

**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN PROLANIS  
TERHADAP MANAJEMEN PROLANIS**

**TESIS**



**Disusun Oeh:**

**DIMAS CAESAR KURNIAWAN  
20161030016**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI RUMAH SAKIT  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2020**

**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN PROLANIS  
TERHADAP MANAJEMEN PROLANIS**

**TESIS**

Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2  
Program Studi Administrasi Rumah Sakit



**Disusun Oleh:**

**DIMAS CAESAR KURNIAWAN  
20161030016**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI RUMAH SAKIT  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2020**

LEMBAR PERSETUJUAN

GAMBARAN KEPUASAN PASIEN PROLANIS  
TERHADAP MANAJEMEN PROLANIS

TESIS

DIMAS CAESAR KURNIAWAN

20161030016

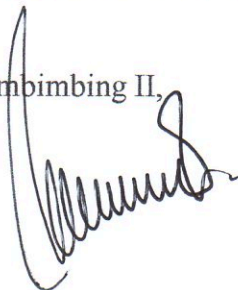
Pembimbing I,



Dr. dr. Sri Sundari, M.Kes

Tanggal... 24 - 07 - 2020

Pembimbing II,



dr. Mahendro Prasetyo Kusumo., MMR.,  
FISPH., FISCM., AIFO-K

Tanggal... 24 - 07 - 2020

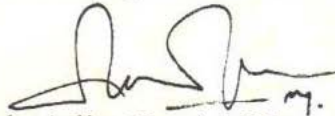
# TESIS

## GAMBARAN KEPUASAN PASIEN PROLANIS TERHADAP MANAJEMEN PROLANIS

Diajukan Oleh  
**Dimas Caesar Kurniawan**  
20161030016

Tesis ini telah dipertahankan dan disahkan di depan  
Dewan Penguji Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit  
Program Pascasarjana  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
tanggal 17 Juli 2020

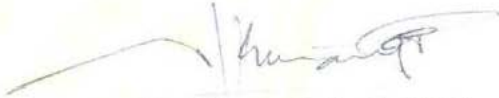
Yang terdiri dari



Dr. dr. Arlina Dewi, M.Kes., AAK.  
Ketua Tim Penguji



Dr. dr. Sri Sundari, M.Kes.  
Anggota Tim Penguji



Dr. Firman Pribadi, M.Si.  
Anggota Tim Penguji

Mengetahui,

Ketua Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit  
Program Pascasarjana  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Dr. dr. Arlina Dewi, M.Kes., AAK.

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini bukan merupakan hasil plagiat karya orang lain, melainkan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan oleh pihak manapun. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ada yang mengklaim bahwa karya ini adalah milik orang lain dan dibenarkan secara hukum, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum yang berlaku di Indonesia.

Yogyakarta, 12 Juli 2020  
Yang membuat pernyataan:



Dimas Caesar Kurniawan  
20161030016

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh*

Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayat serta petunjuk-Nya. sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian tesis ini, sholawat serta salam senantiasa tercurah kepada Rasulullah SAW, keluarga dan sahabatnya yang telah menebar ilmu pengetahuan di muka bumi.

Penulis menyadari bahwa penelitian tesis ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan, dan arahan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini dengan kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Sri Atmaja P. Rosyidi, S.T., MSc.Eng., Ph.D., PE selaku Direktur Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Dr. dr Arlina Dewi., M.Kes AAK selaku Ketua Program Magister Administrasi Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. Dr. dr. Sri Sundari, M.Kes selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan dan semangat untuk menyelesaikan tesis ini.
4. dr. Mahendro Prasetyo Kusumo., MMR., FISPH., FISC.M., AIFO-K selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan dan semangat untuk menyelesaikan tesis ini.
5. Kedua orang tua saya, Bpk Moch Khamami dan Ibu Sri Endah Lestari yang selalu memberikan dukungan dan semangat.
6. Seluruh dosen dan staff pengajaran Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
7. Sahabat-sahabat yang selalu mendukung dan menyemangati saya untuk menyelesaikan tesis ini, Santika Afriangtyas Putri, Yoga Pribadi

Utomo, Kania Agustina Santoso, Wednes Kartika Sari dan Arrizqi Ramadhani Muchtar.

