

Pengaruh kualitas pelayanan rawat inap terhadap keputusan pasien pulang atas permintaan sendiri (PAPS)

Masdalena¹, Rominta Diana Sianturi², Riyani Susan¹, Suandy¹, Evan Kurniawan¹, Erny Tandanu¹

¹ Prodi Pendidikan Dokter, Universitas Prima Indonesia

² Prodi Sarjana Kesehatan Masyarakat, Universitas Prima Indonesia

INFO ARTIKEL

*Corresponding Author

Email:

sianturirominta@gmail.com

ABSTRAK

Pasien Pulang Atas Permintaan Sendiri (PAPS) merupakan salah satu indikator penilaian mutu pelayanan rawat inap. Menurut Standar Pelayanan Minimal (SPM) tidak boleh lebih dari 5 %. Meningkatnya kasus pasien pulang paksa memiliki dampak terhadap rumah sakit antara lain adalah menurunkan kinerja pelayanan dan citra Rumah Sakit, dalam jangka lama dapat penurunan pendapatan Rumah Sakit. Pulang atas permintaan sendiri atau yang biasa dikatakan pulang paksa juga merupakan tanda adanya ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Selama tahun 2018 kejadian pasien pulang atas permintaan sendiri didapatkan sebanyak 2,4% naik menjadi 2,7 % Tujuan penelitian ini adalah mengetahui gambaran kejadian pasien pulang atas permintaan sendiri di RSU Royal Prima Marelan. Desain menggunakan metode cross sectional, Populasi dalam penelitian ini adalah pasien di ruang rawat inap dengan PAPS. Pengambilan sampel menggunakan teknik random sampling. Alat pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah di uji validitas dan reliabilitas dengan 55 responden. Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar responden (36,4%) memiliki tingkat pendidikan rendah, (10,9%) responden tidak puas dengan sikap petugas medis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor yang berhubungan dengan kualitas pelayanan rawat inap terhadap pasien PAPS di RSU Royal Prima Marelan dalam kehandalan (p -value=0,537), Daya tanggap (p -value=0,908), Jaminan (p -value=0,120), Empati (p -value=0,12). Kesimpulan yang diperoleh adalah ada hubungan pengaruh kualitas pelayanan rawat inap terhadap pasien pulang atas permintaan sendiri (PAPS) kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Rumah sakit harus lebih memberi perhatian terhadap kualitas pelayanan di rumah sakit dan meningkatkan sarana dan prasarana di dalam lingkungan rumah sakit dan mampu mempertahankan kualitas kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

Kata kunci: kualitas pelayanan, rawat inap, PAPS

ABSTRACT

Patients Discharge On Their Own Request (PAPS) is one indicator of the quality assessment of inpatient services. According to Minimum Service Standards (SPM) it should not be more than 5%. The increase in cases of forced discharge patients has an impact on the hospital, among others, is to reduce the service performance and image of the hospital, in the long term it can decrease the hospital's income. Going home at their own request or what is usually said to be forced home is also a sign of patient dissatisfaction with hospital services. During 2018 the incidence of patients returning at their own request was 2.4%, increasing to 2.7%. The purpose of this study was to find out the description of the incidence of patients returning at their own request at RSU Royal Prima Marelan. The design used a cross sectional method. The population in this study were patients in an inpatient room with PAPS. Sampling using random sampling technique. The data collection tool uses a questionnaire that has been tested for validity and reliability with 55 respondents. The results showed that most of the respondents (36.4%) had a low level of education, (10.9%) of the respondents were not satisfied with the attitude of the medical staff. The results showed that the factors related to the quality of inpatient services for PAPS patients at RSU Royal Prima Marelan in reliability (p -value = 0.537), Responsiveness (p -value = 0.908), Assurance (p -value = 0.120), Empathy (p -value=0,12). The conclusion obtained is that there is a relationship between the quality of inpatient services on patients returning home at their own request (PAPS) with reliability, responsiveness, assurance and empathy. Hospitals should pay more attention to the quality of services in hospitals and improve facilities and infrastructure within the hospital environment and be able to maintain the quality of reliability, responsiveness, assurance and empathy

