

TESIS

**UNGKAPAN PSIKOLOGIS PASIEN DIABETES MELITUS
DI RUMAH SAKIT BINA SEHAT**

**Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Magister**

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN RUMAH SAKIT



**Oleh :
ENDIKI SURYA WIRA PRATAMA
NIM. 156070200111006**

**PROGRAM PASCA SARJANA FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
MALANG
2017**

ABSTRAK

ENDIKI SURYA WIRA PRATAMA, 156070200111006, Magister Manajemen Rumah Sakit, Pascasarjana Fakultas Kedokteran Universitas Brawijaya Malang, Ungkapan Psikologis Pasien Diabetes Melitus di Rumah Sakit Bina Sehat , Komisi Pembimbing, Ketua : Prof., Dr., dr. Achmad Rudijanto, SpPD., KEMD-FINASIM. Anggota Dr. dr. Tita Hariyanti, M.Kes.

Jumlah pasien DM terus mengalami peningkatan setiap tahunnya. Hal tersebut akan menimbulkan persaingan ketat antar rumah sakit dalam memberikan sebuah pelayanan. Pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa seperti rumah sakit harus sesuai dengan keinginan dari pasien. Pada penelitian ini menggunakan metode kualitatif fenomenologi sehingga didapatkan makna. Ungkapan psikologis pasien terdiri dari perasaan dan pandangan. Informan pada penelitian ini adalah pasien yang menderita diabetes melitus tipe 2. Pasien berusia antara 40-50 tahun dan pernah melakukan perawatan lebih dari 3 kali kunjungan ke rumah sakit. Hasil dari implikasi pada penelitian ini pihak rumah sakit harus dapat memahami keinginan dan kemauan dari pasien untuk meningkatkan kualitas layanan di rumah sakit.

ABSTRACT

ENDIKI SURYA WIRA PRATAMA, 156070200111006, Postgraduat Program In Hospital Management, Faculty Of Medicine, Unviersity Of Brawijaya, Malang, Psychological Phrases of Diabetes Melitus Patients in Hospital Bina Sehat , Advisor Commite, Supervisor : Prof., Dr., dr. Achmad Rudijanto, SpPD., KEMD-FINASIM. Co-supervisor Dr. dr. Tita Hariyanti, M.Kes.

The number of patient with Diabetes Mellitus is increasing every year. This condition will lead an intense competition in public service among the hospital. The service provided by the hospital should be based on the wish of the patient. The method of this research was a qualitative with phenomenological approach in order to obtain the meaning of life. The psychological expression of the patient consist of their feeling and their point of view. The age range of the patient was between 40-50 years old. The patient must have more than three times visit to the hospital. The result of the implication of this research was the hospital should be able to understand the desire and willingness of patient to improve the service quality.

KATA PENGANTAR

Pujian, rasa syukur dan terima kasih saya sampaikan kepada Allah, karena kami dapat, menyelesaikan tesis sebagai syarat penyelesaian studi pada Program Pascasarjana Magister Manajemen Rumah Sakit Fakultas Kedokteran Universitas Brawijaya Malang.

Laporan tesis ini merupakan hasil kerja dan diskusi dari semua yang terlibat dalam penelitian yaitu saya selaku mahasiswa dan Prof., Dr., dr. Achmad Rudijanto, SpPD., KEMD-FINASIM serta Dr. dr. Tita Hariyanti, M.Kes. selaku pembimbing. Tanpa pembimbing saya menghasilkan penelitian yang hanya sesuai keinginan saya pribadi. Bersama pembimbing saya diarahkan untuk memperoleh pengalaman meneliti yang dalam batas tertentu relatif paling sempurna. Artinya penelitian ini tidaklah sempurna jika tidak bersama pembimbing.

Penulis menggunakan metode kualitatif karena ingin mendapatkan gambaran perasaan dan pandangan pasien.

Penulis menyadari bahwa penulisan tesis ini masih banyak kekurangannya. Penulis berharap saran untuk perbaikan dan penyempurnaan tesis ini sehingga menjadi lebih baik.

