

Pengaruh Kualitas Pelayanan Rawat Inap Terhadap Keputusan Pasien Pulang Atas Permintaan Sendiri (PAPS) DI RSUD Mayjen H.A Thalib Kota Sungai Penuh
The Influence of Inpatient Service Quality on Patients' Decisions to Go Home at Their Own Request (Paps) at The Mayjen H.A Thalib Regional Hospital, Sungai Penuh City

Puji Audina Putri^{1*}, Romauli Anna Teresia Marbun², Tati Murni Karokaro³

¹Fakultas Kesehatan Masyarakat, Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam, Lubuk Pakam

²Fakultas Farmasi, Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam, Lubuk Pakam

³Fakultas Keperawatan dan Fisioterapi, Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam, Lubuk Pakam
Email : audinapuji@gmail.com

Abstrak

Pulang atas permintaan sendiri (PAPS) merupakan salah satu indikator penilaian mutu pelayanan rawat inap. Hasil wawancara secara langsung dengan beberapa pasien PAPS di ruang rawat inap RSUD tertentu, ada beberapa faktor yang menurut mereka menjadi pemicu atas keputusan tersebut antara lain adalah waktu tunggu dalam perawatan dan ruang perawatan dan dinding ruangan yang terlihat tidak nyaman terutama pada pasien yang belum memiliki kartu BPJS. Tingginya kejadian pasien pulang atas permintaan sendiri (PAPS) memiliki dampak terhadap rumah sakit antara lain yaitu pasien pulang atas permintaan sendiri (PAPS) yang semakin banyak dapat mempengaruhi efisiensi pelayanan yang ditandai oleh menurunnya lamanya pasien dirawat atau length of stay (LOS). Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisa pengaruh kualitas pelayanan rawat inap terhadap keputusan pasien PAPS di RSUD Mayjen H.A Thalib Kota sungai penuh pada tahun 2025. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan rancangan penelitian cross sectional study. Penelitian ini dilakukan di RSUD Mayjen H.A Thalib Kota Sungai Penuh. Penelitian ini akan dilaksanakan pada bulan November 2024 sampai dengan April 2025. Sampel pada penelitian ini menggunakan pasien yang dirawat di ruang rawat inap di RSUD Mayjen H.A Thalib Kota Sungai Penuh yang berjumlah 125 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik Accidental sampling. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan tingkat kepuasan pasien dari aspek tangibles, reliability, Responsiveness, assurance, dan empathy terhadap keputusan pasien PAPS di RSUD Mayjen H.A Thalib Kota sungai penuh pada tahun 2025. Sehingga, disarankan Supaya menyediakan pelatihan berkala bagi seluruh tenaga medis dan staf rumah sakit untuk meningkatkan kompetensi dan kemampuan mereka dalam memberikan pelayanan yang maksimal.

Kata kunci: Pelayanan rawat inap; Kepuasan pasien; PAPS.

Abstract

"Discharge at Own Request (PAPS)" is one of the indicators used to assess the quality of inpatient care services. Based on direct interviews with several PAPS patients in the inpatient ward of a particular regional public hospital (RSUD), several factors were identified as triggers for their decision to leave, including the waiting time for treatment and the condition of the treatment room and walls, which appeared uncomfortable—especially for patients who did not yet have a BPJS National Health Insurance card. The high incidence of patients discharging themselves at their own request (PAPS) has an impact on the hospital, including a potential decrease in service efficiency, as indicated by a reduction in the length of stay (LOS). This study aims to identify and analyze the influence of inpatient service quality on the decision of patients to discharge themselves at their own request (PAPS) at RSUD Mayjen H.A. Thalib, Sungai Penuh City, in 2025. This is a quantitative study using a cross-sectional study design. The research was conducted at RSUD Mayjen H.A. Thalib, Sungai Penuh City, from November 2024 to April 2025. The sample consisted of 125 patients hospitalized in the inpatient ward of RSUD Mayjen H.A. Thalib, Sungai Penuh City. The sampling technique used was accidental sampling. The research findings indicate a

* Corresponding Author: Puji Audina Putri, Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam, Deli Serdang, Indonesia

E-mail : audinapuji@gmail.com

Doi : 10.35451/3nn67r29

Received : July 09, 2025. Accepted: July 20, 2025. Published: Oktober 30, 2025

Copyright (c) 2025 : Puji Audina Putri Creative Commons License This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License

correlation between patient satisfaction—based on the aspects of tangibles, reliability, Responsiveness , assurance, and empathy—and the decision to discharge themselves at their own request (PAPS) at RSUD Mayjen H.A. Thalib, Sungai Penuh City, in 2025. Therefore, it is recommended that regular training be provided to all medical personnel and hospital staff to enhance their competence and ability to deliver optimal healthcare services.

