

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Diabetes Melitus menduduki peringkat keenam penyebab kematian di Dunia. Menurut Federasi Diabetes Internasional (IDF), saat ini terdapat setidaknya 463 juta orang berusia antara 20 dan 79 tahun yang terkena diabetes di seluruh dunia. Seiring bertambahnya usia populasi global, prevalensi diabetes diperkirakan meningkat menjadi 111,2 juta pada individu berusia 65 hingga 79 tahun. Pada tahun 2030, jumlah ini diperkirakan akan mencapai 578 juta, dan pada tahun 2045 diperkirakan akan meningkat bahkan lebih tinggi lagi. lebih tinggi hingga 700 juta (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2020). Diabetes melitus merupakan kumpulan kelainan metabolisme yang ditandai dengan peningkatan kadar glukosa dalam aliran darah (hiperglikemia) (Pramukanto dkk., 2018). Gejala umum yang dialami penderita diabetes antara lain peningkatan buang air kecil (poliuria), rasa haus yang berlebihan (polidipsia), dan nafsu makan yang meningkat (polifagia). Jika tidak ditangani, diabetes dapat menyebabkan komplikasi akut dan kronis, yang dapat muncul beberapa bulan atau bahkan bertahun-tahun setelah timbulnya penyakit tersebut.

Hiperglikemia dan koma diabetik merupakan komplikasi utama yang paling sering terjadi pada individu penderita diabetes, sebagaimana dikemukakan oleh

Susilo dan Wulandari (2011). Sutedjo (2016) lebih lanjut menekankan bahwa kematian penderita diabetes lebih disebabkan oleh komplikasi dibandingkan penyakit itu sendiri. Perlu disebutkan bahwa diabetes adalah salah satu dari empat penyakit tidak menular yang menjadi fokus para pemimpin dunia untuk terus dipantau. Jumlah kasus dan prevalensi diabetes tetap menjadi faktor penting dalam keprihatinan global ini. Prevalensi diabetes terus meningkat secara global, termasuk di Indonesia, seperti yang dilaporkan oleh Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) pada tahun 2016. Faktanya, Indonesia menempati peringkat ketujuh di dunia dengan prevalensi diabetes tertinggi, setelah Tiongkok, India, Amerika Serikat, Brasil, Rusia, dan Meksiko, menurut penelitian yang dilakukan oleh Megawati, Agustini, dan Krismayanti pada tahun 2020. Masalah kesehatan yang terus-menerus ini terus meningkat setiap tahunnya karena faktor-faktor seperti pertumbuhan penduduk, populasi menua, gaya hidup tidak sehat, pola makan yang buruk, dan obesitas, seperti yang disoroti oleh Aryastami dan Tarigan pada tahun 2017. Data dari Riskesdas 2018 diabetes menempati urutan kedua kasus penyakit tidak menular di Jawa Tengah setelah Hipertensi. Temanggung sendiri jumlah penderita diabetes melitus dari tahun 2017 sampai tahun 2021 terus mengalami peningkatan (Dinas Kesehatan Temanggung, 2021)

Rumah Sakit Kristen Ngesti Waluyo sendiri dari bulan Januari 2023 sampai dengan pertengahan bulan Maret 2023 tercatat jumlah pasien rawat inap dengan diabetes sebanyak 186 pasien, dimana sebagian besar pasien tersebut mengalami

rawat inap berulang. Kejadian rawat inap berulang pada suatu rumah sakit sangat berkaitan erat dengan kualitas pelayanan dengan rumah sakit tersebut (William dan Tiurniari, 2020).

Kualitas pelayanan merupakan parameter utama dalam pemberian asuhan. Kualitas asuhan secara ideal dinilai melalui kepuasan pasien terhadap perawatan yang diberikan. Perawat mempunyai peran penting terhadap kualitas, efisiensi, dan efektivitas layanan Kesehatan. Peran perawat dalam pelayanan kesehatan menjadi sangat penting mengingat kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap totalitas layanan yang diberikan (Kurniati dan Efendi, 2012).