Malang, Agustus 2017

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	
HALAMAN PENGESAHAN	
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR SINGKATAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Fokus Penelitian	6
1.3. Tujuan	7
1.4. Manfaat	7
1.4.1. Manfaat Bagi Rumah Sakit	7
1.4.1. Manfaat Bagi Ilmu Pengetahuan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1. Pengertian Diabetes Melitus.....	8
2.2. Komplikasi Penyakit Diabetes Melitus	9
2.3. Gangguan Psikologis	10

2.4. Perilaku Kesehatan	12
2.5. Riset Terdahulu	13
BAB III KERANGKA PIKIR.....	15
BAB IV METODE PENELITIAN.....	17
4.1 Desain Penelitian	17
4.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	18
4.3 Sumber Data Penelitian.....	18
4.4 Instrument Penelitian.....	20
4.5 Pengumpulan Data Penelitian	20
4.6 Analisis Data Penelitian.....	22
4.7 Kepercayaan Data Penelitian	25
4.8 Etika Penelitian.....	27
4.9 Pendekatan Emik dan Etik dalam Penelitian Kualitatif	27
BAB V HASIL PENELITIAN.....	28
5.1. Karakteristik Informan.....	28
5.2. Perasaan Ketika Merasakan Sakitnya	31
5.2.1. Perasaan Saat Awal Mengetahui Sakitnya.....	31
5.2.2. Perasaan Saat Ini Mengenai Sakitnya.....	36
5.3. Pandangan (Pengetahu tentang Sakitnya)	42
5.3.1. Pandangan Mengetahui Tentang Sakitnya.....	42
5.3.2. Pandangan Tentang Kelanjutan Sakitnya.....	44

5.3.3. Pandangan Tentang Tanda-Tanda Penyakitnya	44
5.3.4. Pandangan Tentang Cara Mengontrol Penyakit DM.....	45
5.3.5. Pandangan Tentang Tempat Berobat yang Tepat.....	46
5.3.6. Pandangan Tentang Kegiatan yang Boleh Dilakukan	47
5.3.7. Pandangan Tentang Dokter Menangani.....	48
5.3.8. Pandangan Tentang pelayanan Kesehatan yang dapat melayani dan Cara Pembayaranannya	49
BAB VI PEMBAHSAN	50
6.1. Perasan Ketika Merasakan Sakitnya	50
6.1.1. Perasaan Saat Awal Mengetahui Sakitnya.....	51
6.1.2. Perasaan Saat Ini Mengenai Sakitnya.....	57
6.2. Pandangan	66
6.2.1. Pengetahu tentang Sakitnya	66
6.2.2. Pandangan Tentang Kelanjutan Sakitnya.....	68
6.2.3. Pandangan Tentang Tanda-Tanda Penyakitnya	68
6.2.4. Pandangan Tentang Cara Mengontrol Penyakit DM.....	70
6.2.5. Pandangan Tentang Tempat Berobat yang Tepat.....	71
6.2.6. Pandangan Tentang Kegiatan yang Boleh Dilakukan	72
6.2.7. Pandangan Tentang Dokter yang Menangani	73
6.2.8. Pandangan Tentang pelayanan Kesehatan yang dapat melayani dan Cara Pembayaranannya	75

6.3. Implikasi Penelitian.....	76
6.4. Keterbatasan Penelitian	78
BAB VII PENUTUP.....	80
7.1. Kesimpulan	80
7.2. Saran	81
DAFTAR PUSTAKA	83
DAFTAR LAMPIRAN.....	94

TESIS

**UNGKAPAN PSIKOLOGIS PASIEN DIABETES MELITUS
DI RUMAH SAKIT BINA SEHAT**

**Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Magister**

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN RUMAH SAKIT



**Oleh :
ENDIKI SURYA WIRA PRATAMA
NIM. 156070200111006**

**PROGRAM PASCA SARJANA FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
MALANG
2017**

TESIS

**UNGKAPAN PSIKOLOGIS PASIEN DIABETES MELITUS
DI RUMAH SAKIT BINA SEHAT**

**Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Magister**

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN RUMAH SAKIT



**Oleh :
ENDIKI SURYA WIRA PRATAMA
NIM. 156070200111006**

**PROGRAM PASCA SARJANA FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
MALANG
2017**

Halaman Pengesahan

Tesis

**UNGKAPAN PSIKOLOGIS PASIEN DIABETES MELITUS
DI RUMAH SAKIT BINA SEHAT**

Disusun oleh :

ENDIKI SURYA WIRA PRATAMA

NIM. 156070200111006

Telah Disahkan Oleh:

Penguji I

Penguji II

Dr. Indah Winarni, MA

dr. Riskiyah, MMRS

Pembimbing I

Pembimbing II

Achmad Rudijanto, Prof., Dr., dr., SpPD.,
KEMD-FINASIM

Dr. dr. Tita Hariyanti, M.Kes

Ketua Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit
Program Pascasarjana Fakultas Kedokteran
Universitas Brawijaya

Dr. dr. Tita Hariyanti, M.Kes

JUDUL TESIS:

UNGKAPAN PSIKOLOGIS PASIEN DIABETES MELITUS DI RUMAH SAKIT BINA SEHAT

NAMA MAHASISWA : Endiki Surya Wira Pratama

NIM : 156070200111006

Program Studi : Manajemen Rumah Sakit

KOMISI PEMBIMBING

Ketua : Prof., Dr., dr. Achmad Rudijanto, SpPD., KEMD-FINASIM

Anggota : Dr. dr. Tita Hariyanti, M.Kes.