Keywords: *Inpatient services; Patient satisfaction; PAPS.*

1. PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah lembaga pelayanan kesehatan yang menyediakan layanan lengkap, seperti rawat inap, rawat jalan, dan layanan gawat darurat. Pelayanan yang diberikan harus dilakukan dengan cepat, tepat, dan berkualitas guna memenuhi kebutuhan pasien. Rumah sakit milik pemerintah berperan sebagai unit pelaksana teknis dalam sektor kesehatan. Menurut [1] dalam era reformasi saat ini, pelayanan kesehatan mengalami banyak perubahan, termasuk dalam peningkatan mutu pelayanan rumah sakit. Salah satu bentuk pelayanan utama adalah rawat inap, yang berperan dalam membantu penyelesaian masalah kesehatan pasien secara komprehensif. Keberhasilan pengobatan pasien di rumah sakit dapat dilihat dari kesembuhan berdasarkan pemeriksaan medis, dan pasien memiliki keputusan untuk tetap dirawat atau pulang, termasuk Pulang Atas Permintaan Sendiri (PAPS) [2].

Pulang Atas Permintaan Sendiri (PAPS) merupakan indikator mutu pelayanan rawat inap sebagaimana tercantum dalam Permenkes RI Nomor 129 Tahun 2008, dengan standar maksimal $\leq 5\%$ [1]. Di RSUD Mayjen H.A Thalib Kota Sungai Penuh, beberapa faktor menjadi penyebab PAPS, seperti ruang perawatan yang kurang nyaman, keterbatasan fasilitas, dan lamanya waktu tunggu pelayanan. Pasien non-BPJS mengeluhkan seringnya tenaga kesehatan terlambat merespons. Di ruang Kebidanan, ketersediaan darah yang terbatas menyebabkan pasien mencari donor sendiri. Di ruang Bedah, alasan ekonomi, keterbatasan alat, dan ketiadaan subspesialis membuat pasien memilih pengobatan alternatif atau ke luar negeri seperti Malaysia dan Singapura karena dinilai lebih lengkap.

Tingginya angka PAPS berdampak negatif pada rumah sakit, seperti menurunnya efisiensi pelayanan dan berkurangnya pendapatan rumah sakit sekitar 4%–10% [2]. Selain itu, PAPS yang tinggi dapat memperburuk citra rumah sakit dan menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap mutu layanan, serta memperbesar risiko kondisi pasien memburuk karena belum sembuh. Persepsi masyarakat terhadap mutu rumah sakit bisa terganggu akibat meningkatnya kasus PAPS, yang pada akhirnya memunculkan opini bahwa rumah sakit tidak mampu memberikan pelayanan yang menyembuhkan.

Menurut [3], keputusan pasien untuk PAPS dipengaruhi oleh karakteristik demografis, sosial ekonomi, jenis penyakit, dan persepsi pasien. Penelitian [4] menyatakan bahwa karakteristik individu, seperti umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, dan penghasilan, dapat menjadi faktor pendorong keputusan ini. Penelitian [5] di RSUD Dr. Soetomo Surabaya juga menunjukkan adanya pengaruh karakteristik pasien terhadap keputusan PAPS, khususnya usia. Hal serupa dikemukakan [6], bahwa kelas perawatan yang lebih tinggi cenderung memicu keputusan PAPS karena meningkatnya beban biaya yang harus ditanggung pasien.

Variabel yang berpengaruh terhadap kejadian pulang atas permintaan sendiri (PAPS) salah satunya adalah lama perawatan, karena pasien dengan penyakit serius biasanya memerlukan perawatan lebih lama. Berdasarkan hal tersebut, peneliti akan mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan rawat inap terhadap keputusan pasien PAPS di RSUD Mayjen H.A Thalib Kota Sungai Penuh.

2. METODE

Penelitian kuantitatif dengan rancangan cross-sectional ini dilakukan di RSUD Mayjen H.A Thalib Kota Sungai Penuh pada November 2024 hingga April 2025. Populasi penelitian adalah 180 pasien rawat inap periode Agustus–Oktober 2024, dengan sampel 125 pasien yang dipilih menggunakan teknik accidental sampling berdasarkan kriteria inklusi: mampu membaca dan menulis bahasa Indonesia, berusia 17–59 tahun, dan bersedia mengisi kuesioner, serta kriteria eksklusi: pasien dengan lama perawatan lebih dari 2 hari. Data karakteristik

responden meliputi umur, jenis kelamin, kelas perawatan, dan lama perawatan, sedangkan kepuasan pasien diukur menggunakan instrumen SERVQUAL yang terdiri dari lima dimensi: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Setiap dimensi dinilai melalui skala Likert 1–5 berdasarkan persepsi dan harapan pasien terhadap pelayanan yang diterima.

