

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pasien untuk Pulang atas Permintaan Sendiri: Literatur Review

Indah^{1*}, Rosyidah², Rochana Ruliyandari³

^{1,2,3}Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Ahmad Dahlan, Yogyakarta, Indonesia

*Email: 2307053002@webmail.uad.ac.id

*Penulis korespondensi : Jl. Hasanuddin, RT//RW. 001/00, Kel/Des. Pulau Gersik, Kec. Selat Nasik

INFO ARTIKEL

Riwayat Naskah

Dikirim (09 Desember 2024)

Direvisi (15 Januari 2025)

Diterima (28 Mei 2025)

Kata Kunci :

Kepulangan pasien

DAMA

Kualitas pelayanan kesehatan

Kepuasan pasien

Pelayanan kesehatan global

ABSTRAK

Fenomena pemulangan pasien atas permintaan sendiri atau *Discharge Against Medical Advice* (DAMA) merupakan tantangan signifikan dalam sistem layanan kesehatan global, termasuk di Indonesia. Keputusan DAMA tidak hanya berimplikasi terhadap keselamatan pasien, tetapi juga mencerminkan kesenjangan dalam kualitas layanan, aksesibilitas, serta kepuasan terhadap pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi keputusan DAMA pada pasien rawat inap di Indonesia, serta meninjau relevansi global dari permasalahan ini. Metode yang digunakan adalah tinjauan literatur sistematis terhadap 257 artikel dari database terakreditasi seperti PubMed dan Google Scholar dengan rentang publikasi 2014–2019. Setelah proses penyaringan menggunakan protokol PRISMA, diperoleh 22 artikel yang memenuhi kriteria inklusi. Hasil analisis menunjukkan bahwa faktor-faktor utama yang memengaruhi DAMA mencakup persepsi buruk terhadap kualitas layanan rumah sakit, tingginya biaya pengobatan, kurangnya komunikasi efektif antara tenaga medis dan pasien, serta minimnya dukungan keluarga. Pasien tanpa asuransi kesehatan juga cenderung mengambil keputusan DAMA akibat ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diterima. Selain itu, faktor budaya dan tekanan sosial dari keluarga turut berperan dalam keputusan tersebut. Kebaruan dari studi ini terletak pada fokus terhadap peningkatan tren DAMA di Indonesia dengan pendekatan integratif antara data lokal dan global. Kesimpulannya, untuk mengurangi angka DAMA, dibutuhkan reformasi sistem layanan kesehatan yang menitikberatkan pada perawatan yang berpusat pada pasien, peningkatan komunikasi antara pasien dan tenaga medis, serta pemerataan akses terhadap skema asuransi kesehatan. Penanganan yang tepat terhadap faktor-faktor ini berpotensi meningkatkan hasil kesehatan pasien dan memperkuat kepercayaan terhadap sistem layanan kesehatan secara keseluruhan.

PENDAHULUAN

Pasien pulang atas permintaan sendiri (PAPS) merupakan salah satu indikator penilaian mutu pelayanan rawat inap dimana menurut Standar Pelayanan Minimal (SPM) tidak boleh lebih dari 5%. Kejadian pasien pulang atas permintaan sendiri (PAPS) juga banyak terjadi di negara lain yang dikenal dengan *Discharge Against Medical Advice* (DAMA) atau *Leave Against Medical Advice* (LAMA). Kejadian LAMA di rumah sakit Pendidikan Saudi sebesar 648 kasus atau 4,1% dari 16.175 catatan pasien pulang atas permintaan sendiri (PAPS) (1). Di Indonesia, studi menemukan bahwa sekitar 8% pasien rawat inap yang memilih pulang paksa dipengaruhi oleh

berbagai faktor, termasuk tingkat pengetahuan pasien, keterjangkauan biaya, ketersediaan fasilitas, sikap tenaga kesehatan, dukungan keluarga, serta persepsi terhadap penyakit. Sepanjang tahun 2018, kasus PAPS paling banyak terjadi pada pasien dewasa yang menjalani rawat inap serta pasien dengan kondisi kritis (2). Temuan ini mengindikasikan adanya tantangan dalam penyelenggaraan layanan kesehatan, di mana sebagian pasien memilih pulang karena layanan yang diterima belum sepenuhnya sesuai dengan harapan mereka.