TIM DOSEN PENGUJI

Dosen Penguji 1 : Dr. Indah Winarni, MA

Dosen Penguji 2 : dr. Riskiyah, MMRS

Tanggal Ujian : 23 Agustus 2017

ST Penguji : 1411 / ST / UN10.7 / KP-TESIS.MMRS / 2017
1412 / ST / UN10.7 / KP-TESIS.MMRS / 2017
1413 / ST / UN10.7 / KP-TESIS.MMRS / 2017
1414 / ST / UN10.7 / KP-TESIS.MMRS / 2017

Karya ilmiah ini kutujukan kepada

Ibunda “mama” tercinta Enny Kaswardya (alm)

Ayahandaku tercinta AKP. Suryadi, SH.

Ibu mertua tersayang Sumi Rahayu dan Bapak Mertua
tersayang Karmidi Abdul Aziz (alm)

Istriku tersayang dr. Ayu Munawaroh Aziz, M. Biomed

Anakku tersayang El Fatih Adam Pramudia Prabawasara

Kakakku Tersayang Endika Surya Yuda Pratama, ST, SE.

Q.S. Ath-Thalaq : 2-3 :

“Barang siapa bertakwa kepada Allah maka dia akan menjadikan jalan keluar baginya,
dan memberinya rizki dari jalan yang tidak ia sangka, dan barang siapa yang
bertawakal kepada Allah maka cukuplah Allah baginya, Sesungguhnya Allah
melaksanakan kehendak-Nya, Dia telah menjadikan untuk setiap sesuatu kadarnya”

RIWAYAT HIDUP PENULIS

Endiki Surya Wira Pratama, lahir di Jember, 03 Desember 1989 anak kedua dari dua bersaudara, anak dari Bapak Suryadi, SH dan Ibu Enny Kaswardya. Pendidikan dimulai dari Sekolah Dasar Kepatihan 1 Jember lulus tahun 2001 di Kota Jember, SMP 2 Negeri Jember lulus tahun 2004 di Kota Jember, SMAN 1 Jember lulus tahun 2007 di kota Jember. Pendidikan Perguruan Tinggi Strata 1 dimulai dari tahun 2007 lulus pada tahun 2011. Melanjutkan studi profesi dokter gigi sampai lulus pada tahun 2013 di Jember.

Malang, 23 Agustus 2007

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran dan membantu dalam penyusunan tesis ini. Kesempatan ini saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof., Dr., dr. Achmad Rudijanto, SpPD., KEMD-FINASIM selaku pembimbing utama dan Dr. dr. Tita Hariyanti, M.Kes selaku pembimbing kedua yang telah meluangkan waktu, memberikan bimbingan dan motivasi hingga terselesaikan penyusunan tesis ini.
2. Dr. Indah Winarni, MA dan dr. Riskiyah, MMRS Selaku peguji yang telah memberikan masukan dan bimbingan untuk kesempurnaan penyusunan tesis ini.
3. Dr. dr. Tita Hariyanti, M.Kes selaku ketua Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit Fakultas Universitas Brawijaya atas segala motivasi dan dukungan selama penyusunan tesis ini.
4. Dr. dr. Sri Andarini, M.Kes selaku Dekan Fakultas kedokteran Universitas Brawijaya yang telah memfasilitasi hingga terselesaikan penyusunan tesis ini
5. dr. Hj. Faida, MMR. Selaku Owner Rumah Sakit Bina Sehat dan dr. Maria Ulfah. MMRS. Selaku direktur Rumah Sakit Sakit Bina Sehat yang telah memberikan ijin dan memfasilitasi selama pengambilan data di lapangan sehingga dapat terselesaikan penyusunan tesis ini.
6. Seluruh dosen dan staff program studi MMRS Fakultas Kedokteran Universitas Brawijaya yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada saya dalam menyelesaikan penulisan tesis ini

