

IR - PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

TESIS

**UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN PALIATIF PADA PASIEN
KANKER DI KOTA SURABAYA**

(Studi di Puskesmas Kota Surabaya)



ALIDA NELLA FEDELINA RASSA

**UNIVERSITAS AIRLANGGA
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
PROGRAM MAGISTER
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN KESEHATAN
SURABAYA
2019**

TESIS

**UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN PALIATIF PADA PASIEN
KANKER DI KOTA SURABAYA**

(Studi di Puskesmas Kota Surabaya)



**ALIDA NELLA FEDELINA RASSA
NIM 101514453044**

**UNIVERSITAS AIRLANGGA
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
PROGRAM MAGISTER
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN KESEHATAN
SURABAYA
2019**

**UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN PALIATIF PADA PASIEN
KANKER DI KOTA SURABAYA
(Studi di Puskesmas Kota Surabaya)**

TESIS
Untuk memperoleh gelar Magister Kesehatan
Minat Studi Manajemen Pelayanan Kesehatan
Program Studi Administrasi dan Kebijakan Kesehatan
Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Airlangga

Oleh:
ALIDA NELLA FEDELINA RASSA
NIM 101514453044

UNIVERSITAS AIRLANGGA
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
PROGRAM MAGISTER
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN KESEHATAN
SURABAYA
2019

PENGESAHAN

**Dipertahankan di depan Tim Penguji Tesis
Minat Studi Manajemen Pelayanan Kesehatan
Program Studi Administrasi Dan Kebijakan Kesehatan
Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga
dan diterima untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar
Magister Kesehatan (M.Kes.)
pada tanggal 22 Oktober 2019**

Mengesahkan

**Universitas Airlangga
Fakultas Kesehatan Masyarakat**

Dekan,

Prof. Dr. Tri Martiana, dr., M.S.
NIP 195603031987012001

Tim Penguji

Ketua : Dr. Ernawaty, drg., M.Kes.
Anggota : 1. Dr. Setya Haksama, drg., M.Kes.
2. Dr. A.H.Yusuf, S.Kp., M.Kes.
3. Prof. Dr. S. Supriyanto, dr., M.S.
4. Dr. Ratna Dwi Wulandari, S.KM., M.Kes.
5. Rias Ari Mukti, drg., M.Kes.

PERSETUJUAN

TESIS

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister Kesehatan (M.Kes.)
Minat Studi Manajemen Pelayanan Kesehatan
Program Studi Administrasi dan Kebijakan Kesehatan
Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Airlangga**

Oleh:

**ALIDA NELLA FEDELINA RASSA
NIM 101514453044**

**Menyetujui,
Surabaya, 22 Oktober 2019**

Pembimbing Ketua



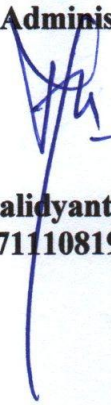
**Dr. Setya Haksama, drg., M.Kes.
NIP 196509141996011001**

Pembimbing



**Dr. A.H. Yusuf, S.Kp., M.Kes.
NIP 196701012000031002**

**Mengetahui,
Koordinator Program Studi Administrasi dan Kebijakan Kesehatan**



**Dr. Djazuly Chalidyanto, S.KM., M.ARS.
NIP 197111081998021001**

PERNYATAAN TENTANG ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Alida Nella Fedelina Rassa
NIM : 101514453044
Program Studi : Administrasi dan Kebijakan Kesehatan
Minat Studi : Manajemen Pelayanan Kesehatan
Angkatan : 2015
Jenjang : Magister

menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan tesis saya yang berjudul:

**UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN PALIATIF PADA PASIEN
KANKER DI KOTA SURABAYA
(Studi di Puskesmas Kota Surabaya)**

Apabila suatu nanti terbukti saya melakukan tindakan plagiat, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 22 Oktober 2019



Alida Nella Fedelina Rassa

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yesus Kristus atas segala rahmat, berkat, dan karunia-Nya sehingga dapat terselesaikan tesis dengan judul **“UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN PALIATIF PADA PASIEN KANKER DI KOTA SURABAYA (Studi di Puskesmas Kota Surabaya)** sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Kesehatan (M.Kes).

Tesis ini berisikan mengenai **UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN PALIATIF PADA PASIEN KANKER DI KOTA SURABAYA (Studi di Puskesmas Kota Surabaya)**. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja kualitas pelayanan paliatif di wilayah kerja Puskesmas Kota Surabaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan, motivasi dan kepuasan kerja memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan paliatif.

Ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya penulis sampaikan kepada Bapak Dr. Setya Haksama, drg., M.Kes., selaku pembimbing ketua atas kesabaran dan perhatiannya dalam memberikan bimbingan, masukkan, semangat dan motivasi hingga tesis ini dapat terselesaikan dengan baik. Ucapan terima kasih juga saya sampaikan kepada Bapak Dr. A.H. Yusuf, S.Kp., M.Kes., selaku pembimbing kedua yang telah begitu sabar untuk memberikan bimbingan, semangat dan saran dalam penyusunan tesis ini. Ucapan terima kasih juga saya sampaikan kepada Ibu Maya Sari Dewi, S.KM., M.Kes., selaku instruktur tesis yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, motivasi, dan saran demi kesempurnaan tesis ini.

Dengan selesainya tesis ini, saya mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Moh. Nasih, S.E., M.T., Ak. selaku Rektor Universitas Airlangga
2. Prof. Dr. Tri Martiana, dr., M.S selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat
3. Dr. Djazuly Chalidyanto, S.KM., M.ARS., selaku Koordinator Program Magister Program Studi Administrasi dan Kebijakan Kesehatan
4. Prof. Dr. S. Supriyanto, dr., M.S. selaku Ketua Minat Manajemen Pelayanan Kesehatan Program Magister Program Studi Administrasi dan Kebijakan Kesehatan
5. Ketua penguji Dr. Ernawaty, drg., M.Kes., dan anggota penguji Dr. Setya Haksama, drg., M.Kes., Dr. A.H. Yusuf, S.Kp., M.Kes., Prof. Dr. S. Supriyanto, dr., M.S., Dr. Ratna Dwi Wulandari, S.KM., M.Kes., dan Rias Ari Mukti, drg., M.Kes., atas kesediaan menguji dan membimbing dalam perbaikan tesis ini.
6. Seluruh dosen pengajar pada Program Studi Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga yang telah memberikan ilmu, mendidik, membimbing, membina dan memberi motivasi kepada saya sehingga dapat menyelesaikan pendidikan di Program Studi

Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, minat Manajemen Pelayanan Kesehatan.

7. Seluruh staf administrasi pada Program Studi Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga, yaitu Mas Kukuh, Mbak Dwi, Mbak Ade, dan Mas Husni yang telah membantu selama proses pendidikan berlangsung.
8. Kepala Dinas Kesehatan Kota Surabaya yang telah memberikan izin dan mendukung penelitian saya sebagai tugas akhir studi magister ini.
9. Seluruh Kepala Puskesmas di Kota Surabaya yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian sebagai tugas akhir studi magister ini.
10. Seluruh responden penelitian yaitu para petugas Paliatif di Puskesmas Kota Surabaya yang telah meluangkan waktunya untuk berpartisipasi dan mendukung dilaksanakannya penelitian ini.
11. Kedua orang tua saya Bapak Desmon Enos Rassa dan Ibu Pauline Bertha Sumelang-Rassa, adik Albert Yosua Edward Rassa dan abang Novaldi Ari Christian Sumelang dengan ketulusan dan kasih sayang yang luar biasa serta memberikan dukungan & doa yang tak terhingga, kepercayaan dan perjuangannya untuk saya selama ini.
12. Mereka yang tak kalah pentingnya bagi saya orang tua rohani Mayor Ety Fariani, kakak – kakak rohani saya Kapten Maxel Latuputty & Kapten Ny. Ni Ketut Ekarini W. Latuputty, Kapten Ari & Kapten Ny. Ni Komang A. Wibowo & Timothy, yang selalu memberikan doa, semangat dan dukungan selama ini.
13. Yang Ter... Ibu Ratna Dwi Wulandari, I count on you Nay...
14. Sahabat – sahabat saya Uni Ane, Bro Aristo, Lastri Juani, Julia Jemahi, & Alm. Edi Satrio (Evan) We always have each others back!
15. Teman-teman seperjuangan AKK angkatan 2015 dari minat MPK, MK, MARS dan MPKPK yang telah banyak membantu penulis
16. Semua pihak yang telah mendukung dalam pembuatan tesis ini hingga selesai.
Demikian, semoga tesis ini bisa memberikan manfaat bagi diri kami sendiri dan pihak lain yang menggunakan.