Menurut WHO (World Health Organization), dalam Hasibuan *et al.*, 2018 Rumah sakit merupakan bagian integral dari suatu organisasi sosial dan medis yang memberikan pelayanan secara menyeluruh (komprehensif), kuratif (kuratif) dan pencegahan (prevensi) penyakit kepada Masyarakat. Kompleksitas pelayanan rumah sakit meliputi berbagai pelayanan, pengajaran, penelitian, dan berbagai jenis disiplin ilmu yang dilakukan secara profesional (3). Pelayanan rumah sakit bersifat kompleks karena mencakup aspek pengobatan, pengajaran, penelitian, serta melibatkan berbagai disiplin ilmu secara profesional.

Berdasarkan Undang-undang No. 44 Tahun 2009 Rumah Sakit suatu institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Pelayanan bermutu di rumah sakit hendaknya dilaksanakan di semua aspek pelayanan yang meliputi pelayanan rawat inap seperti pelayanan medis, pelayanan penunjang medis, pelayanan perawatan, pelayanan rehabilitasi, pencegahan dan peningkatan kesehatan (4).

Kejadian pulang atas permintaan sendiri diberbagai Negara yang di kenal *Discharge Against Medical Advice (DAMA)*. Pravelensi pasien pulang paksa di Amerika Serikat berkisar 1% sampai 2% dari seluruh kasus rawat inap di Spanyol pravelensi pulang paksa 0,3%. Penelitian lain dilakukan diruang UGD, ruang bedah, dan ruang anak menyebutkan pravelensi pulang paksa di Italia sebesar 0,4% dan Nigria berkisar 2% sampai 5,7%. Hal ini diperkuat oleh kejadian DAMA di rumah sakit pendidikan Saudi sebesar 68 kasus atau 4,1% dari 16.175 catatan pasien pulang (4). Jumlah kasus pulang paksa di Amerika Serikat meningkat 41% dari tahun 1997 sampai dengan 2011.

Kejadian pada orang dewasa usia 45 sampai dengan 65 tahun meningkat dari 27% pada tahun 1997 menjadi 41% pada tahun 2011, bagi peserta asuransi medicare terjadi peningkatan sari 25% menjadi 29% namun terjadi penurunan bagi peserta asuransi swasta dari 21% menjadi 16% (5). Sedangkan hasil studi di Indonesia menunjukkan bahwa data yang didapatkan sebanyak 8% pasien yang dirawat dan pulang paksa disebabkan oleh pengetahuan, keterjangkauan biaya, sarana prasarana, sikap petugas, dukungan keluarga dan persepsi tentang penyakit. Dari data di atas kasus pulang paksa sepanjang tahun 2018 terbanyak pada rawat inap dewasa dan kritis (6). Hal ini menandakan masih banyak kelemahan dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan, sehingga pasien memutuskan untuk pulang karena pelayanan yang berikan oleh pasien belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan.