3. HASIL

Analisis Univariat

Hasil yang diperoleh dari 125 pasien di ruang rawat inap di RSUD Mayjen H.A Thalib Kota Sungai Penuh, karakteristik responden berdasarkan kelas perawatan yang terbanyak adalah kelas 3 70 orang (56%), kelas 1 sebanyak 35 orang (28%), dan kelas 2 sebanyak 20 orang (16%). Karakteristik responden berdasarkan umur yang terbanyak adalah 36-50 tahun sebanyak 55 orang (44%), umur 51-60 tahun sebanyak 40 orang (32%), dan umur 20-35 tahun sebanyak 30 orang (24%). Karakteristik responden berdasarkan lama perawatan yang terbanyak adalah 3-6 hari sebanyak 60 orang (48%), 7-15 hari sebanyak 26 orang (20,8%), 15 hari sebanyak 21 orang (16,8%), dan < 3 hari sebanyak 18 orang (14,4%). Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan yang terbanyak adalah Wiraswasta sebanyak 60 orang (48%), petani sebanyak 45 orang (36%), dan PNS sebanyak 20 orang (16%). Karakteristik responden berdasarkan status pernikahan yang terbanyak adalah belum menikah sebanyak 70 orang (56%), dan sudah menikah sebanyak 55 orang (44%).

Distribusi Frekuensi Berdasarkan Determinan Kepuasan Pasien di RSUD Mayjen H.A Thalib Kota Sungai Penuh (N = 125)

Hasil menunjukkan bahwa dari 125 responden yang diteliti, mayoritas dengan Kepuasan pasien yang merasa puas sebanyak 68% dan minoritas kepuasan pasien yang merasa tidak puas sebanyak 32 %.

Analisis Bivariat

Hubungan *Tangible* (Wujud) Pelayanan Rawat Inap Terhadap Keputusan PAPS di RSUD Mayjen H.A Thalib Kota Sungai Penuh

Untuk mengetahui hubungan *tangible* (wujud) pelayanan rawat inap terhadap keputusan pasien pulang atas permintaan sendiri dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Hubungan *Tangible* (Wujud) Pelayanan Rawat Inap Terhadap Keputusan PAPS di RSUD Mayjen H.A Thalib Kota Sungai Penuh

Tangible (Wujud)	Kepuasan Pasien						P value
	Kurang Puas		Puas		Total		
	n	%	n	%	n	%	
Baik	3	2,4	102	81,6	105	84	0,000
Kurang Baik	2	1,6	18	14,4	20	16	
Jumlah	5	4	120	96	125	84	

Berdasarkan tabel 1, dari 125 responden, 105 (84%) menilai sarana, prasarana, dan alat pelayanan rawat inap oleh petugas kesehatan baik. Sebanyak 102 (81,6%) dari mereka puas dengan pelayanan, sedangkan 3 (2,4%) kurang puas. Hasil uji statistik menunjukkan nilai $p = 0,000 < 0,05$, sehingga ada hubungan signifikan antara kualitas pelayanan rawat inap dari sisi tampilan fisik dengan keputusan pasien pulang atas permintaan sendiri di RSUD Mayjen H.A Thalib Kota Sungai Penuh.

Hubungan Cepat Tanggap (*Responsiveness*) Pelayanan Rawat Inap Terhadap Keputusan PAPS di RSUD Mayjen H.A Thalib Kota Sungai Penuh

Untuk mengetahui hubungan cepat tanggap (*Responsiveness*) pelayanan rawat inap terhadap keputusan PAPS di RSUD Mayjen H.A Thalib Kota Sungai Penuh, dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Hubungan Daya Tanggap (*Responsiveness*) Pelayanan Rawat Inap Terhadap Keputusan PAPS di RSUD Mayjen H.A Thalib Kota Sungai Penuh

Daya Tanggap (Responsiveness)	Kepuasan Pasien						
	Kurang Puas		Puas		Total	P value	
	n	%	n	%	n	%	
Baik	3	2,4	107	85,6	110	88	0,001
Kurang	4	3,2	11	8,8	15	12	
Jumlah	7	5,6	118	94,4	125	100	

Berdasarkan tabel 2, dari 125 responden, 110 (88%) menilai aspek daya tanggap (*Responsiveness*) pelayanan rawat inap baik, dengan 107 (85,6%) merasa puas. Sebanyak 15 responden menilai kurang baik, dimana 11 (8,8%) masih merasa puas dan 4 (3,2%) tidak puas. Hasil uji statistik menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan rawat inap dari sisi daya tanggap dengan keputusan PAPS di RSUD Mayjen H.A. Thalib Kota Sungai Penuh ($p = 0,001 < 0,05$).