7. Ibukku tersayang Enny Kaswardya (alm) dan ayahku Tercinta Suryadi, SH. Yang selaku mendukung dan memberikan doa, dukungan dan semangat dan motivasi kepada penulis.
8. Ibu dan bapak mertuaku Sumi Rahayu dan Karmidi Abdul Aziz (alm) yang memberikan dukungan selama ini untuk mendoakan supaya lulus tepat waktu.
9. Istriku tersayang dr. Ayu Munawaroh Aziz, M.Biomed. yang telah selalu mendukung, membantu, menemani, memberikan dan mendoakan penulis untuk pantang menyerah dan lulus tepat waktu. Serta anakku El Fatih Adam Pramudia Prabaswara.
10. Kakakku Endika Surya Yuda Pratama, ST. SE. dan Annisa Reykaningrum, SKM yang selalu memberikan doa kepada penulis
11. Adikku Tercinta Endah Syahriah Aziz. S.Farm. Apt. dan Muhammad Marzuki Aziz, Amd.
12. Seluruh angkatan teman-teman angkatan 2015 yang mejalani pendidikan pada program studi MMRS Fakultas Kedokteran Universitas Brawijaya yang memberikan dorongan dan semangat selama penyusunan tesis ini.

Malang, 23 Agustus 2017

Penulis

ABSTRAK

ENDIKI SURYA WIRA PRATAMA, 156070200111006, Magister Manajemen Rumah Sakit, Pascasarjana Fakultas Kedokteran Universitas Brawijaya Malang, Ungkapan Psikologis Pasien Diabetes Melitus di Rumah Sakit Bina Sehat , Komisi Pembimbing, Ketua : Prof., Dr., dr. Achmad Rudijanto, SpPD., KEMD-FINASIM. Anggota Dr. dr. Tita Hariyanti, M.Kes.

Jumlah pasien DM terus mengalami peningkatan setiap tahunnya. Hal tersebut akan menimbulkan persaingan ketat antar rumah sakit dalam memberikan sebuah pelayanan. Pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa seperti rumah sakit harus sesuai dengan keinginan dari pasien. Pada penelitian ini menggunakan metode kualitatif fenomenologi sehingga didapatkan makna. Ungkapan psikologis pasien terdiri dari perasaan dan pandangan. Informan pada penelitian ini adalah pasien yang menderita diabetes melitus tipe 2. Pasien berusia antara 40-50 tahun dan pernah melakukan perawatan lebih dari 3 kali kunjungan ke rumah sakit. Hasil dari implikasi pada penelitian ini pihak rumah sakit harus dapat memahami keinginan dan kemauan dari pasien untuk meningkatkan kualitas layanan di rumah sakit.

ABSTRACT

ENDIKI SURYA WIRA PRATAMA, 156070200111006, Postgraduat Program In Hospital Management, Faculty Of Medicine, Unviersity Of Brawijaya, Malang, Psychological Phrases of Diabetes Melitus Patients in Hospital Bina Sehat , Advisor Commite, Supervisor : Prof., Dr., dr. Achmad Rudijanto, SpPD., KEMD-FINASIM. Co-supervisor Dr. dr. Tita Hariyanti, M.Kes.

The number of patient with Diabetes Mellitus is increasing every year. This condition will lead an intense competition in public service among the hospital. The service provided by the hospital should be based on the wish of the patient. The method of this research was a qualitative with phenomenological approach in order to obtain the meaning of life. The psychological expression of the patient consist of their feeling and their point of view. The age range of the patient was between 40-50 years old. The patient must have more than three times visit to the hospital. The result of the implication of this research was the hospital should be able to understand the desire and willingness of patient to improve the service quality.

KATA PENGANTAR

Pujian, rasa syukur dan terima kasih saya sampaikan kepada Allah, karena kami dapat, menyelesaikan tesis sebagai syarat penyelesaian studi pada Program Pascasarjana Magister Manajemen Rumah Sakit Fakultas Kedokteran Universitas Brawijaya Malang.

Laporan tesis ini merupakan hasil kerja dan diskusi dari semua yang terlibat dalam penelitian yaitu saya selaku mahasiswa dan Prof., Dr., dr. Achmad Rudijanto, SpPD., KEMD-FINASIM dan Dr. dr. Tita Hariyanti, M.Kes. selaku pembimbing. Tanpa pembimbing saya menghasilkan penelitian yang hanya sesuai keinginan saya pribadi. Bersama pembimbing saya diarahkan untuk memperoleh pengalaman meneliti yang dalam batas tertentu relatif paling sempurna. Artinya penelitian ini tidaklah sempurna jika tidak bersama pembimbing.

Penulis menggunakan metode kualitatif karena ingin mendapatkan gambaran perasaan dan pandangan pasien.

Penulis menyadari bahwa penulisan tesis ini masih banyak kekurangannya. Penulis berharap saran untuk perbaikan dan penyempurnaan tesis ini sehingga menjadi lebih baik.