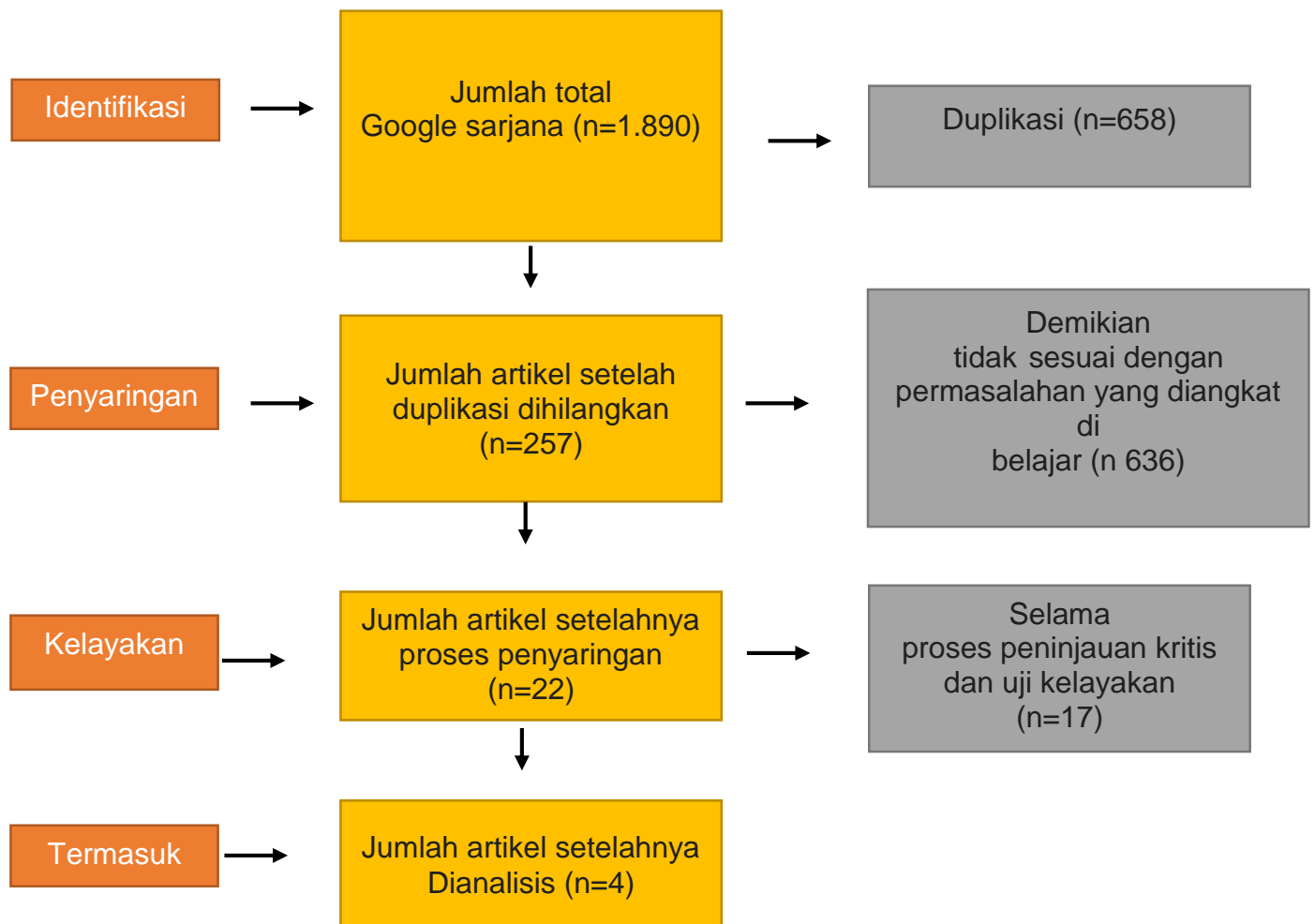
Menurut penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Harahap *et al.*, 2020, bahwa kasus pasien pulang paksa merupakan hal yang sering terjadi di rumah sakit. Pulang paksa merupakan tanda adanya perasaan ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan-pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Tingginya kasus pasien pulang paksa di rumah sakit akan menimbulkan dampak yang negatif di lingkungan keluarga pasien, dan juga akan menimbulkan kesulitan bagi rumah sakit dalam hal mengevaluasi mutu pelayanan rumah sakit (7). Maka dari kita perlu melakukan penanganan terkait kasus pasien pulang atas permintaan sendiri dengan cara melakukan literatur review agar mengetahui penyebab terjadinya pasien pulang paksa di rumah sakit.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan studi literatur review dengan menggunakan beberapa sumber yang dipilih berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditetapkan peneliti. Kriteria inklusi pada penelitian ini yaitu Sumber literature memiliki populasi penelitian yaitu pada tempat penelitian di Rumah Sakit dan variable yang ada amati dari literatur review ini meliputi beberapa faktor utama yaitu faktor pelayanan Kesehatan, faktor biaya, dukungan keluarga, faktor personal pasien dan fasilitas kesehatan. Tidak ada intervensi di dalam jurnal dan Tidak ada komparasi pada jurnal. Hasil penelitian dari jurnal menjelaskan tentang pengaruh pasien pulang atas permintaan sendiri di Rumah Sakit, Metode penelitian meliputi kualitatif dan kuantitatif. Tahun publikasi sumber literature yang diambil yaitu 10 tahun terakhir antara tahun 2014 sampai dengan 2019, Sumber literature menggunakan bahasa Inggris atau Indonesia. Sumber literature memiliki populasi penelitian yang bekerja di pelayanan kesehatan atau Rumah Sakit, dengan fokus pada kualitas layanan Kesehatan, biaya, dan dukungan keluarga sebagai penentu utama.

