pasien tidak secara otomatis meningkatkan kepuasan pasien, tetapi perlu diperkuat melalui pengalaman pelayanan yang positif. Pengalaman pasien yang baik selama proses pelayanan, mulai dari proses administrasi, interaksi dengan tenaga medis, hingga proses perawatan, menjadi mekanisme penting dalam membentuk kepuasan pasien secara keseluruhan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini memperkuat konsep patient-centered care, yang menekankan bahwa keberhasilan pelayanan kesehatan sangat ditentukan oleh sejauh mana rumah sakit mampu memberikan pelayanan berkualitas, melibatkan pasien secara aktif, serta menciptakan pengalaman pelayanan yang positif. Dalam konteks rumah sakit, kepuasan pasien tidak hanya menjadi indikator kualitas pelayanan, tetapi juga menjadi tolok ukur keberhasilan rumah sakit dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pasien. Temuan ini menegaskan bahwa pengalaman pasien merupakan faktor penting dalam memperkuat hubungan antara kualitas pelayanan, keterlibatan pasien, dan kepuasan pasien.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, disarankan agar pihak Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Zainoel Abidin terus meningkatkan kualitas pelayanan dengan memperkuat aspek kecepatan pelayanan, ketepatan diagnosis, keramahan tenaga medis, serta peningkatan fasilitas pendukung pelayanan kesehatan. Rumah sakit juga perlu memastikan bahwa setiap pasien mendapatkan pelayanan yang responsif, aman, dan sesuai dengan standar mutu pelayanan kesehatan agar tingkat kepuasan pasien dapat terus meningkat.

Selanjutnya, rumah sakit juga disarankan untuk meningkatkan keterlibatan pasien dalam proses pelayanan kesehatan dengan memberikan ruang komunikasi yang lebih terbuka antara pasien dan tenaga kesehatan. Pasien perlu diberikan informasi yang jelas mengenai kondisi kesehatan, prosedur medis, serta alternatif

tindakan yang dapat diambil, sehingga pasien merasa lebih terlibat dalam proses pengambilan keputusan terkait perawatan mereka.

Di sisi lain, peningkatan pengalaman pasien perlu menjadi prioritas utama mengingat perannya sebagai variabel mediasi yang signifikan. Rumah sakit perlu memperhatikan seluruh perjalanan pelayanan pasien, mulai dari proses pendaftaran, waktu tunggu, kenyamanan fasilitas, hingga kualitas interaksi dengan tenaga medis dan nonmedis. Pengalaman pelayanan yang positif akan memperkuat persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan dan meningkatkan tingkat kepuasan secara keseluruhan.

Bagi pihak manajemen rumah sakit, hasil penelitian ini dapat dijadikan dasar dalam merumuskan strategi peningkatan mutu pelayanan yang berorientasi pada pasien. Program-program seperti pelatihan peningkatan kualitas layanan, penguatan komunikasi interpersonal tenaga medis, serta evaluasi rutin terhadap pengalaman pasien perlu terus dilakukan guna menciptakan pelayanan kesehatan yang lebih efektif dan berorientasi pada kebutuhan pasien.

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar memperluas cakupan penelitian pada rumah sakit lain, baik rumah sakit pemerintah maupun swasta, serta menambahkan variabel lain seperti kepercayaan pasien (patient trust), loyalitas pasien (patient loyalty), atau citra rumah sakit (hospital image) guna memperkaya model penelitian dan memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan.

Ucapan Terimakasih

Ucapan terima kasih disampaikan kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dan kontribusi dalam pelaksanaan penelitian ini, khususnya kepada seluruh pasien Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Zainoel Abidin yang telah bersedia menjadi responden dan memberikan informasi yang berharga terkait kualitas pelayanan, keterlibatan pasien, pengalaman pasien, dan kepuasan pasien. Apresiasi yang sebesar-besarnya juga penulis sampaikan kepada pihak manajemen rumah sakit, tenaga medis, dan tenaga administrasi yang telah memberikan izin, akses data, dan dukungan selama proses penelitian berlangsung.

Selain itu, ucapan terima kasih juga diberikan kepada dosen pembimbing, akademisi, serta rekan-rekan yang telah memberikan masukan, arahan, dan kritik konstruktif demi penyempurnaan penelitian ini. Penulis menyadari bahwa keberhasilan penelitian ini tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi nyata dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan, penguatan keterlibatan pasien, serta penciptaan pengalaman pelayanan yang lebih baik guna meningkatkan kepuasan pasien di lingkungan rumah sakit.