Keywords: service quality, hospitalization, PAPS

PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi dan modernisasi dunia saat ini, kemajuan di segala bidang termasuk kesehatan dituntut agar lebih berkualitas. Rumah sakit juga berubah dalam menjalankan pelayanan kesehatan kepada pasien, di mana saat ini tidak lagi memfokuskan karya amal saja, tetapi juga meningkatkan pelayanan kesehatan yang baik. perkembangan zaman dan teknologi menimbulkan berbagai macam masalah kesehatan pada manusia. Pulang atas permintaan sendiri (PAPS) adalah istilah yang di gunakan untuk mendeskripsikan pasien yang menolak untuk di rawat dan diberikan pengobatan karena berbagai alasan seperti: tidak puas terhadap Pelayanan Penerimaan Pasien, Pelayanan Perawat, Pelayanan Dokter, Pelayanan Makanan dan Gizi, Pelayanan Penunjang Medik, Pelayanan Fisik yang diberikan rumah sakit. Pulang atas permintaan sendiri merupakan fenomena yang sangat memprihatinkan, dimana pasien pulang tapi secara medis belum pulih kesehatannya sehingga dapat menyebabkan penyakitnya menjadi kronik yang apabila penyakitnya merupakan penyakit menular tentunya akan berpengaruh terhadap lingkungan sekitarnya sehingga berdampak pada peningkatan morbiditas bahkan miortalitas. Pasien yang pulang atas permintaan sendiri juga mencerminkan adanya ketidak puasan pasien terhadap penyelenggaraan pelayanan kesehatan.

Tjiptono (2007) menjelaskan bahwa kualitas merupakan salah satu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sehingga definisi pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007). Posma (2001) menjelaskan rawat inap merupakan suatu bentuk perawatan, dimana pasien dirawat dan tinggal di rumah sakit untuk jangka waktu tertentu. Selama pasien dirawat, rumah sakit harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien (Posma, 2001).

Mindasari (2005) Menjelaskan dalam pelayanan rawat inap, kepuasan pasien diperoleh melalui pemberian pelayanan jasa mulai dari pelayanan penerimaan pasien, pelayanan dokter, pelayanan perawat, pelayanan makanan dan gizi, pelayanan penunjang medik serta lingkungan pasien dirawat merupakan komitmen dan tanggung jawab dari manajemen dan seluruh staf rumah sakit (Mindasari, 2005). Dari hasil penelitian Dwi Nur Cahyaningsih, Rano Indradi Sudra, Tri Lestari di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyer masih dijumpai pasien pulang atas permintaan sendiri, berdasarkan survei pendahuluan dilihat melalui observasi terhadap 30 dokumen rekam medik pasien pulang atas permintaan sendiri lama dirawat rata-rata 2 hari sedangkan menurut karakteristik diketahui bahwa berdasarkan umur tertinggi pada umur 45 - 64 tahun sebanyak 8 pasien (26,7%), berdasarkan jenis kelamin tertinggi pada laki-laki sebanyak 20 pasien (66,7%). Masalah pelayanan kesehatan di rumah sakit, seharusnya tidak terjadi. Rumah sakit merupakan usaha yang padat modal, padat ilmu pengetahuan dan teknologi, padat sumber daya manusia, padat aturan dan tentu saja sekaligus menjadi padat masalah (Kholisoh, 2015).

Dengan meningkatkan pelayanan di rumah sakit melalui komunikasi kesehatan yang baik, pelayanan kesehatan akan memberikan kenyamanan kepada pasien atau masyarakat yang membutuhkan. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 tahun 2018 disebutkan bahwa Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Tugas rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan adalah memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu, dan bertanggung jawab terhadap masyarakat terutama di wilayah cakupannya. Sedangkan fungsi rumah sakit adalah menyelenggarakan pelayanan spesialisik atau medik sekunder dan pelayanan subspecialistik atau medik tersier. Dengan demikian, produk utama rumah sakit adalah pelayanan medik. Dalam kegiatannya, unit penghasil pelayanan dalam Rumah Sakit adalah instalasi. Sebagai unit penghasil pelayanan, maka instalasi di rumah sakit merupakan ujung tombak dalam operasional rumah sakit (Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2018).