Tinjauan literatur review ini adalah " Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pasien Untuk Pulang Atas Permintaan Sendiri". Metode pencarian literature menggunakan situs jurnal yang terakreditasi SINTA dan Google Scholar. yaitu "Strategy" and "Quality Improvement and "Hospital". Proses tersebut digunakan untuk memfokuskan pada tujuan hasil pencarian secara sistematis. Berikut diagram PRISMA dapat dilihat pada Gambar.1

PRISMA (Search and Sreenin Strategy) of literature review



Gambar 1. Diagram Prisma

Tabel 1. Artikel Yang Di Review

No	Peneliti	Judul Artikel	Desain Penelitian	Hasil Penelitian
1	Lubis <i>et al.</i> , (2018)	Faktor Yang Memengaruhi Kejadian Pulang Atas Permintaan Sendiri (PAPS) Pada Pasien Rawat Inap Di Rsu Madani Kota Medan.	Kuantitatif	Keterjangkauan biaya merupakan aspek yang sangat penting dalam hal seseorang menentukan dan mendapatkan fasilitas kesehatan sesuai yang di butuhkan keluarga pasien.
2	Wati <i>et al.</i> , (2021)	Kejadian Pasien Pulang Atas Permintaan Sendiri (Paps) Di Rsud Raja Ahmad Thabib	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden (77,8%) memiliki tingkat pendidikan yang rendah. Berdasarkan pendapat Rosita

		Provinsi Kepulauan Riau		(2014), tingkat pendidikan termasuk dalam faktor predisposisi yang dapat mendorong terjadinya pulang atas permintaan sendiri (APS).
3	Anggraini,S, (2019)	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.	Kuantitatif	Sebagian besar tingginya kasus PAPS dikarenakan alasan dari pasien tentang tidak tahan lama-lama meninggalkan keluarga atau anak, kemudian tidak terbiasa dengan perawatan di RS.
4	Harahap <i>et al.</i> , (2020)	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pulang Atas Permintaan Sendiri Pasien Di Rumah Sakit Kotapinang.	Kuantitatif	Dapat diketahui berbagai faktor alasan dari pasien pulang paksa yang sering muncul yaitu faktor eksternal rumah sakit diantaranya adalah karena tidak mempunyai biaya, kondisi pasien yang tidak ada harapan,
5	Widiarti <i>et al.</i> , (2016)	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kejadian Pasien Pulang Paksa di rumah sakit TNI AU Lanud Iswahjudi Tahun 2013.	Kuantitatif	Secara keseluruhan pasien pulang paksa terbanyak jenis kelamin laki-laki pada kelompok umur 45-64 tahun diagnosis <i>febris</i> dan yang merawat paling banyak adalah DI 12 mengatakan bahwa pelayanan yang kurang baik.

HASIL

Hasil penelusuran awal dari berbagai database akademik menghasilkan 1.890 artikel yang berkaitan dengan fenomena *Discharge Against Medical Advice* (DAMA) atau pasien pulang atas permintaan sendiri (PAPS). Setelah dilakukan pengecekan duplikasi, tersisa 257 artikel yang kemudian disaring melalui peninjauan judul dan abstrak. Dari proses penyaringan ini, diperoleh 22 artikel yang dianggap relevan dengan topik. Artikel-artikel tersebut kemudian dianalisis secara

mendalam melalui penelaahan teks lengkap berdasarkan kriteria inklusi yang telah ditetapkan sebelumnya. Dari proses ini, lima artikel yang memenuhi standar kualitas dipilih untuk dianalisis dan disintesis lebih lanjut dalam tinjauan literatur ini.

