

**EFEKTIFITAS *PATIENT CENTERED CARE* DALAM  
MENURUNKAN TINGKAT KECEMASAN DAN MENINGKATKAN  
KEPUASAN PASIEN PASCA *CESAREAN SECTION***

**TESIS**



**Diajukan oleh:**

**FATHONA MADIANA  
20141030053**

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

**2018**

**EFEKTIFITAS *PATIENT CENTERED CARE* DALAM  
MENURUNKAN TINGKAT KECEMASAN DAN MENINGKATKAN  
KEPUASAN PASIEN PASCA *CESAREAN SECTION***

**TESIS**

*Disusun Guna Memenuhi Sebagian Persyaratan Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Strata 2 Program Studi Manajemen Rumah Sakit*



**Diajukan oleh:**

**FATHONA MADIANA  
20141030053**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN RUMAH SAKIT  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2018**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**EFEKTIFITAS *PATIENT CENTERED CARE* DALAM  
MENURUNKAN TINGKAT KECEMASAN DAN MENINGKATKAN  
KEPUASAN PASIEN PASCA *CESAREAN SECTION***



**Pembimbing**

**DR. Elsy Maria Rosa, SKM., M.Kep.**

**Tanggal : 8 September 2018**

TESIS

**EFEKTIFITAS *PATIENT CENTERED CARE*  
DALAM MENURUNKAN TINGKAT KECEMASAN  
DAN MENINGKATKAN KEPUASAN PASIEN  
PASCA *CESAREAN SECTION***

Diajukan Oleh  
**Fathona Madiana**  
**20141030053**

Tesis ini telah dipertahankan dan disahkan di depan  
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Rumah Sakit  
Program Pascasarjana  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
tanggal 31 Agustus 2018

Yang terdiri dari



Winny Setyonugroho, S.Ked., M.T., Ph.D.

Ketua Tim Penguji



Dr. Elsy Maria Rosa, M.Kep.

Anggota Tim Penguji



Dr. Firman Pribadi, M.Si.

Anggota Tim Penguji

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Manajemen Rumah Sakit  
Program Pascasarjana  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



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

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini bukan merupakan hasil plagiat 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, 31 Agustus 2018

Yang Membuat Pernyataan,



Fathona Madiana

20141030053

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin. Puji syukur atas kehadiran Allah SWT serta shalawat dan salam tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Berkat limpahan Rahmah dan Hidayah-Nya saya dapat menyelesaikan tesis yang berjudul Efektifitas *Patient Centered Care* Dalam Menurunkan Tingkat Kecemasan Dan Meningkatkan Kepuasan Pasien Pasca Operasi *Cesarean Section*.

Penulisan tesis ini dilakukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh derajat Magister Manajemen Rumah Sakit di Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, selain itu juga sebagai sarana melatih kemampuan dalam rangka mengembangkan ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen rumah sakit. Penulis berharap karya ini dapat memberi manfaat dalam upaya meningkatkan pelayanan kesehatan.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Dr. dr. Arlina Dewi, M.Kes., AAK, selaku Kepala Program Studi Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. dr. Widiyanto Danang Prabowo, MPH, selaku Direktur Utama RS PKU Muhammadiyah Bantul beserta seluruh karyawan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul.
4. DR. Elsy Maria Rosa, SKM., M.Kep., selaku dosen pembimbing utama dalam penelitian ini.
5. Winny Setyonugroho. S.Ked., MT., Ph.D, selaku dosen dan motifator selama penulisan tesis ini.

6. dr. Irfan Rahmatullah, Sp.OG, dan seluruh bidan,perawat dan apoteker rawat inap An-Nisa Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul.
7. Mariska Urhmila, SE, M.Kes, Bu Abdillah dan Bu Trisna Santi, selaku pembimbing lapangan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul.

Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, penulis memohon maaf bila ada kekhilafan, semoga Allah membalas semua kebaikan kalian.

Yogyakarta, 31 Agustus 2018

Penulis

Fathona Madiana

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

*“Tesis ini penulis persembahkan untuk keluargaku tercinta ayahanda Abdul Wahid, ibunda Nuraini, adinda Faizah Apriliyani, Muhammad Amrullah Wahid dan Nurul Fadhillah. Terima kasih telah sabar mendampingi dan mendukung.”*



## HALAMAN MOTTO

*“Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan.”*

*– QS. Al-Mujadalah:11*

*“Dan jangan kamu berputus asa dari rahmat Allah. Sesungguhnya tiada berputus asa dari rahmat Allah, melainkan kaum yang kafir”.*

*- QS. Yusuf: 87*

*“The only source of knowledge is experience.”-Albert Einstein*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....</b>	<b>ivv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ixx</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xii</b>
<b>INTISARI.....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xivv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
A. Patient Centered Care.....	8
B. Cesarean Section .....	12
C. Kecemasan Pasien .....	14
D. Kepuasan Pasien.....	20
E. Penelitian Terdahulu .....	21
F. Kerangka Teori.....	25
G. Kerangka Konsep .....	26
H. Hipotesis.....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
A. Jenis dan Desain Penelitian .....	28
B. Populasi dan Sampel Penelitian .....	28
C. Variabel Penelitian .....	30
D. Definisi Operasional.....	30
E. Instrumen Penelitian.....	32
F. Tahap Penelitian .....	33
G. Uji Validitas dan Realibilitas .....	29
H. Analisis Data .....	30
I. Etika Penelitian .....	30
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>36</b>
A. Profil Rumah Sakit.....	36
B. Karakteristik Responden .....	39

C. Hasil Penelitian .....	41
D. Pembahasan .....	44
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>49</b>
A. Kesimpulan.....	49
B. Saran.....	49
C. Keterbatasan Penelitian .....	49
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>49</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Persentase responden berdasarkan usia, pendidikan, pekerjaan, jaminan kesehatan, riwayat persalinan dan riwayat <i>Cesarean Section</i> .....	39
Tabel 2. Hasil uji validitas <i>State Anxiety Inventory (S-AI)</i> .....	41
Tabel 3. Hasil uji validitas kuesioner <i>SERVQUAL</i> modifikasi .....	42
Tabel 4. Hasil uji reliabilitas kuesioner <i>State Anxiety Inventory (S-AI)</i> dan kuesioner Metode <i>SERVQUAL</i> modifikasi .....	42
Tabel 5. Hasil analisis tingkat kecemasan menggunakan <i>Independent Sample T-Test</i> .....	43
Tabel 6. Hasil analisis tingkat kepuasan menggunakan <i>Independent Sample T-Test</i> .....	44

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Teori.....	25
Gambar 2.2. Kerangka Konsep .....	26
Gambar 3.1. Rumus sampling.....	29
Gambar 3.1. Alur Penelitian.....	34