Penelitian Menap (2007) tentang analisis alasan pasien pulang atas permintaan sendiri di RSUD Praya Kabupaten Lombok Tengah tahun 2006, diperoleh angka kejadian pulang atas permintaan sendiri 53,7% (469 kasus dari 8.733 pasien keluar rumah sakit). Alasan yang ditemukan terdiri karena alasan biaya, kecewa dengan pelayanan yang diberikan dan konflik dengan sikap dan perlakuan petugas. Hasil penelitian Thenie (2002) tentang pasien pulang atas permintaan sendiri terhadap pelayanan rumah sakit di RSUD Karawang menunjukkan bahwa kasus pasien PAPS di RSUD Karawang berhubungan dengan faktor biaya dan faktor pelayanan rumah sakit. Faktor biaya yang dikeluhkan adalah tingginya biaya obat yang dikeluarkan sedangkan faktor pelayanan yang dikeluhkan kurang ramahnya sikap perawat kepada pasien dan kebersihan di rumah sakit. Hasil yang di dapat dari wawancara kepada 5 orang pasien rawat inap

permasalahan ditemukan terhadap fasilitas rumah sakit, dan 8 orang mengatakan tidak puas terhadap pelayanan petugas kesehatan, sedangkan 4 orang mengatakan puas dengan pelayanan yang di dapat di rumah sakit tersebut.

Pasien yang mengatakan puas dengan pelayanan rumah sakit dikarenakan dilayani dengan cepat, tepat dan baik oleh petugas medis. Sedangkan pasien yang mengatakan tidak puas dilihat dari segi ketanggapan yang kurang cepat petugas kesehatan dalam melayani, selain itu dari segi jaminan kurang ramah untuk seorang petugas kesehatan di rumah sakit dalam melayani pasien dan fasilitas ruangan kamar rawat inap dianggap pasien kurang layak sehingga pasien yang sedang rawat inap tidak terlalu nyaman. Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang "Pengaruh Kualitas Pelayanan Rawat Inap Terhadap Keputusan Pasien Pulang Atas Permintaan Sendiri (PAPS) di RSUD Prima Marelana Tahun 2022".

METODE

Metode penelitian ini adalah desain penelitian cross sectional yang bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Lokasi dan Waktu Penelitian Lokasi di RSUD Prima Marelana penelitian dilaksanakan pada bulan september 2022. Populasi penelitian sebanyak 1.105 pasien. Sedangkan sampel sebanyak 55 responden dengan Kriteria inklusi dalam penelitian adalah kriteria atau ciri-ciri anggota populasi yang dijadikan sebagai sampel yaitu : 1. Pasien rawat inap yang bersedia menjadi responden 2. Pasien rawat inap dengan usia 50-64 tahun 3. Wali pasien, Kriteria eksklusi dalam penelitian ini adalah ciri-ciri anggota populasi yang tidak dapat dijadikan sebagai sampel yaitu : 1. Pasien rawat inap yang tidak bersedia untuk menjadi responden 2. Pasien rawat inap yang sedang merasa tidak nyaman di ruangan rawat inap

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Sampel berjumlah 55 responden terdapat 22 responden (40,0) berjenis kelamin laki-laki dan 33 responden (60,0) berjenis kelamin wanita. Ini menunjukkan sebagian besar responden didominasi oleh laki-laki. Bisa dilihat dari umur, menunjukkan bahwa responden yang paling dominan di umur 65 ke atas sebanyak 26 orang (47,3) dan umur 35-49 adalah 4 orang (7,3). Hasil distribusi frekuensi pasien di rawat inap kurang dari 3 hari sebanyak 46 orang (83,6) dan 3-6 hari sebanyak 9 responden (16,4). Dari tingkat pendidikan pasien lebih banyak berpendidikan SMP 20 orang (36,4), dan pasien berlatar belakang S1 sebanyak 6 orang (10,9). Hasil distribusi responden berdasarkan pekerjaan menunjukkan pegawai swasta sebanyak 13 orang (23,6) dan PNS sebanyak 5 orang (9,1).

Analisis Univariat

Hasil penelitian yang dilaksanakan oleh peneliti terhadap pengaruh kualitas pelayanan rawat inap terhadap keputusan pulang atas permintaan sendiri (PAPS) di RSUD Prima Marelana Tahun 2022 sebanyak 55 orang maka dihasilkan sebagai berikut :

Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati

Variabel	Jumlah (n)	Persentase (%)
Kehandalan Baik	22	40,0
Tidak Baik	33	60,0
Total	55	100,0
Daya Tanggap Baik	19	34,5
Tidak Baik	36	65,5
Total		100,0
Jaminan Baik	24	43,6
Tidak Baik	31	56,4
Total	55	100,0
Empati Baik	18	32,7
Tidak Baik	37	67,3
Total		100,0

Hasil dari data menunjukkan bahwa persepsi responden mengenai kehandalan petugas di rumah sakit tidak baik sebanyak 33 orang (60,0) dan responden yang menilai baik sebanyak 22 orang (40,0). Hasil dari responden mengenai daya tanggap petugas kesehatan tidak baik yaitu 36 orang (65,5) sedangkan yang baik ada 19 orang (34,5). Untuk jaminan responden menilai dengan petugas yang tidak baik sebanyak 31

orang (56,4) dan yang baik 24 orang (43,6). Bisa dilihat dari segi empati yang tidak baik sebanyak 37 orang (67,3) dan yang baik ada 18 orang (32,7).