Analisis terhadap lima artikel tersebut menghasilkan beberapa tema tematik utama yang konsisten muncul sebagai faktor yang mempengaruhi keputusan DAMA. Pertama, kualitas pelayanan kesehatan menjadi isu sentral, di mana pasien merasa pelayanan yang diberikan belum memenuhi harapan, baik dari segi fasilitas, interaksi tenaga medis, maupun waktu tunggu yang lama. Kedua, faktor biaya pengobatan yang tinggi, terutama pada pasien tanpa asuransi, menjadi alasan dominan pasien memilih pulang sebelum pengobatan selesai. Ketiga, komunikasi yang kurang efektif antara tenaga kesehatan dan pasien memicu ketidakpahaman mengenai diagnosis, manfaat terapi, dan risiko medis yang dapat timbul jika pasien pulang dini. Keempat, tekanan dari keluarga serta nilai-nilai budaya lokal, seperti kewajiban mengurus keluarga atau kepercayaan tradisional, turut berkontribusi terhadap keputusan pasien untuk keluar dari rumah sakit. Terakhir, persepsi pasien terhadap kondisi kesehatannya sendiri—di mana mereka merasa telah cukup pulih atau tidak mengalami perubahan berarti—juga menjadi pemicu pengambilan keputusan DAMA. Kelima tema ini menunjukkan bahwa keputusan pasien untuk pulang atas permintaan sendiri tidak hanya bersifat individual, tetapi juga dipengaruhi oleh sistem, budaya, dan dinamika komunikasi dalam pelayanan kesehatan.

PEMBAHASAN

Penelitian faktor-faktor yang mempengaruhi 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) yang dilakukan oleh Anggraini, S, (2019) menunjukkan bahwa terdapat fakto-faktor yang mempengaruhi pasien pulang atas permintaan sendiri (PAPS) yang signifikan antara pelayanan, biaya, asuransei, dan dukungan keluarga (17). Keadaan ini sesuai yang disampaikan oleh Aditama, (2002) bahwa keluhan pasien yang timbul atas pelayanan seorang dokter di rumah sakit yaitu tidak diberi cukup waktu oleh dokter, tidak ada penjelasan tentang informasi penyakit, waktu tunggu datangnya dokter yang lama dan tidak ada kerjasama antar dokter yang merawat. Senada dengan pendapat Rosita, S, (2014) menyatakan masyarakat dewasa ini tidak mempersoalkan latar belakang status sosial dokter, namun mereka lebih menginginkan adanya kecepatan pelayanan, sikap ramah dan komunikasi yang baik antara pasien dengan dokter (18). Hal ini diperkuat lagi oleh penelitian Armand, D, (2014) keinginan pasien pulang dipengaruhi banyak faktor, salah satunya adalah perubahan sikap pada pasien atau keluarganya sebagaimana Schlenker menyebutkan bahwa individu akan berpikir bebas untuk menentukan perubahan setiap tingkah laku dan individu akan terbuka memegang teguh terhadap tindakan mereka (9).

Segi aspek pelayanan dan dukungan keluarga, penelitian yang dilakukan oleh Armand, D, (2014) menunjukkan bahwa bahwa penyebab Pulang Atas Permintaan Sendiri (PAPS) pada pasien VIP dan kelas I adalah karena faktor individu/keluarga, sedangkan pasien kelas II karena faktor pelayanan dan pasien kelas III karena faktor biaya (19). Faktor pelayanan yang dikeluhkan adalah

kekurang tanggapan dan kurangnya komunikasi dari pemberi pelayanan (14). Menurut Imballo,S, (2019) kepuasan pasien diukur dengan indikator akses pelayanan kesehatan, kepuasan mutu layanan kesehatan, proses layanan kesehatan dan sistem layanan kesehatan. Pengukuran tingkat kepuasan pasien mutlak di perlukan dalam upaya peningkatan mutu layanan kesehatan. Melalui pengukuran tersebut, dapat di ketahui sejauh mana mutu layanan yang telah diselenggarakan dapat memenuhi harapan pasien (15). Namun adakalanya layanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan pasien, hal ini menyebabkan pasien merasa tidak puas akhirnya memutuskan untuk menghakiri pengobatan terhadap dirinya dan pasien pulang sebelum selesai masa pengobatannya, ini dikenal sebagai pulang atas permintaan sendiri (PAPS) atau pulang paksa [8].

