

**APLIKASI *DESIGN THINKING* UNTUK INOVASI PROGRAM
EDUKASI DALAM PENINGKATAN PENGALAMAN PASIEN
HEMODIALISIS INDONESIA**

TESIS

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister Manajemen**



**E N N Y
2241011069**

**PROGRAM STUDI
MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
TAHUN 2025**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tesis ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : ENNY
NIM : 2241011069

Tanda Tangan : 

Tanggal : 19 Februari 2026

HALAMAN PENGESAHAN

Tesis yang diajukan oleh:

Nama : Enny

NIM : 2241011069

Program Studi : S2 Manajemen

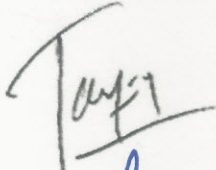
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial

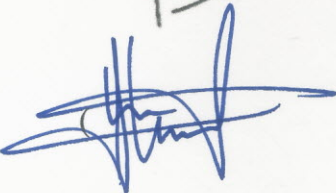
Judul : Aplikasi *Design Thinking* Untuk Inovasi Program Edukasi
Dalam Peningkatan Pengalaman Pasien Hemodialisis Indonesia.

telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi S2 Manajemen – Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Ovalia, , M.Si, Ph.D. ()

Penguji I : Prof. M. Taufiq Amir, SE., MM., Ph.D. ()

Penguji II : Arief Bimantoro Suharko, Ph.D. ()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 19 Februari 2026

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmatNya, penulis dapat menyelesaikan Tesis ini. Penulisan Tesis ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Manajemen Program Studi S2 Manajemen Universitas Bakrie. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tesis ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

- 1) Ibu Ovalia Rukmana, S.Pd, M.Si, Ph.D., selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan tesis ini;
- 2) Bapak Arief Bimantoro Suharko, Ph.D., selaku pembimbing akademik yang memberikan bimbingan dan nasihat dalam perencanaan studi agar bisa menyelesaikan studi tepat waktu;
- 3) Para Dosen penguji dan dosen pengajar program studi MM Universitas Bakrie;
- 4) Perusahaan, Rumah Sakit dan rekan kerja yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan;
- 5) Para Perawat, dokter dan Bapak/Ibu yang telah bersedia untuk wawancara dalam usaha untuk memperoleh pandangan yang saya perlukan;
- 6) Suami saya tercinta yang selalu memberikan dukungan dan doa terutama saat saya memutuskan untuk melanjutkan jenjang studi S2 yang bukan tanpa hambatan;
- 7) Anak-anak saya yang selalu menjadi pemberi semangat dan melepas lelah serta teman berdiskusi saya;
- 8) Almarhum Papa dan Mama yang selalu memberikan *support system* terkuat saya selama ini;
- 9) Seluruh dosen dan staf pengajar di MM UB yang telah memberikan ilmu dan inspirasi selama masa studi.

10) Rekan-rekan seperjuangan di grup kelas B Angkatan 22 dan seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan semangat dan bantuan selama proses penyelesaian studi.

Penulis sangat terbuka untuk adanya saran dan masukan sehingga penulis dapat menulis lebih baik di kemudian hari. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pelayanan hemodialisis di Indonesia.

Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tesis ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 19 Februari 2026

Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Enny
NIM : 2241011069
Program Studi : S2 Manajemen
Jenis Tugas Akhir : Tesis (Pemecahan Masalah)

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Aplikasi *Design Thinking* Untuk Inovasi Program Edukasi Dalam Peningkatan Pengalaman Pasien Hemodialisis di Indonesia.