Analisis Bivariat

Dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan rawat inap terhadap pasien pulang atas permintaan sendiri (PAPS) di RSUD Royal Prima Marelان Tahun 2022 dengan menggunakan uji *chi-square* sebagai berikut.

Pengaruh Kehandalan Kualitas Pelayanan Rawat Inap Terhadap Keputusan Pasien Pulang Atas Permintaan Sendiri (PAPS) di Rumah Sakit Umum Royal Prima Marelان Tahun 2022.

Hasil dari penelitian tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Rawat Inap Terhadap Keputusan Pasien Pulang Atas Permintaan Sendiri (PAPS) di RSUD Royal Prima Marelان Tahun 2022.

Pengaruh Kehandalan Kualitas Pelayanan Rawat Inap Terhadap Keputusan Pasien Pulang Atas Permintaan Sendiri (PAPS)

Kehandalan	Kepuasan Pasien				Total		P Value
	Puas		Tidak Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Baik	7	7,0	15	39,0	22	100	0,537
Tidak Baik	8	8,8	25	45,0	33	100	

Dari 22 responden yang menilai kehandalan petugas kesehatan baik dan responden menilai tidak puas yaitu 33 orang (26,0%) dan responden menilai kehandalan petugas kesehatan baik namun responden tidak puas sebanyak 15 orang (15,0%). Dari 33 responden menilai kehandalan petugas kesehatan tidak baik dan pasien tidak puas yaitu sebanyak 25 orang (26,0%) dan responden yang menilai petugas kesehatan tidak baik namun responden menilai puas terhadap pelayanan yang diberikan sebanyak 8 orang (8,0).

Hasil analisis bivariat dengan menggunakan uji *chi-square* diperoleh nilai $p\text{-value}=0,537$ ($p\text{-value} < 0,05$), artinya H_0 ditolak, ini menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan antara kehandalan petugas terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Royal Prima Marelان Tahun 2022.

Pengaruh Daya Tanggap Kualitas Pelayanan Rawat Inap Terhadap Keputusan Pasien Pulang Atas Permintaan Sendiri (PAPS)

Daya Tanggap	Kepuasan Pasien				Total		P Value
	Puas		Tidak Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Baik	5	5,1	14	37,0	19	100	0,908
Tidak Baik	10	10,9	26	47,0	36	100	

Dari 19 responden yang menilai daya tanggap petugas medis baik, dan responden puas yaitu sebanyak 5 orang (5,1) dan responden yang menilai daya tanggap petugas kesehatan baik namun responden tidak puas sebanyak 10 orang (10,9). Dari 36 responden menilai daya tanggap petugas medis tidak baik dan responden tidak puas yaitu sebanyak 26 orang (47,0) dan responden yang menilai petugas kesehatan tidak baik namun responden puas terhadap pelayanan yang diberikan sebanyak 10 orang (10,9).

Hasil analisis bivariat dengan menggunakan uji *chi-square* diperoleh nilai $p\text{-value}=0,908$ ($p\text{-value} < 0,05$), artinya H_0 ditolak, ini menunjukkan bahwa ada pengaruh kualitas daya tanggap petugas medis terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Royal Prima Marelان Tahun 2022.

Pengaruh Jaminan Kualitas Pelayanan Rawat Inap Terhadap Keputusan Pasien Pulang Atas Permintaan Sendiri (PAPS)

Jaminan	Kepuasan Pasien				Total		P Value
	Puas		Tidak Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Baik	4	4,2	20	42,0	24	100	0,120
Tidak Baik	11	11,8	20	42,0	31	100	

Dari 24 responden yang menilai jaminan petugas medis baik, namun responden menilai tidak puas yaitu 20 orang (42,0%) dan responden menilai jaminan petugas medis baik dan responden puas sebanyak 4 orang (4,2%). Dari 31 responden menilai jaminan petugas kesehatan tidak baik namun responden puas yaitu 20 orang (42,0%) dan menilai tidak puas sebanyak 20 orang (42,0%).