Temuan diatas sejalan dengan Herlambang, S, (2016) keluhan pasien yang timbul atas pelayanan seorang dokter atau perawat di rumah sakit yaitu tidak diberi cukup waktu oleh dokter atau perawat, tidak ada penjelasan tentang informasi penyakit, dan tidak ada kerjasama antar dokter yang merawat pasien merasa tenang dan aman bila diarahkan oleh dokter atau perawat untuk mengikuti petunjuk dan nasehat dokter atau perawat tersebut karena yakin bahwa segala sesuatu dilakukan untuk kepentingannya (9).

Dari aspek pembiayaan, penelitian yang dilakukan oleh Fauziah (2013) menunjukkan bahwa keterbatasan sumber dana merupakan salah satu faktor utama yang mendorong pasien untuk melakukan Pulang Atas Permintaan Sendiri (PAPS). Pasien yang membiayai pengobatannya secara mandiri sering kali menyatakan bahwa mereka tidak lagi memiliki cukup dana untuk melanjutkan perawatan, meskipun kondisi kesehatannya belum menunjukkan perbaikan yang signifikan (13). Temuan ini menegaskan bahwa faktor ekonomi, khususnya kemampuan dalam membiayai layanan kesehatan, sangat berperan dalam pengambilan keputusan pasien untuk menghentikan perawatan. Notoadmodjo (2012) menyatakan bahwa keberadaan asuransi kesehatan turut menentukan kemampuan keluarga dalam mengakses layanan medis. Keluarga yang memiliki jaminan asuransi cenderung lebih mudah dan siap dalam memanfaatkan layanan kesehatan saat dibutuhkan. Sebaliknya, ketiadaan asuransi dapat menjadi hambatan yang signifikan, sehingga mengurangi kemungkinan pasien untuk melanjutkan pengobatan di fasilitas kesehatan formal (12). Permasalahan berkaitan dengan permasalahan biaya untuk pelayanan di rumah sakit membuat pasien ingin Pulang Atas Permintaan Sendiri (PAPS) dari ruang rawat inap dan minta dilakukan rawat jalan (20). Masalah pembiayaan sering kali menjadi alasan utama pasien memilih untuk meninggalkan perawatan inap dan meminta agar dilanjutkan dengan rawat jalan (PAPS). Lebih lanjut, jika pasien tidak memiliki sumber dana yang memadai, mereka cenderung beralih ke bentuk pengobatan lain seperti pengobatan tradisional, herbal, melakukan pengobatan mandiri di rumah, atau bahkan tidak melakukan pengobatan sama sekali (10).

Temuan di atas sejalan dengan Khariza, (2015) yang dalam penelitiannya menemukan persepsi memiliki jaminan kesehatan bahwa permasalahan yang sering muncul di rumah sakit pelayanan kesehatan adalah karena ketersediaan jaminan kesehatan, kesiapan tenaga medis, sikap dan perilaku staf medis terhadap pasien. Terkadang hubungan antara petugas kesehatan dan pasien

tidak terjalin dengan baik dan akhirnya berujung pada rendahnya tingkat kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan (11).

Pulang atas permintaannya merupakan pengalaman yang tidak menyenangkan bagi pasien, keluarganya dan pihak rumah sakit karena pulang sebelum dokter memungkinkan pasien tidak sembuh dan penyakitnya bisa berakibat fatal, menjadi kronis dan bisa menjadi berkurang citra di masyarakat (16).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil *literature review* yang telah dilakukan mengenai analisis faktor-faktor yang mempengaruhi pasien pulang atas permintaan sendiri (APS) di Rumah Sakit maka dapat disimpulkan bahwa yang mempengaruhi pasien PAPS yaitu keterbatasan pelayanan dan fasilitas kesehatan di rumah sakit.