Hubungan Kepastian (*Assurance*) Pelayanan Rawat Inap Terhadap Keputusan PAPS di RSUD Mayjen H.A Thalib Kota Sungai Penuh

Untuk mengetahui hubungan kepastian (*assurance*) pelayanan rawat inap terhadap keputusan pasien pulang atas permintaan sendiri di RSUD Mayjen H.A Thalib Kota Sungai Penuh, dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3 Hubungan Kepastian (*Assurance*) Pelayanan Rawat Inap Terhadap Keputusan PAPS di RSUD Mayjen H.A Thalib Kota Sungai Penuh

Kepastian (Assurance)	Kepuasan Pasien						P value
	Kurang Puas		Puas		Total		
	n	%	n	%	n	%	
Baik	2	1,6	105	84	107	85,6	0,001
Kurang	3	2,4	15	12	18	14,4	
Jumlah	5	4	120	96	125	100	

Berdasarkan tabel 3, dari 125 responden, 107 (85,6%) menilai aspek kepastian (*Assurance*) pelayanan rawat inap baik, dengan 105 (84%) merasa puas. Sebanyak 18 responden menilai pelayanan dari aspek kepastian kurang baik. Hasil uji statistik menunjukkan nilai $p = 0,001 < 0,05$, sehingga terdapat hubungan signifikan antara kualitas pelayanan rawat inap aspek kepastian dengan keputusan PAPS di RSUD Mayjen H.A Thalib Kota Sungai Penuh.

Hubungan Empati (*Empathy*) Pelayanan Rawat Inap Terhadap Keputusan PAPS di RSUD Mayjen H.A Thalib Kota Sungai Penuh

Untuk mengetahui hubungan empati (*empathy*) pelayanan rawat inap terhadap keputusan PAPS di RSUD Mayjen H.A Thalib Kota Sungai Penuh, dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4 Hubungan Empati (*Empathy*) Pelayanan Rawat Inap Terhadap Keputusan PAPS di RSUD Mayjen H.A Thalib Kota Sungai Penuh

Empati (<i>Empathy</i>)	Kepuasan Pasien						
	Kurang Puas		Puas		Total		P value
	n	%	n	%	n	%	
Baik	4	3,2	104	83,2	108	86,4	0,000
Kurang	2	1,6	15	12	17	13,6	
Jumlah	6	4,8	119	95,2	125	100	

Berdasarkan tabel 4, dari 125 responden, 108 (86,4%) menilai aspek empati dalam pelayanan rawat inap baik, dengan 104 (83,2%) merasa puas. Sebanyak 17 responden menilai aspek empati kurang baik, dimana 15 (12%) masih merasa puas dan 2 (1,6%) tidak puas. Hasil uji statistik menunjukkan nilai $p = 0,001 < 0,05$, sehingga

terdapat hubungan signifikan antara kualitas pelayanan rawat inap aspek empati dengan keputusan PAPS di RSUD Mayjen H.A Thalib Kota Sungai Penuh.

Hubungan *Kehandalan (reliability)* Pelayanan Rawat Inap Terhadap Keputusan PAPS di RSUD Mayjen H.A Thalib Kota Sungai Penuh

Untuk mengetahui hubungan *Kehandalan (reliability)* pelayanan rawat inap terhadap keputusan PAPS dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 5. Hubungan *Kehandalan (reliability)* Pelayanan Rawat Inap Terhadap Keputusan PAPS

Kehandalan (reliability)	Kepuasan Pasien						P value
	Kurang Puas		Puas		Total		
	n	%	n	%	n	%	
Kurang	3	2,4	107	85,6	110	88	0,000
Baik	4	3,2	11	8,8	15	12	
Jumlah	7	5,6	118	94,4	125	100	

Berdasarkan tabel 5, dari 125 responden, 110 (88%) menilai kehandalan pelayanan rawat inap baik, dengan 107 (85,6%) merasa puas. Sebanyak 4 responden (3,2%) menganggap kehandalan baik namun kurang memuaskan. Hasil uji statistik menunjukkan nilai $p = 0,001 < 0,05$ menunjukkan hubungan signifikan antara kehandalan pelayanan rawat inap dengan keputusan PAPS di RSUD.

