

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepuasan pasien adalah hasil dari penilaian pasien berdasarkan perasaannya terhadap penyelenggaraan pelayanan kesehatan pada home care yang di rasakan pasien saat rawat luka dengan menggunakan modern dressing. Dari perawatan modern dressing baik perawatan konvensional perawatan harus benar-benar melakukan perawatan yang tepat untuk proses penyembuhan luka serta menjelaskan pada pasien mengenai biaya perawatan agar pasien tidak merasa dirugikan dan dapat mencapai suatu kepuasan. Tingkat kepuasan pasien menunjuk pada prioritas indikator kualitas dalam pelayanan kesehatan Home care. Maka kepuasan merupakan hasil dari penilaian perasaan yang lebih bersifat subjektif, hal ini menunjuk pada dimensi abstrak yang relatif abstrak, para ahli telah banyak mengembangkan model pengukuran yang dapat digunakan untuk mengkuantifikasi dimensi abstrak dari suatu fenomena (dimensi kepribadian, sikap, atau perilaku) agar lebih mudah di pahami (Shalahudin, 2015).

Luka merupakan kerusakan kontinuitas kulit akibat proses patologis, baik internal maupun eksternal. Luka pada pasien diabetes merupakan luka akibat proses patologis internal yang kronik dan sering terjadi dalam kehidupan sehari-hari serta dapat menyebabkan komplikasi yang serius jika tidak ditangani dengan baik (Mahyudin *et al.*,

2020). Luka akut dan kronis membutuhkan perawatan dan manajemen luka yang baik, salah satunya menggunakan metode *modern dressing*. Perawatan luka menggunakan metode *modern dressing* merupakan metode perawatan luka yang memakai prinsip *moisture balance* dalam proses penyembuhan luka (Kartika *et al.*, 2015; Mahyudin *et al.*, 2020).

Perawatan luka metode *modern dressing* menawarkan berbagai keunggulan saat diaplikasikan pada luka diabet, diantaranya adalah mampu mengontrol bau, mampu menjaga kelembapan luka, dan dapat mengontrol infeksi (Kartika *et al.*, 2015; Angriani *et al.*, 2019; Mahyudin *et al.*, 2020). Namun, perawatan luka dengan metode *modern dressing* membutuhkan biaya yang tidak sedikit untuk sekali perawatan. Walaupun perawatan luka dengan metode *modern dressing* memiliki keuntungan dan kerugian, akan tetapi penggunaan bahan perawatan luka *modern wound dressing* terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Ada banyak faktor yang memungkinkan loyalitas pasien dalam menggunakan bahan perawatan luka *modern wound dressing* terus meningkat, diantaranya adalah adanya kepuasan pasien selaku pengguna. Menurut Rachmawati (2014) perasaan puas atas nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pengguna produk atau jasa tersebut dalam jangka waktu yang lama.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan pada bulan Februari 2023 di pedis care malang, didapatkan data 45 pasien melakukan perawatan di Pediscare. Ada 30 pasien kasus dengan

Ulkus Diabetik melakukan perawatan home care, dan 15 perawatan di Pediscare. Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti di Pediscare didapatkan data bahwa dari 8 orang mengatakan perawatan luka dengan modern dressing lebih efisien, karena dalam perawatan luka yang menggunakan modern dressing luka menjadi cepat kering, luka juga terjaga kelembabannya dan luka tidak beraroma bau sehingga pasien menjadi percaya diri saat bersama keluarganya.

Home care mengutamakan pemenuhan kepuasan pasien melalui penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang berkualitas tanpa melanggar kode etik dan standar mutu pelayanan profesi, ini merupakan salah satu indikator yang akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Lingkungan di rumah dirasa lebih nyaman bagi sebagian pasien dibandingkan dengan perawatan di rumah sakit. Hal ini berpengaruh pada proses penyembuhan pasien yang cenderung akan lebih cepat masa penyembuhannya jika mereka merasa nyaman dan bahagia (Astrini R. 2012). Mutu pelayanan berperan sebagai penilaian bagi pasien terhadap layanan yang diharapkan dengan tingkat pelayanan yang diterima sehingga memperlihatkan kesempurnaan pelayanan kesehatan mereka dapatkan. Maka banyak dari pasien memilih melakukan pemulihan rawat luka di rumah tanpa susah payah untuk bolak balik pergi ke Rumah sakit (Lidya Manorek, Ardiansa A. T. Tucunan Btr 2020).

