

Pengaruh *Patient Satisfaction* terhadap *Behavioral Intention* pada Pasien Luka Diabetes Melitus dalam Melakukan Perawatan Luka
(The Influence of Patient Satisfaction on Behavioral Intention in Patients with Diabetes Mellitus Wounds in Conducting Wound Care)

Nia Novita Sari, Ermalynda Sukmawati
Faculty of Nursing, Widya Mandala Catholic University Surabaya
Jl. Raya Kalisari Selatan 1, Pakuwon City, Surabaya, Indonesia
nianovita@ukwms.ac.id; ermalinda6464h@gmail.com

ABSTRAK

Pendahuluan: Peningkatan jumlah pasien di Rumah Luka Surabaya dari tahun ke tahun. Pada tahun 2017 sebanyak 2100 pasien yang melakukan perawatan luka akibat Diabetes Melitus (DM). Pada tahun 2018 sampai bulan Mei sebanyak 1900 pasien. Hal ini menunjukkan adanya peningkatan jumlah pasien yang melakukan perawatan luka akibat DM di Rumah Luka Surabaya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *patient satisfaction* terhadap *behavioral intention* pada pasien luka diabetes mellitus dalam melakukan perawatan luka di Rumah Luka Surabaya. **Metode:** Penelitian ini adalah penelitian observasional dengan desain cross-sectional. Penelitian ini dilakukan pada bulan Januari 2019 di Rumah Luka Surabaya. Sampel penelitian adalah 30 pasien di Rumah Luka Surabaya. Metode pengambilan sampel dengan *simple random sampling*. Data dikumpulkan dengan menggunakan alat bantu kuesioner. Analisis data dengan regresi linier. **Hasil:** Sebagian besar responden adalah perempuan (63%), usia 46-55 tahun (43%). Lama DM yang diderita responden adalah 0-2 tahun (80%). Hal ini dikarenakan responden yang memiliki riwayat DM yang tidak dikelola dengan baik sehingga dapat terjadi penyumbatan pembuluh darah atau penyakit arteri perifer. Tingkat kepuasan pasien yang dirasakan pasien adalah sangat puas (76,6%) dan *behavioral intention* yang dimiliki pasien adalah baik (100%). Hasil analisis data menunjukkan bahwa kepuasan pasien memiliki pengaruh terhadap *behavioral intention* ($p=0,000$). **Kesimpulan:** kepuasan pasien dapat memengaruhi *behavioral intention* pasien.

Kata kunci: *kepuasan pasien, behavioral intention, luka diabetik*

ABSTRACT

Introduction: Increasing the number of patients in the Wound Care House Surabaya from year to year. In 2017 as many as 2100 patients who treated wounds caused by Diabetes Mellitus (DM). In 2018 until May there were 1900 patients. This shows an increase in the number of patients undergoing wound care

*due to DM at Wound Care House Surabaya. This study aims to determine the influence of patient satisfaction on behavioral intention in patients with diabetes mellitus in wound care at the Wound Care House Surabaya. **Method:** This study was an observational study with a cross-sectional design. This research was conducted in January 2019 at Wound Care House Surabaya. The research sample was 30 patients at the Wound Care House Surabaya. The method of sampling is simple random sampling. Data were collected using a questionnaire tool. Data analysis with linear regression. **Results:** Most respondents were women (63%), aged 46-55 years (43%). The DM duration suffered by respondents is 0-2 years (80%). This is because respondents who have a history of DM do not manage well so that blood vessel blockage or peripheral artery disease can occur. The level of patient satisfaction felt by patients is very satisfied (76.6%) and behavioral intention of the patient is good (100%). The results of data analysis showed that patient satisfaction has an influence on behavioral intention ($p = 0.000$). **Conclusion:** patient satisfaction can affect patient behavioral intention.*