Surabaya, 22 Oktober 2019

Penulis

SUMMARY

Efforts To Improve Palliative Services For Cancer's Patients In Surabaya City (Study In Public Health Care Of Surabaya)

Nowadays population development is happening all over the world, especially developments in the health sector. But health problems are a threat to developing countries so that health problems become out of control. One disease that has increased is cancer. Stigma of people who believe about the myth of cancer, one of which is that nothing can be done related to cancer. This causes a person to be afraid when diagnosed with cancer. Cancer itself can actually be prevented, treated and cured if cancer signs and symptoms are known earlier. Cancer is a major health problem both in the world and in Indonesia. Cancer is the second leading cause of death in the world after cardiovascular disease.

Palliative Care is a comprehensive integrated health care with an integrated multidisciplinary approach. The aim is to reduce the suffering of patients, extend their life, improve their quality of life, and also provide support to their families. Factors that affect performance are factors of individual variables consisting of abilities and skills, background, and demographics. The second factor influencing performance is the factor of psychological variables consisting of perception, attitude, personality, motivation, job satisfaction and job stress. While the third factor that affects performance is an organizational factor consisting of leadership, compensation, conflict, power, organizational structure, job design, organizational design, and career.

This study has two factors examined, namely the public health care factor which includes (leadership, human resources (length of service, education, and position), facilities, training, and work load) and officers factors which include (ability, psychological (attitude, motivation, job satisfaction) , work stress)). In this research, it will be seen how the influence of public health care and staff factors on palliative service quality. The quality of palliative services includes poly palliative and homecare.

This type of research used in this study is an observational study with cross sectional design. The sample of this research is all Public health care in Surabaya City, as many as 45 Public health care. The purpose of the research is to determine the development of palliative service programs. The study was conducted in June - July 2019. To evaluate the Performance of Officers in the Palliative Service Program. To describe the distribution of characteristics on the factors of Public health care and officers using quantitative research. The data obtained is through filling out a questionnaire without any treatment.

The results showed that there was a relationship between the ability of officers with the achievement of palliative services. There is a test on the influence of the relationship between the factors of staff and the health center factors showing the existence of a service discrepancy. The conclusion of this study is the influence of staff factors on the quality of palliative services which include poly palliative and homecare. Significant staff factors are ability, motivation, work stress. Efforts that can

be made to improve the abilities of officers are by holding regular training. In it can be reviewed again about the care for palliative patients, management or management of services, and pain management in cancer. Having regular meetings can also improve palliative services.

The results of the questionnaire data were analyzed for public health care and staff factors. Researchers examined the results of the study found that the public health care factor did not have a significant effect on the quality of palliative services while the staff factor was 3 factors that had a significant influence on the quality of palliative services. Based on the results of the analysis of the ability factor has a significant influence on the quality of palliative services. This is because the officers need special training for the palliative program. Ability is considered very important to support palliative services. Many abilities must be possessed by a palliative officer. Based on the analysis of staff motivation factors, it is known that there is a significant influence on the quality of palliative services. This can be caused by factors from within oneself that are related to ability. So there is a need for regular meetings to increase the motivation of fellow palliative officers. Based on the results of the analysis it is known that job satisfaction factors have a significant influence on the quality of palliative services. This can be caused by officers feeling that the tasks and responsibilities that they do and do need to get more appreciation. In this case can be in the form of awards, as well as rewards in the form of money in accordance with the work they do.

The conclusion of this research is the routine socialization of palliative programs to health center staff, holding special training for palliative staff routinely, giving awards to officers who have done their services or jobs well.

RINGKASAN

Upaya Peningkatan Pelayanan Paliatif Pada Pasien Kanker Di Kota Surabaya (Studi di Puskesmas Kota Surabaya)

Saat ini perkembangan penduduk terjadi di seluruh dunia, terutama perkembangan dalam bidang kesehatan. Tetapi masalah kesehatan merupakan ancaman bagi negara-negara yang sedang berkembang sehingga masalah kesehatan menjadi tidak terkontrol. Salah satu penyakit yang mengalami peningkatan adalah kanker. Stigma masyarakat yang percaya tentang mitos kanker yang salah satunya bahwa tidak ada yang dapat dilakukan terkait dengan kanker. Hal ini menyebabkan seseorang takut apabila didiagnosis kanker. Penyakit kanker sendiri sebenarnya dapat dicegah, diobati dan disembuhkan jika diketahui lebih dini tanda dan gejala kanker. Penyakit kanker merupakan masalah kesehatan utama baik di dunia maupun di Indonesia. Kanker menjadi penyebab kematian nomor 2 di dunia setelah penyakit kardiovaskular.