Di Indonesia angka kejadian ulkus diabetikum pada pasien DM telah mencapai 25% sepanjang hidupnya. ulkus diabetikum terjadi pada

15-25% pasien dengan DM dan lebih dari 2% per tahun antara 5 hingga 7,5% pasien dengan neuropati (Angriani *et al.*, 2019). Menurut Mahyudin *et al.* (2020) pasien ulkus diabetikum yang dirawat menggunakan metode *classic wound dressing* dan *modern wound dressing* jumlahnya berimbang pada kisaran 51%. Namun, pada dua decade terakhir penggunaan *modern wound dressing* khususnya untuk kasus ulkus diabetikum mengalami peningkatan sejumlah 38% (Mahyudin *et al.*, 2020).

Menurut Rachmawati (2014), kepuasan konsumen terhadap suatu produk itu dipengaruhi oleh 3 faktor, yaitu: kualitas pelayanan, kualitas produk itu sendiri, dan harga dari produk tersebut. Berdasarkan teori tersebut, maka kepuasan pasien terhadap suatu produk perawatan luka dapat terbentuk dengan cara memberikan layanan terbaik saat melakukan perawatan luka, menggunakan produk perawatan luka yang berkualitas, dan berikan harga yang pantas dan terjangkau oleh pasien sebagai konsumen. Semenjak dua dekade terakhir, kualitas produk perawatan luka mengalami perkembangan yang pesat. Perkembangan di bidang perawatan luka dimulai dengan dikenalnya konsep TIME (Tissue, Infection, Moisture, and Wound Edge) yang diaplikasikan pada *modern dressing* yang banyak beredar saat ini (Rachmawati, 2014; Kartika *et al.*, 2015; Angriani *et al.*, 2019). *Modern wound dressing* adalah produk pembalut luka berteknologi tinggi. Pembalut jenis ini mampu mengontrol kelembapan di sekitar luka. Suasana yang lembab akan membantu menyediakan atmosfer yang dibutuhkan agar terjadi

pertahanan lokal yang dilakukan oleh makrofag, mempercepat angiogenesis dan dengan demikian mempercepat proses penyembuhan luka. Selain itu, penggunaan *modern wound dressing* dapat lebih meningkatkan efektivitas biaya dan kenyamanan pasien sehingga memungkinkan pasien akan merasakan kepuasan dalam penggunaannya (Mahyudin *et al.*, 2020)

Mengingat pentingnya memberikan kenyamanan dan kepuasan pada pasien dalam perawatan luka, maka pengembangan produk perawatan luka mutlak perlu dilakukan. Penggunaan ilmu dan teknologi serta inovasi produk perawatan luka dapat memberikan nilai optimal jika digunakan secara tepat (Kartika *et al.*, 2015). *Modern wound dressing* merupakan salah satu produk inovasi perawatan luka hasil pengembangan ilmu dan teknologi di bidang *wound healing* yang perlu diuji tingkat keefektifan dalam mempercepat proses penyembuhan luka. Namun tidak hanya itu, tingkat kenyamanan dan kepuasan pasien sebagai pengguna juga perlu dinilai, mengingat faktor tersebut yang berkontribusi banyak dalam membentuk loyalitas konsumen untuk tetap menggunakan dan merekomendasikan pada orang lain. Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan tema “Gambaran tingkat kepuasan pasien ulkus diabetic terhadap penggunaan *modernwound dressing*”.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien ulkus diabetic terhadap penggunaan *modern wound dressing* di Pedis Care Kota Malang?

1.3 Tujuan Penelitian

Mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien ulkus diabetic terhadap penggunaan *modern wound dressing* di Pedis Care Kota Malang.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai tambahan referensi untuk materi kuliah terkait perawatan luka menggunakan *modernwound dressing* di Pedis Care Kota Malang.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan pada:

1. Bagi Responden

Diharapkan dapat memotivasi untuk tetap menggunakan *modern wounddressing* untuk keefektifan penyembuhan luka.

2. Bagi peneliti yang akan datang

Diharapkan dapat menambah sumber penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan penggunaan *modern wound dressing* pada kasus ulkus diabetic.

3. Bagi Profesi Keperawatan

Diharapkan penelitian ini memberikan masukan bagi profesi dalam mengembangkan teknik perawatan luka yang lebih modern, efektif, dan efisien.