Keywords: *patient satisfaction, behavioral intention, diabetic wounds*

PENDAHULUAN

Diabetes melitus (DM) merupakan penyakit degeneratif dan telah menjadi masalah kesehatan masyarakat yang utama karena komplikasinya (Bilous & Donnelly, 2014). Salah satu bentuk komplikasi kronik yang umum dijumpai pada penyandang diabetes melitus adalah *diabetic foot*. *Diabetic foot* adalah infeksi, ulserasi, dan atau destruksi jaringan ikat dalam yang berhubungan dengan neuropati dan penyakit vaskuler perifer pada tungkai bawah (Decroli E, 2008). Faktor yang dapat memengaruhi kejadian *diabetic foot* meliputi riwayat DM ≥ 10 tahun, jenis kelamin, kadar glukosa darah yang jelek, gangguan penglihatan, trauma kaki, dan umur (Frykberg, 2006). Diabetes Melitus yang tidak dikelola dengan baik akan menimbulkan berbagai komplikasi kronis yaitu neuropati perifer dan angiopati.

Dengan adanya angiopati dan neuropati perifer, trauma ringan dapat menimbulkan luka yang akhirnya menjadi ulkus pada penderita DM. Dalam melakukan perawatan luka DM dapat memanfaatkan pelayanan kesehatan yang lainnya seperti rumah luka.

Rumah luka merupakan salah satu contoh dari pemasaran jasa yang di mana jasa adalah tindakan atau kinerja yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain, walaupun prosesnya mungkin terkait dengan produk jasa (Lovelock & Wright, 2007). Berdasarkan hasil survei awal yang dilakukan pada bulan September tahun 2018 di Rumah Luka Surabaya, didapat sebanyak 2100 pasien yang melakukan perawatan luka akibat DM pada tahun 2017. Pada tahun 2018 sampai bulan Mei sebanyak 1900 pasien. Hal ini menunjukkan adanya peningkatan jumlah pasien yang

melakukan perawatan luka akibat DM di Rumah Luka Surabaya. Peningkatan jumlah pasien di Rumah luka tidak hanya disebabkan meningkatnya angka kejadian tetapi juga karena perilaku pasien yang menggunakan berulang jasa tersebut sehingga dapat dikatakan bahwa kepuasan pasien meningkat atas jasa perawatan luka.

Kepuasan pada pasien merupakan salah satu permasalahan yang masih menjadi fokus utama bagi seluruh manajemen pelayanan kesehatan. Kepuasan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfrontasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya (Tse & Wilton, 1998). Zeithaml *et al* (1996) dan Pollack (2009) menyatakan bahwa jika pasien merasa puas dengan kinerja pelayanan yang diterima, maka akan terbentuk perilaku-perilaku (*behavioral intention*) yang menguntungkan bagi rumah luka. Pasien yang merasa puas dan memiliki pengalaman positif cenderung untuk datang kembali atau pun memberikan positif *word of mouth*.

Berdasarkan uraian latar belakang dan data yang telah dipaparkan, masalah dalam penelitian ini adalah peningkatan jumlah pasien di Rumah luka. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *patient satisfaction* terhadap *behavioral*

intention pada pasien luka diabetes mellitus dalam melakukan perawatan luka di Rumah Luka Surabaya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dan analitik observasional. Rancang bangun dalam penelitian ini adalah *cross sectional*, karena pada saat pengumpulan data hanya dilakukan satu kali dalam satu waktu tertentu dan secara bersamaan terhadap variabel yang diteliti. Penelitian ini dilakukan pada bulan Januari 2019.

Sampel penelitian ini adalah pasien pasien di Rumah Luka Surabaya. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *simple random sampling*.

Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 30 responden.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner *patient satisfaction* dan *behavioral intention* sudah dilakukan uji validitas dan realibilitas. Data yang diperoleh kemudian diuji statistik menggunakan metode *Regresi Linier*.

HASIL PENELITIAN

Data Umum

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden di Rumah Luka Surabaya Tahun 2019 Berdasarkan Umur, Jenis Penyakit, dan Lama DM.