Palliative Care adalah suatu perawatan kesehatan terpadu yang menyeluruh dengan pendekatan multidisiplin yang terintegrasi. Tujuannya adalah untuk mengurangi penderitaan pasien, memperpanjang umurnya, meningkatkan kualitas hidupnya, dan juga memberikan *support* kepada keluarganya. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah faktor dari variabel individu yang terdiri dari kemampuan dan keterampilan, latar belakang, dan demografis. Faktor yang mempengaruhi kinerja yang kedua adalah faktor dari variabel psikologi yang terdiri dari persepsi, sikap, kepribadian, motivasi, kepuasan kerja dan stres kerja. Sedangkan faktor yang ketiga yang mempengaruhi kinerja adalah faktor organisasi yang terdiri dari kepemimpinan, kompensasi, konflik, kekuasaan, struktur organisasi, desain pekerjaan, desain organisasi, dan karir.

Penelitian ini memiliki dua faktor yang diteliti yaitu faktor puskesmas yang meliputi (kepemimpinan, SDM (masa kerja, pendidikan, dan jabatan), fasilitas, pelatihan, dan beban kerja) dan faktor petugas yang meliputi (kemampuan, psikologis (sikap, motivasi, kepuasan kerja, stres kerja)). Dalam penelitian ini akan dilihat bagaimana pengaruh dari faktor puskesmas dan petugas terhadap kualitas pelayanan paliatif. Kualitas pelayanan paliatif meliputi poli paliatif dan homecare.

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian observasional dengan desain cross sectional. Sampel penelitian ini adalah seluruh Puskesmas di Kota Surabaya yaitu sebanyak 45 Puskesmas. Adapun tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui perkembangan program pelayanan paliatif. Penelitian dilakukan pada bulan Juni – Juli 2019. Untuk mengevaluasi Kinerja Petugas terhadap Program Pelayanan Paliatif. Untuk mendeskripsikan distribusi karakteristik pada faktor Puskesmas dan petugas menggunakan penelitian kuantitatif. Data yang diperoleh yaitu melalui pengisian kuesioner tanpa diadakan perlakuan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kemampuan petugas dengan ketercapaian pelayanan paliatif. Terdapat di dalam uji pengaruh hubungan antara faktor petugas dan faktor puskesmas menunjukkan adanya ketidaksesuaian pelayanan. Kesimpulan dari penelitian ini adalah adanya pengaruh dari

faktor petugas terhadap kualitas pelayanan paliatif yang meliputi poli paliatif dan homecare. Faktor petugas yang signifikan adalah kemampuan, motivasi, stress kerja. Upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kemampuan dari petugas adalah dengan diadakannya pelatihan yang secara rutin dilakukan. Di dalamnya dapat di ulas kembali tentang perawatan bagi pasien paliatif, manajemen atau penatalaksanaan pelayanan, dan manajemen nyeri pada kanker. Adanya pertemuan secara berkala dapat pula meningkatkan pelayanan paliatif.

Hasil data kuesioner dilakukan analisis terhadap faktor puskesmas dan faktor petugas. Peneliti melakukan telaah hasil penelitian didapat bahwa factor puskesmas tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan paliatif sedangkan factor petugas ada 3 faktor yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan paliatif. Berdasarkan hasil analisis faktor kemampuan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan paliatif. Hal ini dikarenakan petugas memerlukan adanya pelatihan-pelatihan kembali khusus untuk program paliatif. Kemampuan dinilai sangat penting untuk menunjang pelayanan paliatif. Banyak kemampuan yang harus dimiliki oleh seorang petugas paliatif. Berdasarkan hasil analisis faktor motivasi petugas, diketahui bahwa memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan paliatif. Hal ini dapat disebabkan karena faktor dari dalam diri sendiri yang berkaitan dengan kemampuan. Sehingga perlu adanya pertemuan secara berkala untuk meningkatkan motivasi dari sesama petugas paliatif. Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa faktor kepuasan kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan paliatif. Hal ini dapat disebabkan karena petugas merasa bahwa tugas dan tanggung-jawab yang mereka kerjakan dan lakukan perlu mendapatkan apresiasi yang lebih. Dalam hal ini dapat berupa penghargaan, maupun imbalan berupa uang yang sesuai dengan pekerjaan yang mereka lakukan.

Kesimpulan penelitian ini adalah Sosialisasi program paliatif secara rutin kepada petugas puskesmas, diadakannya pelatihan khusus untuk petugas paliatif secara rutin, pemberian penghargaan bagi petugas yang telah melakukan pelayanan atau pekerjaannya dengan baik.