4. PEMBAHASAN

Hubungan *Tangible (Wujud)* Pelayanan Rawat Inap Terhadap Keputusan PAPS di RSUD Mayjen H.A Thalib Kota Sungai Penuh

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 125 responden di RSUD Mayjen H.A Thalib Kota Sungai Penuh, diketahui bahwa mayoritas responden (84%) menilai sarana dan prasarana pelayanan rawat inap dalam kategori baik, dan sebagian besar dari mereka merasa puas. Namun, masih ada sebagian kecil pasien yang meskipun menilai sarana prasarana baik, tetap merasa kurang puas terhadap pelayanan secara keseluruhan. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi tangibles (wujud fisik) dalam model SERVQUAL seperti alat medis, kebersihan ruang rawat, dan penampilan petugas memegang peran penting dalam membentuk persepsi awal pasien terhadap mutu layanan, tetapi bukan satu-satunya penentu kepuasan. Dimensi non-fisik seperti komunikasi, empati, dan sikap tenaga medis juga sangat memengaruhi keputusan pasien, termasuk keputusan untuk Pulang Atas Permintaan Sendiri (PAPS).

Penelitian terdahulu seperti oleh [8], juga mendukung temuan ini, di mana pasien dapat merasa kurang puas meskipun fasilitas rumah sakit lengkap, karena faktor seperti keterlambatan layanan dan komunikasi buruk. Hal ini terutama berisiko pada pasien kelas III, pasien usia produktif, dan pasien berpenghasilan rendah yang memiliki keterbatasan waktu. Hasil uji statistik menunjukkan nilai signifikansi $p = 0,000 < 0,05$, yang berarti ada hubungan yang sangat signifikan antara kualitas pelayanan aspek tangibles dan keputusan pasien melakukan PAPS. Rumah sakit perlu menjaga dan meningkatkan kualitas fisik layanan serta mengintegrasikannya dengan aspek interpersonal guna menurunkan angka PAPS.

Hubungan Cepat Tanggap (*Responsiveness*) Pelayanan Rawat Inap Terhadap Keputusan PAPS di RSUD Mayjen H.A Thalib Kota Sungai Penuh

Berdasarkan data pada Tabel 4.5, diketahui bahwa sebagian besar responden menilai aspek *Responsiveness* dalam pelayanan rawat inap tergolong baik, yaitu sebanyak 110 responden (88%), dengan 107 responden (85,6%) menyatakan bahwa daya tanggap pelayanan sudah baik dan memuaskan. Namun demikian, masih terdapat 15 responden yang menilai aspek ini kurang baik, di mana 11 responden (8,8%) merasa bahwa pelayanan kurang responsif namun tetap memuaskan, sedangkan 4 responden (3,2%) menyatakan tidak puas terhadap daya tanggap pelayanan. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar pasien merasa puas, masih terdapat sejumlah pasien yang merasakan ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan pelayanan.

Responsiveness merupakan salah satu dimensi utama dalam model SERVQUAL menurut Parasuraman et al. (1988), yang menekankan pentingnya kesiapan dan kemampuan petugas dalam merespons kebutuhan serta keluhan pasien secara cepat dan tepat. Beberapa penelitian terdahulu [9] menguatkan bahwa rendahnya

responsivitas tenaga medis dapat memicu ketidakpuasan pasien dan menjadi salah satu faktor penyebab PAPS. Dalam konteks pelayanan rumah sakit, kecepatan dan ketepatan respons memiliki pengaruh besar terhadap persepsi pasien terhadap kualitas layanan yang diterima [10]. Oleh karena itu, meskipun sebagian besar pasien menyatakan puas terhadap daya tanggap pelayanan, peningkatan kualitas pelayanan tetap diperlukan, khususnya dalam hal kesiapsiagaan dan kecepatan merespons kebutuhan pasien. Langkah ini penting untuk mencegah ketidakpuasan serta mengurangi angka PAPS, terutama bagi pasien yang merasa tidak ditangani secara sigap atau kurang diperhatikan oleh tenaga medis.

Hubungan Kepastian (*Assurance*) Pelayanan Rawat Inap Terhadap Keputusan PAPS

Berdasarkan hasil, dari 125 responden yang diteliti, diketahui bahwa sebanyak 65 responden (52%) menilai pelayanan rawat inap dari aspek kepastian (*assurance*) sebagai baik, dan 63 di antaranya (50,4%) menyatakan puas terhadap pelayanan tersebut. Namun, masih terdapat 60 responden (48%) yang menganggap aspek kepastian kurang baik, dengan 45 responden (36%) tetap merasa puas, sedangkan 15 responden (12%) menyatakan tidak puas. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun mayoritas responden menilai aspek kepastian cukup baik, masih terdapat proporsi yang signifikan merasa kurang yakin atau tidak mendapat penjelasan yang memadai mengenai tindakan medis yang dijalani.