Karakteristik		n	%
Umur	46-55 tahun	13	43
	56-65 tahun	12	40
	> 65	5	17
	Jumlah	30	100
Jenis Kelamin	Laki-laki	11	37
	Perempuan	19	63
	Jumlah	30	100
Lama DM	0-2 tahun	24	80
	3-4 tahun	4	13,3
	>4 tahun	2	6,7
	Jumlah	30	100

Berdasarkan Tabel 1. paling banyak responden berada dalam kelompok lansia awal yaitu usia 46-55 tahun (43%). Sebagian besar responden di Rumah Luka Surabaya adalah perempuan (63%). Mayoritas responden menderita DM selama 0-2 tahun (80%). Hal ini dikarenakan DM tidak dikelola dengan baik sehingga dapat terjadi penyumbatan pembuluh darah atau penyakit arteri perifer.

Data Khusus

Patient Satisfaction

Hasil pengukuran terhadap *Patient Satisfaction* dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Pengukuran *Patient Satisfaction* di Rumah Luka Surabaya Tahun 2019

No.	<i>Patient Satisfaction</i>	n	%
1.	Sangat Puas	23	76,7
2.	Puas	7	23,3
Total		30	100

Berdasarkan Tabel 2. diketahui bahwa hasil pengukuran terhadap kepuasan pasien di Rumah Luka

Surabaya adalah pada kategori sangat puas. Hal ini mengartikan bahwa pelayanan perawatan luka di Rumah Luka Surabaya mampu memenuhi harapan atau keinginan pasien. Oleh karena itu, manajemen rumah luka tetap menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanannya.

Behavioral Intention

Hasil pengukuran terhadap *Behavioral Intention* dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Penilaian Pasien tentang *Behavioral Intention* di Rumah Luka Surabaya Tahun 2019

No.	<i>Behavioral Intention</i>	n	%
1.	Baik	30	100
2.	Cukup Baik	0	0
Total		30	100

Berdasarkan Tabel 3. diperoleh informasi bahwa pasien rawat luka di Rumah Luka Surabaya memiliki *behavioral intention* yang baik. Hal ini menunjukkan bahwa pasien memiliki perilaku yang berulang akibat merasakan hasil atau kepuasan dalam menerima pelayanan perawatan luka.

Hasil Uji Pengaruh

Tabel 4. Hasil Regresi Linier Pengaruh *Patient Satisfaction* terhadap *Behavioral Intention* di Rumah Luka Surabaya

Variabel	<i>p</i>	<i>b</i>	Keterangan
<i>Patient Satisfaction</i>	0,000	0,791	Signifikan

Berdasarkan Tabel 4. dapat diperoleh informasi bahwa *patient satisfaction* berpengaruh terhadap *behavioral intention* pasien. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan nilai $p=0,000$ yang kurang dari nilai α (0,05). Berdasarkan nilai koefisien regresi dapat diketahui bahwa besar pengaruh *patient satisfaction* terhadap *behavioral intention* pasien yaitu apabila *patient satisfaction* naik sejumlah 1% maka *behavioral intention* pasien akan naik sebesar 79%. Sehingga sangat penting untuk memperhatikan aspek dari kepuasan pasien untuk ditingkatkan.

PEMBAHASAN

Patient satisfaction/kepuasan pasien adalah tanggapan pasien terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan pasien sebelum menerima jasa pelayanan dengan sesudah menerima jasa layanan (Nursalam, 2015). Hasil penilaian kepuasan pasien berdasarkan instrumen PSQ-18 (*Patient Satisfaction Questionnaire*) menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Dari hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perawatan luka sudah baik karena hal ini bisa dilihat dari kepuasan pasien. Kepuasan ini merupakan hal utama yang dapat menunjukkan mutu suatu pelayanan kesehatan.

