

INTISARI

Latar Belakang: Pendekatan Patient Centered Care dalam pelayanan kesehatan bertujuan untuk menjaga kualitas layanan dan meningkatkan kepuasan pasien, dengan pengalaman pasien sebagai indikator utama. Berbeda dengan survei kepuasan, survei pengalaman pasien menggali informasi lebih mendalam mengenai hal-hal yang penting bagi pasien.

Tujuan: Penelitian ini akan mengeksplorasi pengalaman pasien dalam layanan MCU di RS LNG Badak, mendeskripsikan pengalaman pasien berdasarkan berbagai dimensi, mendeskripsikan dimensi yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas layanan, serta pengembangan instrumen pengukuran pengalaman pasien dalam layanan MCU.

Metode: Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif dengan design penelitian cross sectional. Instrumen pada penelitian ini adalah kuesioner yang dikembangkan dan disesuaikan dengan konteks pelayanan medical check-up (MCU) dari PPE-15 yang selanjutnya disebut iMCU-PEQ (Indonesian Medical Check Up Patient Experience Questionnaire).

Hasil: Mayoritas responden (76%) melaporkan pengalaman positif selama proses Medical Check-Up (MCU) di RS LNG Badak. Faktor-faktor seperti usia, tingkat pendidikan terakhir, pendapatan bulanan, dan paket MCU memiliki hubungan signifikan dengan pengalaman pasien (semua $p < 0.05$). Tingkat pendidikan terakhir merupakan faktor yang paling dominan mempengaruhi pengalaman pasien, dengan nilai $\text{Exp}(B)$ sebesar 4.795.

Kesimpulan: Hasil penelitian ini menjadi data acuan bagi manajemen rumah sakit untuk menangani masalah terkait layanan MCU Rumah Sakit LNG Badak. Instrumen iMCU-PEQ yang dihasilkan dari penelitian ini dapat diterapkan di rumah sakit sebagai alat pengukuran patient experience pasien MCU.

Kata Kunci: Pengalaman pasien, Perawatan yang berpusat pada pasien, Rumah Sakit, Unit *Medical Check Up*

ABSTRACT

Background: *The Patient-Centered Care approach in healthcare aims to maintain service quality and enhance patient satisfaction, with patient experience as the primary indicator. Unlike satisfaction surveys, patient experience surveys explore deeper insights into aspects that are significant to patients.*

Objective: *This study aims to explore patient experiences with the MCU services at LNG Badak Hospital, describe patient experiences across various dimensions, identify dimensions that require improvement to enhance service quality, and develop an instrument for measuring patient experience in MCU services.*

Methods: *This study employs a quantitative research approach with a cross-sectional design. The instrument used in this study is a questionnaire that was developed and adapted to the context of medical check-up (MCU) services, based on the PPE-15, and referred to as the iMCU-PEQ (Indonesian Medical Check-Up Patient Experience Questionnaire).*

Results: *The majority of respondents (76%) reported positive experiences during the Medical Check-Up (MCU) process at LNG Badak Hospital. Factors such as age, highest education level, monthly income, and MCU package were found to have a significant relationship with patient experience (all $p < 0.05$). The highest education level was the most dominant factor affecting patient experience, with an $\text{Exp}(B)$ value of 4.795.*

Conclusion: *The findings of this study provide benchmark data for hospital management to address issues related to MCU services at LNG Badak Hospital. The iMCU-PEQ instrument developed in this study can be implemented in hospitals as a tool for measuring patient experience in MCU services.*

Keywords: *Patient experience, Patient-centered care, Hospital, Medical Check Up Unit.*