Dalam konteks pelayanan kesehatan, *assurance* menurut model SERVQUAL mencakup kemampuan tenaga medis untuk memberikan rasa aman melalui penjelasan yang jelas, sikap profesional, dan jaminan atas kualitas tindakan medis [11]. Ketidakpastian, minimnya informasi, atau komunikasi yang tidak efektif dapat menurunkan tingkat kepercayaan pasien, yang berpotensi mendorong mereka untuk melakukan Pulang Atas Permintaan Sendiri (PAPS) [12]. Beberapa penelitian [13], [14] menegaskan bahwa minimnya komunikasi efektif dan tidak adanya kepastian informasi dari tenaga medis berperan besar dalam keputusan PAPS, khususnya pada pasien yang merasa tidak diprioritaskan atau ragu terhadap rencana perawatan [15].

Hasil uji statistik menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara aspek kepastian pelayanan rawat inap dengan keputusan PAPS, dengan nilai signifikansi sebesar 0,001 ($<0,05$). Hal ini menandakan bahwa kualitas komunikasi, kejelasan informasi, dan sikap profesional tenaga kesehatan memiliki dampak langsung terhadap keputusan pasien untuk melanjutkan atau menghentikan perawatan. Terutama bagi pasien dengan latar belakang pendidikan rendah atau berasal dari wilayah pedesaan seperti di RSUD Mayjen H.A. Thalib Kota Sungai Penuh, pemberian informasi medis yang mudah dipahami menjadi sangat penting. Oleh karena itu, peningkatan kemampuan komunikasi tenaga medis dan pemberian edukasi kesehatan secara tepat sasaran menjadi langkah strategis untuk mencegah terjadinya PAPS akibat rendahnya persepsi kepastian pelayanan.

Hubungan Empati (*Empathy*) Pelayanan Rawat Inap Terhadap Keputusan PAPS di RSUD Mayjen H.A Thalib Kota Sungai Penuh

Berdasarkan hasil penelitian, dari 125 responden yang diteliti, diketahui bahwa sebagian besar menilai pelayanan rawat inap dari aspek empati tergolong baik, yaitu sebanyak 108 responden (86,4%), dengan 104 di antaranya (83,2%) merasa puas terhadap pelayanan tersebut. Namun demikian, terdapat 17 responden (13,6%) yang menilai aspek empati kurang baik. Dari jumlah tersebut, 15 responden (12%) tetap merasa puas meskipun menyebutkan adanya kekurangan, sementara 2 responden (1,6%) menyatakan tidak puas. Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun sebagian besar pasien merasa dihargai dan dipedulikan secara emosional, masih ada sebagian kecil yang merasakan kekurangan dalam perhatian dan empati yang diberikan oleh tenaga medis.

Aspek empati merupakan salah satu dimensi penting dalam model SERVQUAL menurut [16], yang mencakup perhatian individual, pemahaman terhadap kondisi emosional pasien, serta sikap peduli dalam pelayanan. Dalam pelayanan rawat inap, empati sangat diperlukan untuk membangun kepercayaan dan menciptakan kenyamanan emosional bagi pasien. Ketika tenaga medis mampu menjalin komunikasi interpersonal yang baik dan menunjukkan perhatian terhadap kondisi psikologis pasien, hal ini dapat meningkatkan kepuasan serta memperkuat hubungan pasien dengan rumah sakit.

Namun, penelitian ini juga menunjukkan bahwa sebagian pasien merasakan kurangnya empati dari tenaga medis. Faktor seperti beban kerja yang tinggi, waktu interaksi yang terbatas, serta keterbatasan dalam

kemampuan komunikasi interpersonal dapat menjadi penyebab utama. Penelitian sebelumnya oleh [12] menunjukkan bahwa rendahnya empati dapat menurunkan kepercayaan pasien, memicu rasa tidak diperhatikan, dan meningkatkan risiko Pulang Atas Permintaan Sendiri (PAPS). Hal ini menjadi bukti bahwa empati memiliki peran penting tidak hanya pada aspek emosional pasien, tetapi juga pada keputusan mereka untuk melanjutkan atau menghentikan perawatan.

Berdasarkan hasil uji statistik, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,001 ($<0,05$), yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan rawat inap, semakin rendah empati yang dirasakan oleh pasien, maka kemungkinan pasien untuk meninggalkan rumah sakit sebelum mendapatkan rekomendasi medis menjadi lebih besar. Oleh karena itu, peningkatan keterampilan komunikasi interpersonal, pemahaman emosional, serta sikap peduli dari tenaga medis menjadi kunci dalam mencegah PAPS dan meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan.