Daftar Pustaka

Ahmed, S., Tarique, K. M., & Arif, I. (2022). Service quality, patient satisfaction and loyalty in healthcare sector: A systematic review. International Journal of Health Care Quality Assurance, 35(2), 145–160.

Alharbi, A., Ekman, I., Olsson, L. E., Dudas, K., & Carlström, E. (2021). Organizational culture and patient-centered care in hospitals: A systematic review. BMC Health Services Research, 21(1), 1–13.

Amin, M., & Nasharuddin, S. Z. (2020). Hospital service quality and its effects on patient satisfaction and behavioural intention. Clinical Governance: An International Journal, 25(3), 187–205.

Anhang Price, R., Elliott, M. N., Zaslavsky, A. M., et al. (2021). Examining the role of patient experience in healthcare quality. Medical Care Research and Review, 78(4), 356–372.

Barello, S., Graffigna, G., & Vegni, E. (2021). Patient engagement as an emerging challenge for healthcare services. Patient Education and Counseling, 104(5), 1047–1053.

Bleich, S. N., Özaltin, E., & Murray, C. J. L. (2020). How does satisfaction with healthcare system relate to patient experience? Bulletin of the World Health Organization, 98(1), 45–52.

Dehghan, H., Keshtkaran, A., Ahmadloo, N., Bagheri, Z., & Hatam, N. (2018). Patient involvement in care and breast cancer patients' quality of life: A structural equation modeling (SEM) approach. Asian Pacific Journal of Cancer Prevention, 19(9), 2511–2517. https://doi.org/10.22034/APJCP.2018.19.9.2511

Doyle, C., Lennox, L., & Bell, D. (2022). A systematic review of evidence on the links between patient experience and clinical safety and effectiveness. BMJ Open, 12(4), e056789.

Fatima, T., Malik, S. A., & Shabbir, A. (2022). Hospital healthcare service quality, patient satisfaction and loyalty. International Journal of Quality & Reliability Management, 39(4), 1050–1068.

Graffigna, G., Barello, S., & Triberti, S. (2022). Patient engagement in healthcare: Theoretical perspectives and practical implications. Frontiers in Psychology, 13, 845312.

Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2021). A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) (3rd ed.). *Sage Publications*. https://doi.org/10.1007/978-3-030-80519-7

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2023). Profil Kesehatan Indonesia 2023. Jakarta: Kemenkes RI.

Nguyen, T. H., Nagase, K., & Le, T. T. (2021). The impact of service quality on patient satisfaction and loyalty. Healthcare, 9(5), 593.

Prasetyo, Y., Sari, D. P., & Nugroho, A. (2023). The relationship between healthcare service quality and patient satisfaction in Indonesia. Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan, 26(1), 34–45.

Rachmatillah, Z. Z., & Munawar, F. (2025). The impact of healthcare service quality and patient experience on patient loyalty and patient trust as mediation (Survey on outpatient patients at Muhammadiyah Hospital Bandung). Dinasti International Journal of Education Management and Social Science, 6(4), 2801–2810.

Rafi, T., Khalique, M., & Siddiqui, S. H. (2020). Hospital service quality and patient satisfaction: A moderating role of trustworthiness. Journal of Accounting and Finance in Emerging Economies, 6(1), 237–248.

Suharmiati, S., Handayani, L., & Susilowati, H. (2022). Factors affecting patient satisfaction in public hospitals in Indonesia. Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional, 17(2), 89–98.

Suleiman, S., & Abdulkadir, Y. (2022). Partial least square structural equation modeling (PLS-SEM) of patient satisfaction on service quality in Katsina public hospitals. Asian Journal of Probability and Statistics, 17(3), 49–60. https://doi.org/10.9734/AJPAS/2022/v17i330426

Wolf, J. A., Niederhauser, V., Marshburn, D., & LaVela, S. L. (2021). Defining patient experience. Patient Experience Journal, 8(1), 7–19.

Wulandari, R., Putri, M. A., & Yusri, F. (2023). Patient experience as mediator between service quality and patient satisfaction. Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia, 9(2), 112–123.