Menciptakan reputasi positif bagi rumah sakit dapat dicapai dengan mengoptimalkan kualitas pelayanan yang diberikan. Rumah Sakit, sebagai institusi yang berdedikasi untuk memenuhi kebutuhan layanan kesehatan, harus mengutamakan pelayanan yang diberikannya. Dengan memberikan layanan berkualitas tinggi yang memenuhi harapan pasien, rumah sakit dapat menumbuhkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Utami (2019) menemukan korelasi antara kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas. Kualitas pelayanan yang memuaskan akan membawa pada kepuasan pelanggan. Ketika pelayanan yang diterima pasien sesuai atau melampaui harapannya, maka pelayanan tersebut dianggap berkualitas yang memenuhi kebutuhannya. Kepuasan ini pada akhirnya mengarah pada berkembangnya loyalitas pelanggan.

Menurut Zeithalm *et. al* (Tjiptono dan Gregorius, 2015) terdapat 10 dimensi kualitas layanan sebagai indikator penilaian terhadap kualitas pelayanan, dari sepuluh dimensi tersebut kemudian disederhanakan menjadi 5 dimensi yaitu SERVQUAL yang meliputi *tangible* (bukti langsung), *reability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati). Pengoptimalan kelima dimensi tersebut akan membuat pelanggan terpuaskan sehingga dapat memberikan citra baik bagi rumah sakit sehingga akan membangun loyalitas dari pasien.

Fenomena tersebut mendorong peneliti untuk meneliti hubungan dari kualitas pelayanan dengan kejadian rawat inap berulang pada pasien diabetes melitus di Rumah Sakit Kristen Ngesti Waluyo.

## **B. Rumusan Masalah**

Data yang ditemukan selama triwulan pertama tahun 2023 sebanyak 186 pasien rawat inap dengan diagnosa diabetes melitus yang mana dari 186 pasien tersebut sebagian besar mengalami rawat inap berulang, yang mana kualitas pelayanan dari suatu rumah sakit akan berhubungan dengan loyalitas dari pasien. Maka dapat disimpulkan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kejadian Rawat Inap Berulang pada Pasien Diabetes Melitus di Rumah Sakit Kristen Ngesti Waluyo”.

### **C. Tujuan Penelitian**

#### 1. Tujuan Umum

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan kejadian rawat inap berulang pasien diabetes melitus di Rumah Sakit Kristen Ngesti Waluyo.

#### 2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui karakteristik responden baik dari jenis kelamin dan umur responden.
- b. Mengetahui kualitas pelayanan pada pasien dengan Diabetes Melitus di Rumah Sakit Kristen Ngesti Waluyo.
- c. Mengetahui angka kejadian rawat inap berulang pada pasien dengan Diabetes Melitus.
- d. Mengetahui keeratan hubungan kualitas pelayanan dengan kejadian rawat inap berulang pada pasien diabetes melitus di Rumah Sakit Kristen Ngesti Waluyo.

### **D. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada beberapa pihak, sebagai berikut :

#### 1. Bagi rumah sakit

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi dasar untuk meningkatkan kualitas pelayanan di rumah sakit.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa menjadi referensi untuk peneliti melakukan penelitian selanjutnya.

3. Bagi peneliti

Dengan penelitian ini diharapkan meningkatkan wawasan, pengetahuan, serta pengalaman bagi peneliti tentang pentingnya kualitas pelayanan daam suatu rumah sakit.