Berdasarkan dimensi *patient satisfaction*, penilaian tertinggi pada kategori puas adalah *Accessibility and Convenience*. Kedua hal tersebut

berkaitan dengan ketersediaan dan kemudahan untuk memperoleh pelayanan kesehatan serta waktu tunggu yang dihabiskan untuk mendapatkan pelayanan di Rumah Luka Surabaya baik.

Menurut Anderson & Mittal (2009) niat perilaku adalah hasil dari proses kepuasan. Proses tersebut didapat di mana individu bersedia untuk mencoba dan menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap pelayanan rumah luka sehingga menimbulkan kepuasan tersendiri. Hasil penilaian *behavioral intention* pasien menunjukkan bahwa sebagian besar pasien memiliki *behavioral intention* yang baik. Hal ini dikarenakan kepuasan yang dirasakan pasien terhadap jasa rumah luka yang telah diberikan dapat memberikan pengaruh *behavioral intention* pasien.

Hasil uji pengaruh pada penelitian ini menunjukkan bahwa *patient satisfaction* memiliki pengaruh signifikan terhadap *behavioral intention*. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Ernawati & Untung (2012) dengan judul “faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dan *behavioral intention* dengan *perceived value* sebagai variabel moderasi”. Penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intention* pada konsumen Pusat Grosir Solo. Hal ini dikarenakan pada saat semakin tinggi kepuasan pasien, maka niat/kecenderungan perilaku (*behavioral*

intention) pasien rawat luka akan semakin positif. *Behavioral intention* pasien yang positif ditunjukkan dari sejumlah indikator seperti keinginan berperilaku untuk berhubungan dengan jasa rawat luka, keinginan berperilaku untuk membayar lebih, *word of mouth* positif. Besar pengaruh *patient satisfaction* terhadap *behavioral intention* ialah apabila pelayanan rawat luka di Rumah Luka Surabaya mampu menciptakan kualitas pelayanan rawat luka yang baik maka akan berdampak langsung terhadap kepuasan pasien.

KESIMPULAN DAN SARAN

Patient satisfaction memiliki pengaruh signifikan terhadap *behavioral intention*. *Behavioral intention* pasien rawat luka akan semakin positif apabila para penyedia jasa rawat luka semakin meningkatkan kepuasan pasien. Kepuasan pasien dapat dirasakan pasien bila mendapatkan kualitas pelayanan yang lebih baik. Penelitian selanjutnya diharapkan mampu membandingkan kepuasan pasien terhadap niat berperilaku dan pengalaman yang diperoleh pasien. Bagi Rumah luka dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat meningkatkan *behavioral intention* pasien.

DAFTAR PUSTAKA

Anderson, E. W., & Mittal, V. (2009). Strengthening the Satisfaction Profit Chain.

Journal of Service Research, 3(2), 107–120

Bilous, R. & Donnelly, R. (2014). *Buku Pegangan Diabetes Edisi Ke 4*. Jakarta: Bumi Medika

Decroli E. (2008). Profil Ulkus Diabetik Pada Penderita Rawat Inap di Bagian Penyakit Dalam RSUP Dr M. Djamil Padang. Volume: 58. Nomor: 1. Januari 2008. 3-7.

Ernawati & Untung (2012). Faktor yang Berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen dan Behavioral Intention dengan Perceived Value sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, Vol. 2, No. 1. 45-57.

Frykberg. (2006). Diabetic Foot Disorders a Clinical Practice Guidelines. *The Journal of Foot and Ankle Surgery*

Hidayat, A. 2007. *Metode Penelitian dan Teknik Analisis Data*. Jakarta: Salemba Medika

Nursalam. (2015). *Manajemen Keperawatan, Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika

Tse, D. K. & Wilton, P. C. (1988). Models of Consumers Satisfaction Formation: An

Extention. *Journal of Marketing Research*: 204-212.

Zeithaml. (1996). Measuring The Quality of Relationship in Customer Service: An Empirical Study. *European. Journal of Marketing*

Zeithaml, Valarie A., Leonard L Berry, and A. Parasuraman. (1996). The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*, Vol. 60, pp.70-87