

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kemajuan ekonomi yang terus meningkat menyebabkan perubahan perilaku dan gaya hidup masyarakat. Saat pendapatan tinggi, akan cenderung mengonsumsi makanan secara berlebihan, aktivitas fisik yang kurang sehingga menyebabkan kegemukan. Keadaan demikian dapat mengakibatkan masyarakat menjadi tidak sehat. Gaya hidup yang tidak sehat dapat menimbulkan berbagai penyakit berbahaya. Fenomena yang mengiringi pola hidup tidak sehat munculnya penyakit degeneratif seperti diabetes melitus. Diabetes melitus merupakan penyakit kronis yang disebabkan karena keturunan atau defisiensi produksi insulin pada pankreas oleh ketidakefektifan insulin yang dihasilkan. Hal ini menyebabkan peningkatan konsentrasi glukosa dalam darah (hiperglikemia) yang akan merusak banyak sistem tubuh, khususnya pembuluh darah dan saraf (World Health Organization, 2016).

Data *Global status report in Noncommunicable Diseases (NCD) World Health Organization* (WHO) Diabetes melitus menempati peringkat ke-6 sebagai penyebab kematian. International Diabetes Federation (IDF) memperhitungkan angka kejadian diabetes melitus di dunia pada tahun 2012 adalah 371 juta jiwa, tahun 2013 meningkat menjadi 382 juta jiwa dan diperkirakan tahun 2035 diabetes melitus meningkat menjadi 592 juta jiwa. Indonesia angka kejadian diabetes melitus termasuk urutan terbesar ke-7 dunia yaitu sebesar 7,6 juta jiwa. (Triyanisya dan Prastica, 2013 dalam Utami, 2014). Berdasarkan Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) tahun 2018 jumlah pasien diabetes melitus di Sumatera Utara sebanyak 160.913 jiwa.

Diabetes melitus dalam jangka waktu yang panjang dapat menyerang semua sistem organ tubuh, yang akan menyebabkan komplikasi mikrovaskular, makrovaskular, serta

neuropati seperti penyakit vaskular perifer, hal ini digambarkan kelainan pada tungkai bawah yang berupa ulkus maupun gangren yang disebut dengan ulkus diabetik (Smeltzer, Suzanne C, 2013). Diabetes melitus biasanya disertai dengan adanya komorbiditas seperti hipertensi, dislipidemia, dan kardiovaskular. Seseorang yang menderita diabetes melitus berisiko dua kali lebih besar untuk mengalami kecemasan daripada seseorang yang tidak menderita diabetes melitus. Penderita diabetes melitus yang mengalami kecemasan dapat menyebabkan kadar glukosa darah tidak stabil atau mengalami glikemia. Apabila kadar glukosa darah pada pasien diabetes melitus tidak stabil secara terus-menerus maka akan menimbulkan komplikasi makrovaskuler maupun mikrovaskuler (Kodakandla et.al, 2016).

Pembangunan kesehatan pada hakekatnya adalah upaya yang dilaksanakan oleh semua komponen bangsa Indonesia yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya, sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomi (Kemenkes RI, 2015). Berdasarkan Undang-Undang RI No.44 Tahun 2009, Rumah sakit sebagai pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Rumah Sakit sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu Rumah Sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat (Kemenkes RI, 2008).

Pelayanan rumah sakit sebagai salah satu bidang jasa yang memegang peranan penting. Indikator utama untuk mengetahui standar rumah sakit adalah kepuasan pasien

terhadap pelayanan rumah sakit. Pelayanan yang baik dari suatu rumah sakit akan membuktikan rumah sakit tersebut bermutu baik. Masalah mutu di rumah sakit sesungguhnya tidak terlepas dari persepsi atau pertimbangan pihak pasien tentang pelayanan rumah sakit (Depkes RI, 2009).