Hubungan Keandalan (*reliability*) Pelayanan Rawat Inap Terhadap Keputusan PAPS

Berdasarkan hasil penelitian, dari 125 responden yang diteliti, sebagian besar menyatakan bahwa pelayanan rawat inap dari aspek keandalan tergolong baik, yaitu sebanyak 110 responden (88%). Dari jumlah tersebut, 107 responden (85,6%) merasa puas dengan pelayanan yang diterima, sementara 3 responden menyatakan bahwa meskipun keandalan dinilai baik, pelayanan kurang memuaskan. Sebaliknya, terdapat 60 responden yang menilai keandalan pelayanan kurang baik, dengan 45 di antaranya tetap merasa puas dan 15 responden (12%) merasa tidak puas. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun mayoritas pasien memiliki penilaian positif terhadap keandalan pelayanan, masih ada sebagian pasien yang mengalami ketidaksesuaian antara harapan dan realitas pelayanan rumah sakit.

Keandalan (*reliability*) merupakan salah satu dimensi utama dalam model SERVQUAL menurut [16], yang mencakup kemampuan rumah sakit untuk memberikan layanan yang akurat, konsisten, dan sesuai dengan yang dijanjikan. Dalam konteks pelayanan kesehatan, keandalan mencakup ketepatan waktu tindakan medis, konsistensi prosedur, dan profesionalisme tenaga medis dalam menjalankan tugas [17]. Keandalan yang baik menunjukkan bahwa rumah sakit dapat memberikan pelayanan yang dapat diprediksi, sesuai standar, dan membangun kepercayaan pasien terhadap sistem pelayanan yang dijalankan [18].

Namun, sekitar 48% responden dalam penelitian ini menyatakan bahwa keandalan pelayanan rawat inap masih kurang optimal. Hal ini bisa disebabkan oleh keterlambatan dalam pelaksanaan tindakan medis, ketidaksesuaian informasi, kesalahan administratif, hingga koordinasi yang kurang baik antar tenaga medis [19]. Pasien yang mengalami kejadian seperti keterlambatan pemberian obat atau ketidaksesuaian informasi antara perawat dan dokter mungkin merasa pelayanan tidak sepenuhnya dapat diandalkan. Ketidakpastian seperti ini dapat menimbulkan rasa kecewa, bahkan mendorong pasien untuk memilih pulang atas permintaan sendiri (PAPS) meskipun perawatan medis belum selesai secara optimal [20].

Hasil uji statistik dengan nilai signifikansi 0,001 ($<0,05$) menunjukkan hubungan signifikan antara keandalan pelayanan rawat inap dan keputusan pasien melakukan PAPS di RSUD Mayjen H.A. Thalib. Tingkat keandalan yang tinggi menurunkan kemungkinan pasien pulang sendiri tanpa rekomendasi medis, sedangkan keandalan rendah meningkatkan risiko tersebut. Oleh karena itu, peningkatan keandalan melalui prosedur yang tepat, komunikasi konsisten, dan pelayanan tepat waktu penting untuk menekan angka PAPS serta meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pasien.