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 19 Februari 2026

Yang menyatakan



(Enny)

Aplikasi *Design Thinking* Untuk Inovasi Program Edukasi Dalam Peningkatan Pengalaman Pasien Hemodialisis di Indonesia

Enny

ABSTRAK

Penyakit Ginjal Kronis (PGK) merupakan tantangan kesehatan global yang signifikan di Indonesia, di mana hemodialisis (HD) menjadi terapi pengganti ginjal yang paling umum. Keberhasilan terapi ini sangat bergantung pada kepatuhan pasien yang dipengaruhi oleh kualitas edukasi dari perawat. Namun, terdapat kendala berupa kurangnya standarisasi materi edukasi, waktu khusus edukasi pasien, rendahnya keterlibatan (*engagement*) antara perawat dan pasien, serta waktu pelatihan yang lama bagi perawat baru untuk menjadi edukator yang kompeten. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi penerapan pendekatan *Design Thinking* dalam menciptakan inovasi program edukasi bagi perawat sebagai edukator pasien hemodialisis. Metodologi *Design Thinking* dipilih karena sifatnya yang berpusat pada manusia dan iteratif dalam memecahkan masalah kompleks. Melalui tahapan empati, definisi masalah, ideasi, pembuatan prototipe, dan pengujian, penelitian ini berupaya merancang solusi edukasi yang terstruktur untuk meningkatkan pengalaman pasien dan kualitas layanan HD dalam bentuk program edukasi dan penyediaan *handbook* bagi perawat edukator pasien hemodialisis. Hasil penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi praktis bagi unit layanan hemodialisis dalam mempercepat kompetensi perawat dan meningkatkan kualitas hidup pasien melalui edukasi yang lebih efektif dan berempati.

Kata Kunci: Penyakit Ginjal Kronis, Hemodialisis, *Design Thinking*, Edukasi Pasien, Program Edukasi

***Design Thinking Application for Educational Program Innovation in
Improving Hemodialysis Patient Experience in Indonesia***

Enny

ABSTRACT

Chronic Kidney Disease (CKD) is a significant global health challenge in Indonesia, where hemodialysis (HD) is the most common renal replacement therapy. The success of this therapy is highly dependent on patient compliance, which is influenced by the quality of education provided by nurses. However, there are obstacles in the form of a lack of standardization of educational materials, dedicated time for patient education, low engagement between nurses and patients, and the long training time required for new nurses to become competent educators. This study aims to explore the application of the Design Thinking approach in creating innovative educational programs for nurses as hemodialysis patient educators. The Design Thinking methodology was chosen because of its human-centered and iterative nature in solving complex problems. Through the stages of empathy, problem definition, ideation, prototyping, and testing, this study seeks to design structured educational solutions to improve patient experience and HD service quality in the form of educational programs and the provision of handbooks for hemodialysis patient educator nurses. The results of this study are expected to provide practical contributions to hemodialysis service units in accelerating nurse competence and improving patient quality of life through more effective and empathetic education.

Keywords: *Chronic Kidney Disease, Hemodialysis, Design Thinking, Patient Education, Education Program*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
UNGKAPAN TERIMA KASIH.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I: PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
1.4.1. Teoritis.....	6
1.4.2. Praktis	6
BAB II: TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1. Pengalaman Pelanggan	7
2.2. Inovasi.....	8
2.3 Hemodialisis	8
2.4. Peran Perawat Sebagai Edukator Pasien Hemodialisis.....	9
2.5. <i>Design Thinking</i>	10
2.4.1 <i>Design Thinking</i> dalam konteks Kesehatan.....	11
2.4.2. <i>Design Thinking</i> dalam konteks edukasi pasien dialisis	13
2.5 Kerangka Berpikir.....	16
BAB III: METODOLOGI PENELITIAN.....	18
3.1. Desain Penelitian	18
3.2. Paradigma Penelitian	21
3.3. Unit Analisis.....	22
3.4. Pengumpulan Data	22