Menurut Hadijah tahun 2016, penyelenggaraan pelayanan kesehatan di rumah sakit mempunyai karakteristik dan organisasi yang sangat kompleks karena berbagai jenis tenaga kesehatan dengan perangkat keilmuan yang beragam, berinteraksi satu sama lain. Rumah sakit sebagai unit pelayanan publik perlu berbenah diri dan terus meningkatkan mutu pelayanan sehingga tetap kompetitif di era globalisasi. Apabila rumah sakit tidak memperhatikan kualitas pelayanannya maka akan ditinggalkan oleh pelanggannya yang menyebabkan kerugian bagi semua pihak baik petugas, pengelola atau pemilik rumah sakit sehingga tidak mendapatkan pendapatannya. Pengguna atau pasien juga akan ikut dirugikan karena berkurang atau tidak mendapatkan layanan yang bermutu apalagi bagi masyarakat yang tidak mampu untuk memilih rumah sakit lain sesuai dengan keinginannya. Kemampuan rumah sakit dalam menyampaikan kualitas pelayanan kesehatan yang baik merupakan harapan bagi setiap masyarakat ketika datang untuk melakukan konsultasi atas permasalahan kesehatan yang sedang mereka rasakan (Henny, 2016).

Tingkat kepuasan pasien merupakan tolak ukur mutu pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Semakin tinggi tingkat kepuasan pasien menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit semakin baik. Jika pasien puas dengan pelayanan yang diberikan rumah sakit, maka akan semakin tinggi minat kunjung ulang pasien, tentu saja hal ini akan memberikan keuntungan bagi pihak rumah sakit (Karlin, 2017).

Minat kunjungan ulang merupakan perilaku yang muncul sebagai respon terhadap objek yang menunjukkan keinginan pelanggan untuk melakukan pembelian ulang. Kunjungan ulang dapat juga diartikan sebagai bagian dari tahapan loyalitas konsumen, ada beberapa faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien yaitu kepuasan pelanggan, kualitas jasa, citra, dan rintangan untuk berpindah (Husein, 2013). Hasil survei awal yang peneliti lakukan di RSUD DR Pirngadi Kota Medan, diperoleh data bahwa pasien diabetes melitus sampai April 2023 adalah berjumlah 213 orang penderita. Hasil wawancara pada tanggal 3 Mei tahun 2023 yaitu kepada 10 orang pasien diabetes melitus, diperoleh data bahwa sebesar 60% pasien mengatakan merupakan pasien baru, dan sisanya 40% merupakan pasien yang berobat ulang untuk mengontrol penyakitnya. Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Analisis Faktor Penentu Minat Kunjungan Ulang Pasien Diabetes Melitus di RSUD Pirngadi Kota Medan tahun 2023.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah penelitian ini apakah Faktor-faktor yang menjadi Penentu Minat Kunjungan Ulang Pasien Diabetes Melitus di RSUD Pirngadi Kota Medan tahun 2023?

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengetahui Faktor Penentu Minat Kunjungan Ulang Pasien Diabetes Melitus di RSUD Pirngadi Kota Medan tahun 2023.

1.3.2. Tujuan Khusus

1. Mengetahui Karakteristik Pasien Diabetes Melitus di RSUD Pirngadi Kota Medan tahun 2023.

2. Mengetahui Mutu Pelayanan pada Pasien Diabetes Melitus di RSUD Pirngadi Kota Medan tahun 2023.
3. Mengetahui Dukungan Keluarga Pasien Diabetes Melitus di RSUD Pirngadi Kota Medan tahun 2023.
4. Mengetahui Pengaruh Faktor Karakteristik terhadap Penentu Minat Kunjungan Ulang Pasien Diabetes Melitus di RSUD Pirngadi Kota Medan tahun 2023.
5. Mengetahui Pengaruh Faktor Mutu Pelayanan terhadap Penentu Minat Kunjungan Ulang Pasien Diabetes Melitus di RSUD Pirngadi Kota Medan tahun 2023.
6. Mengetahui Pengaruh Faktor Dukungan Keluarga terhadap Penentu Minat Kunjungan Ulang Pasien Diabetes Melitus di RSUD Pirngadi Kota Medan tahun 2023.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Bagi Tempat Penelitian

Sebagai bahan masukan dalam meningkatkan pelayanan kesehatan tentang faktor penentu minat kunjungan ulang pasien diabetes melitus.

1.4.2. Bagi Responden

Sebagai bahan informasi yang bermanfaat bagi dunia kesehatan dalam hal minat kunjungan ulang pasien diabetes melitus.

1.4.3. Bagi Akademik

Sebagai bahan referensi dan masukan untuk memperluas khasanah keilmuan dan wawasan tentang kunjungan ulang pasien diabetes melitus.