Malang, 23 Agustus 2017

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	
HALAMAN PENGESAHAN.....	
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR SINGKATAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Fokus Penelitian.....	6
1.3. Tujuan.....	7
1.4. Manfaat.....	7
1.4.1. Manfaat Bagi Rumah Sakit.....	7
1.4.1. Manfaat Bagi Ilmu Pengetahuan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1. Pengertian Diabetes Melitus.....	8
2.2. Komplikasi Penyakit Diabetes Melitus.....	9
2.3. Gangguan Psikologis.....	10
2.4. Perilaku Kesehatan.....	12
2.5. Riset Terdahulu.....	13

BAB III KERANGKA PIKIR.....	15
BAB IV METODE PENELITIAN	17
4.1 Desain Penelitian.....	17
4.2 Tempat dan Waktu Penelitian	18
4.3 Sumber Data Penelitian	18
4.4 Instrument Penelitian	20
4.5 Pengumpulan Data Penelitian	20
4.6 Analisis Data Penelitian	22
4.7 Kepercayaan Data Penelitian	25
4.8 Etika Penelitian.....	27
4.9 Pendekatan Emik dan Etik dalam Penelitian Kualitatif	27
BAB V HASIL PENELITIAN.....	28
5.1. Karakteristik Informan.....	28
5.2. Perasan Ketika Merasakan Sakitnya	31
5.2.1. Perasaan Saat Awal Mengetahui Sakitnya	31
5.2.2. Perasaan Saat Ini Mengenai Sakitnya	36
5.3. Pandangan (Pengetahu tentang Sakitnya)	42
5.3.1. Pandangan Mengetahui Tentang Sakitnya	42
5.3.2. Pandangan Tentang Kelanjutan Sakitnya.....	44
5.3.3. Pandangan Tentang Tanda-Tanda Penyakitnya.....	44
5.3.4. Pandangan Tentang Cara Mengontrol Penyakit DM.....	45

5.3.5. Pandangan Tentang Tempat Berobat yang Tepat	46
5.3.6. Pandangan Tentang Kegiatan yang Boleh Dilakukan	47
5.3.7. Pandangan Tentang Dokter Menangani	48
5.3.8. Pandangan Tentang pelayanan Kesehatan yang dapat melayani dan Cara Pembayaranannya	49
BAB VI PEMBAHASAN.....	50
6.1. Perasan Ketika Merasakan Sakitnya	50
6.1.1. Perasaan Saat Awal Mengetahui Sakitnya	51
6.1.2. Perasaan Saat Ini Mengenai Sakitnya	57
6.2. Pandangan	66
6.2.1. Pengetahu tentang Sakitnya	66
6.2.2. Pandangan Tentang Kelanjutan Sakitnya.....	68
6.2.3. Pandangan Tentang Tanda-Tanda Penyakitnya.....	68
6.2.4. Pandangan Tentang Cara Mengontrol Penyakit DM.....	70
6.2.5. Pandangan Tentang Tempat Berobat yang Tepat	71
6.2.6. Pandangan Tentang Kegiatan yang Boleh Dilakukan	72
6.2.7. Pandangan Tentang Dokter yang Menangani.....	73
6.2.8. Pandangan Tentang pelayanan Kesehatan yang dapat melayani dan Cara Pembayaranannya	75
6.3. Implikasi Penelitian.....	76
6.4. Keterbatasan Penelitian.....	78

BAB VII PENUTUP	80
7.1. Kesimpulan.....	80
7.2. Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA.....	83
DAFTAR LAMPIRAN	94

DAFTAR TABEL

No	Judul Tabel	Hal
1	Penelitian Terdahulu	13
2	Analisis Matriks Tabel	98

DAFTAR GAMBAR

No	Judul Gambar	Hal
1	Konsep sakit dan perilaku mencari penyembuhan	12
2	Kerangka pikir	15
3	Skema Perasaan Awal Penyakitnya.....	94
4	Skema Perasaan Saat Ini Mengenai Penyakitnya.....	95
5	Skema Pandangan Pasien Memahami Penyakitnya	96
6	Skema Pandangan Pasien Kelanjutan Penyakitnya.....	97

DAFTAR SINGKATAN

BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
BPS	: Badan Pusat Statistik
DM	: Diabetes Mellitus
EM	: <i>Experiential Marketing</i>
HSB	: <i>Health Seeking Behavior</i>
JKN	: Jaminan Kesehatan Nasional
RS	: Rumah Sakit
WHO	: <i>World Health Organization</i>