**BAB I**

**PENDAHULUAN**

**1.1 Latar Belakang**

Perkembangan dan peningkatan jasa pelayanan yang bergerak di bidang kesehatan telah menjadi sebuah perhatian serius oleh masyarakat. Rumah sakit merupakan salah satu bentuk organisasi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan dimana salah satu upaya yang dilakukan adalah menjadi tujuan rujukan layanan kesehatan, maka rumah sakit perlu menjaga kualitas layanan terhadap masyarakat yang membutuhkan. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Kota Magelang berdasarkan hasil penelitian Happy.A, Putri.I, Saryadi dan Reni (2013) didapat nilai koefisien determinasi yang menunjukkan secara signifikan terdapat pengaruh yang positif sebesar 99%. Menurut sebagian besar responden yaitu sebesar 82% mempunyai kepuasan yang tergolong tinggi, hal ini berarti pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit sudah sesuai harapan pasien.Kepuasaan pasien merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan yang kita berikan, kepuasan pasien adalah modal untuk mendapatkan pasien lebih banyak lagi dan mendapatkan pasien yang loyal (Kaplan, Norton dalam Nursalam 2015).

Kualitas pelayanan merupakan kualitas yang harus dihubungkan dengan harapan pelanggan dan memuaskan pelanggan, dengan kata lain adalah penting mendengarkan suara pelanggan kemudian membantu untuk memformulasikan kebutuhannya, (Ignatius dan Lisa, 2012). Sedangkan pelayanan prima (*service excellent*) merupakan kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan kebutuhannya ( Happy, Saryadi, Reni, 2013). Salah satu bentuk pelayanan prima yang diberikan oleh rumah sakit adalah pelayanan homecare. Homecare merupakan salah satu pelayanan kesehatan yang dilakukan dirumah untuk meningkatkan dan mempertahankan kesehatan keluarga. Homecare mengutamakan pemenuhan kepuasan pasien melalui penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang berkualitas tanpa melanggar kode etik dan standar mutu pelayanan profesi (Reza, Suherman, Anto, 2019).

Penyakit diabetes melitus merupakan salah satu penyakit progresif yang memerlukan penanganan lama dan biaya yang besar. Pasien diabetes melitus tidak hanya mengalami berbagai masalah fisik seperti nyeri, sesak nafas, penurunan berat badan, gangguan aktivitas, tetapi juga mengalami gangguan psikososial dan spiritual yang mempengaruhi kualitas hidup pasien dan keluarganya. Oleh karena itu penderita diabetes melitus harus dibekali pengetahuan untuk perawatan sehari-hari dan motivasi untuk melakukan terapi secara rutin supaya penderita patuh terhadap pengobatan yang dilakukan (Ardi, 2015). Menurut penelitian Iin dan Tuti (2015) tentang gambaran tingkat kepuasan pasien diabetes melitus yang mendapat perawatan paliatif berupa homecare menunjukkan 14% pasien merasa cukup puas, 60,5% merasa puas dan 25,6% merasa sangat puas. Penelitian yang dilakukan Kim dan Jeong (2003) dalam jurnal Ardi (2010), melaporkan bahwa pasien diabetes melitus tipe 2 yang mendapat telehomecare memiliki penurunan rata-rata kadar HbA1c 1,2% dan kelompok control mengalami peningkatan 0,6%.