8. Seluruh teman teman mahasiswa Magister Administrasi Rumah Sakit (MARS) Universitas Muhammadiyah Yogyakarta angkatan 2016.
9. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Tesis ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Tesis ini masih banyak kekurangan baik dalam segi isi maupun penulisannya, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar di kemudian hari dapat mempersembahkan suatu hasil yang lebih baik.

*Wassalamu'alaikum warrahmatullahi wabarakatuh*

Yogyakarta, 12 Juli 2020

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
INTISARI.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Telaah Pustaka.....	7
1. Kepuasan Pasien.....	7
2. Manajemen Prolanis di PPK I.....	10
3. Komplikasi hipertensi.....	19
B. Penelitian Terdahulu.....	28
C. Landasan Teori.....	29
D. Kerangka Teori.....	31
E. Kerangka Konsep.....	32
BAB III METODE PENELITIAN.....	33
A. Jenis dan Rancangan Penelitian.....	33
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	33
C. Populasi, Sampel dan Sampling.....	33
D. Definisi Operasional.....	34
E. Instrumen Penelitian.....	35
F. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	36
G. Analisis Data.....	37
H. Tahapan Penelitian.....	38



I. Etika Penelitian .....	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	40
A. Karakteristik Klinik Pratama IDI Bantul .....	40
B. Pengujian Alat Ukur.....	40
1. Uji Validitas .....	40
2. Uji Reliabilitas.....	41
C. Karakteristik Responden .....	41
D. Keberhasilan Manajemen Prolanis.....	42
E. Hasil Kuesioner .....	43
1. Dimensi <i>Tangible</i> .....	43
2. Dimensi <i>Reliability</i> .....	45
3. Dimensi Responsiveness .....	47
4. Dimensi <i>Assurance</i> .....	49
5. Dimensi <i>Emphaty</i> .....	51
F. Pembahasan .....	53
1. Kepuasan pasien di layanan kesehatan primer .....	53
2. Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien.....	57
3. Posisi kepuasan pasien dalam manajemen Prolanis .....	58
4. Kepuasan dan harapan pasien dalam mendapatkan layanan kesehatan .....	62
BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....	64
A. Simpulan.....	64
B. Saran.....	64
C. Keterbatasan Penelitian .....	65
DAFTAR PUSTAKA .....	66
LAMPIRAN .....	69

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Hipertensi .....	13
Tabel 2. 2 Tipe DM .....	21
Tabel 2. 3 Penelitian Terdahulu .....	28
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden .....	42
Tabel 4. 2 Distribusi Data Dimensi <i>Tangible</i> .....	44
Tabel 4. 3 Distribusi Data Dimensi <i>Reliability</i> .....	46
Tabel 4. 4 Distribusi Data Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	48
Tabel 4. 5 Distribusi Data Dimensi <i>Assurance</i> .....	50
Tabel 4. 6 Distribusi Data Dimensi <i>Emphaty</i> .....	52

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teori.....	31
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep.....	32

# **GAMBARAN KEPUASAN PASIEN PROLANIS TERHADAP MANAJEMEN PROLANIS**

**Dimas Caesar Kurniawan, Sri Sundari, Mahendro Prasetyo Kusumo**  
Program Studi Administrasi Rumah Sakit, Program Pascasarjana,  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

## **INTISARI**

**Latar Belakang:** Kepuasan pasien kesehatan menjadi poin penting dalam memajemen penyakit kronis. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui gambaran kepuasan pasien prolanis terhadap manajemen prolanis.

**Metode:** Penelitian ini menggunakan metode deskriptif analitik dengan desain *cross sectional*. Teknik pengambilan sampel menggunakan *total sampling* pada anggota klub prolanis yang berjumlah 50 orang.

**Hasil dan Pembahasan:** Hasil penelitian ini menunjukkan kepuasan pasien prolanis pada kedua kriteria berhasil maupun tidak berhasil pada kategori puas, baik dari dimensi *Tangible, Responsiveness, Reliability, Emphaty* dan *Assurance*.

**Kesimpulan:** Gambaran kepuasan pasien pasien prolanis terhadap manajemen prolanis pada kategori puas.

**Kata Kunci:** Klinik Pratama, Kepuasan Pasien, Manajemen Prolanis