DAFTAR PUSTAKA

1. Agus, D, S. (2015). Hubungan Mutu Pelayanan BPJS Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Kelas III RSUD Sekayu Akademi keperawatan Pemkab Banyaasin. *Jurnal Naskah Publikasi*. Volume VIII.
2. Anggraini, S. (2019). 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) Universitas Sari Mutiara. *Excellent Midwifery Journal*, 4 No.1, Ap.
3. Andriani. S. (2018). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Badan Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Magelang. *Jurnal Kesehatan*, 2(1): 71-9.
4. Firdiyansyah, I. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warung Gubrak Kepri Mall. Kota Batam. *Jurnal Elektronik REKAMAN (Riset Bidang Ekonomi Manajemen dan Akuntansi)*, ISSN, 2598-8107.
5. Hasibuan, A. S., Siburian, M. W., & Medan, S. (2018). Sikap Petugas terhadap Pengisian Rekam Medis Rawat Inap di Rumah Sakit Sinar Husni Tahun 2017. *Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda*, 3(1), 363–369.
<http://jurnal.uimedan.ac.id/index.php/JIPIKI/article/view/50/52>
6. Harahap, M. W., Sinulingga, D., & Sari, N. M. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pulang Atas Pasien di Rumah Sakit Kota Pinang. *Jurnal Kajian Kesehatan Masyarakat*. Vol.1 No. 2.
7. Herlambang. S. (2016). *Manajemem Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Jakarta. Gosyen Publishing.
8. Imbalo, S. (2019). Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : *Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan*, Jakarta : EGC.

9. Irawan, S. (2016). *Analisis Kejadian Pulang Atas Pemerinta Sendiri (APS) Pada Pasien Peserta BPJS Yang di Rawat Inap di RSUD Tais Kabupaten Seluma*: Tesis UGM Yogyakarta.
10. Kumar, (2019). *Public–private partnerships for universal health coverage? The future of “free health” in Sri Lanka*. Published online 2019 Nov 28. doi: 10.1186/s12992-019-0522-6
11. Kesehatan K. 2008. *Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rawat Jalan Rumah Sakit*. Jakarta.
12. Kemkses, 2009. *Undang-undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit*. In: *Kesehatan, K. (Ed)*. Jakarta: Kementerian Kesehatan.
13. Lubis, S, F, M., & Simanjorang, A. (2018). Faktor Yang Memengaruhi Kejadian Pulang Atas Permintaan Sendiri (Paps) Pada Pasien Rawat Inap Di Rsu Madani Kota Medan *The Affecting Factors Of The Incidence Of Self-Patient Return On Inpatient Patients At Madani Hospital Medan*. 1(2), 53–63.
14. Rosita S. (2020). *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.
15. Supartiningsih, S. (2017). Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*. Vol 6 No 1 . Hal 9-15.
16. Suwarnig. 2020. *Gambaran Kejadian Pulang Paksa Pasien Yang Menjalani Perawatan di RSUD Dr. Setomo*. Surabaya, Universitas Airlangga.
17. Wati, L, R., Fadhilah, U., & Hastuti, D, U. (2021). Kejadian Pasien Pulang Atas Permintaan Sendiri (Paps) Di Rsud Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Hang Tuah *Jurnal Menara Medika* Vol 4 No 1 September 2021 | 96 PENDA. 4(1), 96–105.
18. Widiartil, A, S., Tri, L., & Rohmadi. (2016). Analisis Kejadian Pasien Pulang Paksa di Rumah SakiT Tni AU Lanud isWaH Judi Tahun 2013. *Jurnal Rekam Medis, ISSN 1979-9551, VOL.VIII.NO.2*
19. Wibowo, S. (2023). Patient Satisfaction in Non-BPJS Health Facilities: An Analysis of Service Quality. *Journal of Medical Services*, 8(3), 167-180.
20. Yulianti, A., & Dewi, N. (2022). Comparative Analysis of Patient Experience in Public and Private Hospitals in Indonesia. *Journal of Health Systems*, 14(1), 23-34.