3.5. Populasi, Sampling dan Teknik Sampling	23
3.5.1. Populasi Penelitian dan sampling	23
3.5.2. Teknik Sampling	24
3.6. Analisis Data	24
3.7. Protokol Focus Group Discussion (FGD)	26
3.8 Protokol wawancara	27
3.9 Triangulasi	27
BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	29
4.1. Deskripsi Singkat tentang Unit Analisis	29
4.2. Profil Partisipan	30
4.3 Hasil wawancara Pasien HD di RS A dan RS B	30
4.3. Hasil <i>Focus Group Discussion</i> (FGD) dengan Pendekatan <i>Design Thinking</i>	38
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	54
BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN	57
5.1 Kesimpulan	57
5.2 Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Penamaan Penyakit Ginjal Kronis Yang Digunakan KDIGO	1
<i>Gambar 2. 1. The 5 Stages of Design Thinking and Specific Techniques</i>	<i>11</i>
Gambar 2. 2 Kerangka Berpikir.....	17
 Gambar 3. 2 Proses Analisis Data.....	 27
Gambar 4. 1 Project NVivo	33
Gambar 4. 2 Penyajian Data Dalam NVivo	34
Gambar 4. 3 Pembuatan Code dan Tema dalam NVivo	34
Gambar 4. 4 Word Frequency Query.....	35
Gambar 4. 5 <i>Word Cloud</i>	36
Gambar 4. 6 <i>Hierarchy Chart</i>	37
Gambar 4. 7 <i>Mind Map</i>	38
Gambar 4. 8 Pemaparan protocol FGD kepada 4 perawat Unit HD RS A	39
Gambar 4. 9 Pemaparan protocol FGD kepada 4 perawat Unit HD RS B	39
Gambar 4. 10 Tahap Empati dari FGD di Unit HD RS A	41
Gambar 4. 11 Tahap Empati dari FGD di Unit HD RS B	42
Gambar 4. 12 Tahap Define (Definisi Masalah) dari FGD di Unit HD RS A.....	44
Gambar 4. 13 Tahap Define (Definisi Masalah) dari FGD di Unit HD RS B	44
Gambar 4. 14 Tahap Ideate (Ideasi) dari FGD di Unit HD RS A.....	46
Gambar 4. 15 Tahap Ideate (Ideasi) dari FGD di Unit HD RS B	48
Gambar 4. 16 Tahap Prototype (Prototype) dari FGD di Unit HD RS A.....	49
Gambar 4. 17 Tahap Prototype (Prototype) dari FGD di Unit HD RS B	50
Gambar 4. 18 Prototype (Prototype) Modul Pembelajaran Perawat Edukator Pasien HD	 50
Gambar 4. 19 Prototype (Prototype) Modul Pembelajaran Perawat Edukator Pasien HD Digital	 52
Gambar 4. 20 Tahap Test (Uji Coba) Inovasi Program Edukasi Pasien HD	53

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Kasus Dan Biaya Katastropik Dalam Program JKN Di Indonesia Tahun 2023	2
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	14
Tabel 4. 1 Data Profil Partisipan	30
Tabel 4. 2 Daftar Pertanyaan Wawancara Penelitian Aplikasi Design Thinking Untuk Inovasi Program Edukasi Dalam Peningkatan Pengalaman Pasien Hemodialisis di Indonesia	31
Tabel 4. 3 Daftar Pertanyaan Wawancara Dokter Penelitian Aplikasi Design Thinking Untuk Inovasi Program Edukasi Dalam Peningkatan Pengalaman Pasien Hemodialisis di Indonesia	32
Tabel 4. 4 Pain Problem Perawat HD di Unit HD RS A dalam memberikan edukasi kepada pasien HD	42
Tabel 4. 5 Pain Problem Perawat HD di Unit HD RS A dalam memberikan edukasi kepada pasien HD	43
Tabel 4. 6 Problem Statement Perawat HD di Unit HD RS A dalam memberikan edukasi kepada pasien HD	44
Tabel 4. 7 Problem Statement Perawat HD di Unit HD RS B dalam memberikan edukasi kepada pasien HD	45
Tabel 4. 8 Ide-ide Perawat HD di Unit HD RS A dalam memberikan edukasi kepada pasien HD	47
Tabel 4. 9 Ide-ide Perawat HD di Unit HD RS B dalam memberikan edukasi kepada pasien HD	48