Dengan memanfaatkan teknologi informasi yang berkembang pelayanan homecare bergeser dengan aplikasi telehomecare atau telemedicine. Telehomecare adalah praktek kesehatan dengan memakai komunikasi audio, visual dan data, termasuk perawatan, diagnosis, konsultasi dan pengobatan serta pertukaran data medis jarak jauh (Mohamad J, Amal K dan Achmad F, 2015). Rata-rata kunjungan kesehatan rumah per orang dalam satu studi adalah 45 menit dibandingkan 18 menit untuk kunjungan telehomecare. Dengan homecare, perawat dapat melihat 5 atau 6 pasien dalam satu hari, sedangkan telehomecare memungkinkan 15 atau 20 kunjungan video perhari (Kathryn H.B dan Amy C.Bough, 2010). Di Amerika Serikat 36% peningkatan kebutuhan perawat homecare dalam 7 tahun mendatang dapat ditanggulangi oleh telenursing. Sedangkan di Inggris sendiri 15% pasien homecare dilaporkan memerlukan tehnologi telekomunikasi dan sejumlah studi di Eropa memperlihatkan sejumlah besar pasien mendapatkan pelayanan telekomunikasi di rumah dengan telenursing (Agus S, Okti S.R, 2008). Melalui telehomecare terjadi perubahan yang dapat dipantau tanpa harus mengunjungi rumah sakit, sehingga pasien bebas dari gangguan perjalanan. Hal ini bermanfaat bagi pasien yang kurang mampu, lansia, dan pasien di daerah pedalaman. Melalui telehomecare dapat mengurangi biaya kesehatan, meningkatkan proses perawatan dan meningkatkan kepuasan pasien (Ardi, 2010).

Rumah Sakit Umum Aminah Blitar dalam program peningkatan mutu mempunyai program homevisite, namun tidak semua pasien bisa mendapatkan pelayanan homevisite. Homevisite diambil acak dari pasien yang sudah pulang dengan kasus acak. Dari hasil rekapitulasi jumlah pasien ruang Darussalam bulan September dengan kasus diabetes mellitus sebanyak 20 pasien, dari total pasien tersebut hanya 2 pasien yang mendapat pelayanan homevisite. Salah satu upaya untuk mendukung program homecare adalah telehomecare, dengan tujuan bisa memperluas sasaran homecare dengan menghemat waktu dan biaya serta meningkatkan kepuasan pasien. Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan peneliti pada bulan November 2019 terhadap 2 pasien yang diberi perlakuan telehomcare dan 2 pasien diberi perlakuan homecare menunjukkan bahwa pasien lebih puas diberi perlakuan telehomecare.

Berdasarkan data tentang kepuasan pasien tentang telehomecare, penulis merasa perlu menggali data lebih lanjut. Penulis berharap dengan telehomecare dapat menyelesaikan masalah di Rumah Sakit Aminah dalam memberikan pelayanan prima. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang aplikasi telehomecare sebagai upaya meningkatkan kepuasan pasien diabetes melitus pasca rawat inap di ruang Darussalam Rumah Sakit Umum Aminah Blitar.

**1.2 Rumusan masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka permasalahan yang akan diteliti adalah adakah pengaruh aplikasi telehomecare terhadap kepuasan pasien diabetes mellitus pasca rawat inap dengan judul Aplikasi Telehomecare Sebagai Upaya Meningkatkan Kepuasan Pasien Diabetes Melitus Pasca Rawat Inap Di Ruang Darussalam RSU Aminah Blitar.

**1.3 Tujuan Penelitian**

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi pengaruh aplikasi telehomecare terhadap kepuasan pasien diabetes melitus pasca rawat inap.

1.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus dari penelitian ini adalah:

1. Mengidentifikasi kepuasan pasien diabetes melitus yang diberikan pelayanan telehomecare sebanyak 2 kali (hari ke 2 dan hari ke 4) pasca rawat inap sebelum pasien kontrol ke poli RSU Aminah.
2. Mengidentifikasi kepuasan pasien diabetes melitus pasca rawat inap yang diberikan pelayanan homevisite sebanyak 1 kali kunjungan sebelum kontrol ke poli RSU Aminah.
3. Membandingkan kepuasaan pasien yang diberi pelayanan telehomecare dan yang mendapat pelayanan homevisite.

**1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain:

1. Secara teoritis

Untuk menambah kaidah komunikasi dan teknologi dalam ilmu keperawatan terutama dalam metode telehomecare dalam rangka meningkatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

1. Secara praktis

Memberi masukan kepada rumah sakit untuk mengaplikasikan metode telehomecare terhadap pasien pasca rawat inap untuk memberi pelayanan prima serta menghemat waktu dan biaya homevisite.