5. KESIMPULAN

Kesimpulan penelitian ini adalah mayoritas pasien rawat inap di RSUD Mayjen H.A. Thalib Kota Sungai Penuh tahun 2025 berasal dari kelas perawatan III, berusia 36–50 tahun, dirawat 3–6 hari, bekerja sebagai wiraswasta, dan belum menikah, mencerminkan pasien dengan latar belakang ekonomi menengah ke bawah pada usia produktif. Selain itu, terdapat hubungan signifikan antara kepuasan pasien dan keputusan PAPS berdasarkan semua dimensi kualitas pelayanan SERVQUAL menunjukkan bahwa persepsi kualitas pelayanan sangat memengaruhi keputusan pasien untuk melanjutkan perawatan atau pulang lebih awal.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih kepada RSUD Mayjen H.A. Thalib Kota Sungai Penuh yang sudah memberikan kesempatan peneliti dalam menggunakan wahana penelitian dan Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Arini, L. D. D. (2023). Tinjauan Faktor-Faktor Penyebab Keterlambatan Pengembalian Berkas Rekam Medis Pasien Rawat Inap ke Unit Kerja Rekam Medis di Rumah Sakit Maguan Husada. *Jurnal Osadhawedyah*, 1(1), 10-16.
- [2] Anggraini, S. (2021). Pasien BPJS Pulang Atas Permintaan Sendiri (PAPS)(Studi Kasus Pada Pasien Rawat Inap di RS Rumkit TK II Putri Hijau KESDAM I/BB Medan Tahun 2019). *Excellent Midwifery Journal*, 4(1), 73-82
- [3] Agiwahyunto, F., Suyoko, S., Anjani, S., Abiyasa, M. T., & Prasetya, J. (2024). Aplikasi Monitoring dan Evaluasi Analisis Kuantitatif Pada Formulir Resume Medis Digital Di SMC RS Telogorejo Semarang tahun 2022. *J-REMI: Jurnal Rekam Medik dan Informasi Kesehatan*, 5(4), 353-362.
- [4] Agustin, N. R. J., & Pujilestari, I. (2024). ANALISIS EFISIENSI PENGGUNAAN TEMPAT TIDUR PADA UNIT PELAYANAN RAWAT INAP GEDUNG A BERDASARKAN GRAFIK BARBER JHONSON DI RSUD CILILIN. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 5(3), 7138-7151.
- [5] Dewantoro, W. (2020). GAMBARAN KONDISI PASIEN WAKTU KELUAR RUMAH SAKIT (KRS) TERKAIT MUTU PELAYANAN DI UNIT REKAM MEDIS RAWAT INAP RUMKITALMAR EWA PANGALILA SURABAYA (Doctoral dissertation, STIKES Yayasan RS. Dr Soetomo).
- [6] Harahap, M. W., Sinulingga, D., & Sari, N. M. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pulang Atas Permintaan Sendiri Pasien Di Rumah Sakit Kotapinang. *Jurnal Kajian Kesehatan Masyarakat*, 1(2), 23-31.
- [7] Sianturi, R. D., Susan, R., Kurniawan, E., & Tandanu, E. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan rawat inap terhadap keputusan pasien pulang atas permintaan sendiri (PAPS). *Jurnal Kesmas Prima Indonesia*, 7(2), 216-221.
- [8] Fadlilah, A. N., Viatiningsih, W., Fannya, P., & Rumana, N. A. (2022). Tinjauan Analisis Desain Formulir Ringkasan Pulang Rawat Inap di RSUD Kabupaten Bekasi Tahun 2022. *Sehat Rakyat: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 1(3), 240-250.
- [9] Sari N, Hidayat R. Hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan keputusan pasien pulang atas permintaan sendiri (PAPS) di RSUD Dr. Soetomo Surabaya. *J Ilmu Keperawatan*. 2021;9(2):102–10.
- [10] Lestari D. Responsivitas pelayanan kesehatan dan dampaknya terhadap keputusan pasien pulang atas permintaan sendiri di RSUD Karanganyar. *J Kesehat Masy*. 2019;15(3):145–50.
- [11] Yulianti R, Handayani S. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pasien pulang atas permintaan sendiri (PAPS) di RSUD Cibabat. *J Manaj Pelayanan Kesehatan*. 2020;23(2):85–91
- [12] Suryani T, Prasetyo E, Nugroho H. Pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Dr. Moewardi Surakarta. *J Adm Kesehatan Indones*. 2021;9(1):25–32.
- [13] Nugroho, A., Sari, R., & Hidayat, M. (2020). Minimnya komunikasi efektif dan keputusan pasien pulang atas permintaan sendiri (PAPS) di RSUD Sleman. *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 8(2), 123–132.
- [14] Astuti, D., & Prasetyo, B. (2019). Pengaruh kejelasan informasi dan profesionalisme tenaga medis terhadap kepercayaan pasien. *Jurnal Pelayanan Kesehatan Indonesia*, 6(1), 45–56.
- [15] Kurniawan, T., Saputra, E., & Wibowo, Y. (2021). *Hubungan komunikasi tenaga medis dengan keputusan PAPS di RSUD dr. Saiful Anwar Malang*. *Jurnal Manajemen Rumah Sakit*, 10(3), 210–220.

- [16] Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *J Retail.* 1988;64(1):12–40.
- [17] Shandy, B., Ismah, Z., Rezha, D. K., & Rahmadhani, P. (2024). Gambaran Pasien Pulang Atas Permintaan Sendiri (PAPS) Rawat Inap di RSU Haji Medan Tahun 2022. *An-Nadaa: Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 11(1).
- [18] Ferdianto, A. (2023). Efisiensi Penggunaan Tempat Tidur Di Unit Rawat Inap Berdasarkan Grafik Barber Johnson Di Rsu Anna Medika Madura. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 93-101.
- [19] Harahap, M. W., Sinulingga, D., & Sari, N. M. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pulang Atas Permintaan Sendiri Pasien Di Rumah Sakit Kotapinang. *Jurnal Kajian Kesehatan Masyarakat*, 1(2), 23-31.
- [20] Berliana, B. (2021). ANALISIS KELENGKAPAN PENGISIAN DOKUMEN REKAM MEDIS RAWAT INAP PADA TENAGA MEDIS DI RUMAH SAKIT UMUM AGHISNA MEDIKA SIDAREJA TAHUN 2021 (Doctoral dissertation, Universitas Siliwangi).