



ABSTRAK

Latar Belakang: Pergeseran paradigma pelayanan kesehatan menuju *patientcentered care* menjadikan pengalaman pasien (*patient experience*) sebagai indikator penting dalam penilaian mutu pelayanan. Berbeda dengan kepuasan pasien yang menilai hasil akhir, *patient experience* menekankan proses pelayanan yang dialami pasien secara langsung, termasuk komunikasi, dukungan emosional, kenyamanan, dan keterlibatan pasien. Layanan poli kandungan memiliki karakteristik khusus karena pasien sering berada dalam kondisi emosional yang rentan, sehingga kualitas interaksi tenaga kesehatan menjadi sangat menentukan pengalaman pasien.

Tujuan: Penelitian ini bertujuan menganalisis gambaran *patient experience* pasien pada layanan Poli Kandungan RSUD Amalia Pare, mengidentifikasi dimensi pengalaman pasien dengan penilaian tertinggi dan terendah, serta menganalisis hubungan karakteristik pasien dengan *patient experience* dan menentukan faktor yang paling dominan memengaruhinya.

Metode: Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Sampel berjumlah 100 responden yang dipilih menggunakan metode *consecutive sampling*. Instrumen penelitian berupa kuesioner yang dikembangkan dari *Picker Patient Experience Questionnaire (PPE)* dan disesuaikan dengan konteks pelayanan poli kandungan. Analisis data dilakukan secara univariat, bivariat menggunakan uji Chi-Square, dan multivariat menggunakan regresi logistik.

Hasil: Sebanyak 77% responden melaporkan pengalaman pasien positif dan 23% pengalaman negatif. Hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa pekerjaan ($p=0,008$) dan penghasilan ($p=0,001$) berhubungan signifikan dengan *patient experience*, sedangkan usia, pendidikan, dan jenis pembiayaan tidak berhubungan signifikan. Analisis multivariat menunjukkan bahwa pekerjaan merupakan faktor paling dominan yang memengaruhi *patient experience* ($\text{Exp(B)}=2,387$).

Kesimpulan: Pengalaman pasien di Poli Kandungan RSUD Amalia Pare secara umum tergolong baik. Faktor pekerjaan merupakan karakteristik pasien yang paling dominan memengaruhi *patient experience*. Hasil penelitian ini dapat menjadi dasar evaluasi dan peningkatan mutu pelayanan poli kandungan yang lebih berorientasi pada pasien.

Kata Kunci: pengalaman pasien, *patient-centered care*, poli kandungan, rumah sakit



ABSTRACT

Background: *The paradigm shift toward patient-centered care has positioned patient experience as a critical indicator of healthcare service quality. Unlike patient satisfaction, which reflects overall appraisal, patient experience focuses on patients' direct perceptions of care processes, including communication, emotional support, comfort, and involvement in decision-making. In obstetrics and gynecology outpatient services, these aspects are particularly important due to patients' heightened emotional vulnerability.*

Objective: *This study aimed to assess patient experience in the Obstetrics and Gynecology Outpatient Clinic of RSU Amelia Pare, identify dimensions with the highest and lowest evaluations, analyze the association between patient characteristics and patient experience, and determine the most dominant influencing factors.*

Methods: *A quantitative cross-sectional study was conducted involving 100 respondents selected through consecutive sampling. Data were collected using a questionnaire adapted from the Picker Patient Experience Questionnaire (PPE) and modified for the obstetrics and gynecology outpatient context. Data analysis comprised univariate analysis, bivariate analysis using the Chi-Square test, and multivariate analysis using logistic regression.*

Results: *The results indicated that 77% of respondents reported a positive patient experience, while 23% reported a negative experience. Bivariate analysis showed that occupation ($p=0.008$) and income ($p=0.001$) were significantly associated with patient experience, whereas age, educational level, and type of payment were not. Multivariate analysis identified occupation as the most influential factor affecting patient experience ($Exp(B)=2.387$).*

Conclusion: *Patient experience in the Obstetrics and Gynecology Outpatient Clinic of RSU Amelia Pare was generally favorable. Occupation emerged as the most dominant patient characteristic influencing patient experience. These findings highlight the importance of considering patients' socio-economic backgrounds in designing strategies to strengthen patient-centered care and improve service quality in obstetric outpatient settings.*

Keywords: *patient experience, patient-centered care, obstetrics and gynecology outpatient clinic, hospital*