Hasil analisis bivariat dengan menggunakan uji *chi-square* dihasilkan nilai $p\text{-value}=0,120$ ($p\text{-value} > 0,05$). Artinya H_0 di tolak, ini menunjukkan bahwa ada pengaruh kualitas jaminan petugas medis terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Royal Prima Marelان Tahun 2022.

Pengaruh Empati Kualitas Pelayanan Rawat Inap Terhadap Keputusan Pasien Pulang Atas Permintaan Sendiri (PAPS)

Empati	Kepuasan Pasien				Total		P Value
	Puas		Tidak Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Baik	1	1,1	17	40,0	18	100	0,120
Tidak Baik	14	14,9	23	40,0	37	100	

Dari 18 responden yang menilai empati petugas kesehatan baik namun responden menilai tidak puas yaitu sebanyak 17 orang (40,0%) dan responden yang menilai empati petugas kesehatan baik dan responden merasa puas terhadap pelayanan sebanyak 1 orang (1,1%). Dari 37 responden menilai empati petugas kesehatan tidak baik namun responden menilai puas yaitu sebanyak 17 orang (40,0%) dan responden menilai tidak puas sebanyak 23 orang (40,0%).

Hasil analisis bivariat dengan menggunakan uji *chi-square* dihasilkan nilai $p\text{-value}=0,120$ ($p\text{-value} > 0,05$). Artinya H_0 di tolak, ini menunjukkan bahwa ada pengaruh empati petugas medis terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Royal Prima Marelان Tahun 2022.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Tidak ada pengaruh kehandalan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSU Royal Prima
2. Tidak ada pengaruh daya tanggap terhadap kualitas pelayanan rawat inap terhadap pasien pulang atas permintaan sendiri (PAPS) di RSU Royal Prima Marelان
3. Tidak ada pengaruh jaminan terhadap kualitas pelayanan rawat inap terhadap pasien pulang atas permintaan sendiri (PAPS) di RSU Royal Prima Marelان
4. Tidak ada pengaruh empati terhadap kualitas pelayanan rawat inap terhadap pasien pulang atas permintaan sendiri (PAPS) di RSU Royal Prima Marelان

REFERENSI

- Badjamal, AF. 2014, Pengaruh Kompetensi dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas 3 Pada RSUD Palu. E-jurnal Katalogis, Vol 2 Nomor 7, hh 200-210
- Notoatmodjo S. Ilmu Kesehatan dan Ilmu Perilaku. Jakarta: Rineka Cipta; 2010
- Supranto J. Pengukuran tingkat kepuasan konsumen untuk menaikkan pangsa pasar. Jakarta: Rineka Cipta. 2016;
- Fauziah N. Analisis Persepsi Pasien Pulang Atas Permintaan Sendiri (PAPS) terhadap Kualitas Pelayanan dan Harga di Ruang Rawat Inap Terpadu (Rindu) A RSUP Haji Adam Malik Medan Tahun 2013.

- Pohan Imbalo S. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. Jakarta Penerbit Buku Kedokt EGC. 2007; Medan RM. Profil Rumah Sakit Umum Madani Medan. Vol. 1, Profil RSUD Madani Medan. Medan; 2018.
- DepKes RI. Profil Kesehatan Indonesia. Jakarta: Dep. Kes RI; 2010.
- Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129 tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rawat Jalan Rumah Sakit. Jakarta.
- Rosita S. Pengaruh Faktor Predisposing, Enabling dan Needs Terhadap Keputusan Pasien Untuk Pulang Atas Permintaan Sendiri (PAPS) di RSUD Dr. H. Yuliddin Away Tapaktuan Kabupaten Aceh Selatan.
- Hartono B. Manajemen pemasaran untuk rumah sakit. Jakarta: rineka cipta. 2010;
- Muhammad I. Panduan Penyusunan Karya Tulis Ilmiah Bidang Kesehatan Menggunakan Metode Ilmiah Hal 92- 98. Bandung: Citapustaka Media Perintis; 2016.
- Arikunto S. Metode penelitian. Jakarta: Rineka Cipta. 2002;71–89.
- Muhammad I. Pemanfaatan SPSS Dalam Penelitian Sosial dan Kesehatan. Bandung: Citapustaka Media Perintis; 2016.
- Skinner BF. Ilmu pengetahuan dan perilaku manusia. Diterjemahkan Maufur) Penerbit Pustaka Pelajar Yogyakarta. 2013;
- Maramis WF. Ilmu perilaku dalam pelayanan kesehatan. Surabaya Univ Airlangga. 2006