STIKES BETHESDA YAKKUM

## E. Keaslian Penelitian

**Tabel 1**  
**Keaslian Penelitian**

No	Nama/tahun	Judul	Metode	Hasil	Persamaan	Perbedaan
1	Purnamasari, Wulan / 2020	Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Antang Kota Makasar	Kuantitatif dengan menggunakan desain <i>cross sectional study</i> . Jumlah populasi pada penelitian ini yakni sebanyak 41.124 responden. Pengambilan sampel menggunakan <i>accidental sampling</i> , diperoleh sampel sebanyak 99 responden	Variabel yang berhubungan dengan kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Antang Kota Makassar adalah kenyamanan ( $p=0,003$ ) dan ketepatan waktu ( $p=0,009$ ). Sedangkan variabel yang tidak berhubungan dengan kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Antang yaitu kompetensi teknis ( $p= 0,177$ ), akses terhadap pelayanan ( $p=0,073$ ), dan hubungan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Variabel tentang kualitas pelayanan</li> <li>Metode yang digunakan sama menggunakan metode kuantitatif</li> <li>Uji bivariat menggunakan uji <i>chi square</i></li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pada penelitian sebelumnya meneliti tentang kepuasan pasien sedangkan pada penelitian ini meneliti tentang kejadian rawat inap berulang pada pasien diabetes melitus</li> <li>Responden penelitian pada penelitian sebelumnya adalah pasien rawat inap di Puskesmas Antang Kota Makassar sedangkan pada penelitian ini responden adalah pada pasien rawat inap berulang dengan diagnosa diabetes melitus.</li> </ol>

No	Nama/tahun	Judul	Metode	Hasil	Persamaan	Perbedaan
				antar manusia (p=1,000).		3. Teknik pengambilan sampling pada penelitian sebelumnya menggunakan metode <i>accidental sampling</i> , sedangkan pada penelitian ini menggunakan metode <i>purposive sampling</i> .
2.	Rosita, Riska / 2017	Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap	Kuantitatif	Adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan Kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien. Kualitas pelayanan Kesehatan di rumah sakit PKU Aisyah Boyolali telah memperngaruhi kepuasan pasien sebesar 94,5 %, sedangkan sisanya sebesar 5,5 % dipengaruhi oleh factor lain yang	1. Pada variabel kualitas pelayanan 2. Metode pengambilan sampel sama-sama menggunakan metode <i>purpossive sampling</i> . 3. Metode yang digunakan sama yaitu menggunakan metode kuantitatif 4. Uji bivariat menggunakan uji	1. Pada penelitian sebelumnya meneliti tentang kepuasan pasien sedangkan pada penelitian ini meneliti tentang kejadian rawat inap berulang pada pasien diabetes melitus 2. Responden penelitian pada penelitian sebelumnya adalah semua pasien rawat inap

No	Nama/tahun	Judul	Metode	Hasil	Persamaan	Perbedaan
				tidak diteliti.	<i>chi square</i>	sedangkan pada penelitian ini responden adalah pada pasien rawat inap berulang dengan diagnosa diabetes melitus.
3	Raharjaan, Franky/2020	Hubungan Kualitas Pelayanan Perawat dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien di IGD Rumah Sakit Umum Labuang Baji	Desain penelitian ini adalah survey analitik menggunakan pendekatan Cross sectional study dengan jumlah sampel 77 responden. Metode pengumpulan sampel <i>accidental sampling</i> . Teknik analisa uji statistic yang dipilih adalah uji <i>chi ssquare</i> <i>crosstabs tabel 2x2</i>	diperoleh hasil ada hubungan yang signifikan dari dimensi kehandalan (0,000), daya tanggap (0,000), dan dimensi empati (0,001) dengan kepuasan keluarga pasien di IGD Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji. Sedangkan dimensi Jaminan (0,525) dan bukti fisik (0,889) tidak ada hubungan kualitas pelayanan perawat dengan kepuasan keluarga pasien di IGD Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pada variable kualitas pelayanan</li> <li>2. Metode yang digunakan sama yaitu menggunakan metode kuantitatif</li> <li>3. Uji bivariat menggunakan uji <i>chi square</i></li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pada penelitian sebelumnya meneliti tentang kepuasan pasien sedangkan pada penelitian ini meneliti tentang kejadian rawat inap berulang pada pasien diabetes melitus</li> <li>2. Responden penelitian pada penelitian sebelumnya adalah pasien rawat inap di Puskesmas Antang Kota Makassar sedangkan pada penelitian ini responden adalah</li> </ol>

No	Nama/tahun	Judul	Metode	Hasil	Persamaan	Perbedaan
						<p>pada pasien rawat inap berulang dengan diagnosa diabetes melitus.</p> <p>3. Teknik pengambilan sampling pada penelitian sebelumnya menggunakan metode <i>accidental sampling</i>, sedangkan pada penelitian ini menggunakan metode <i>purposive sampling</i>.</p>

STIKES BETHESDA YAKKUM