

**PERSEPSI DAN EKSPEKTASI DOKTER TERHADAP JASA MEDIS
DI RS PKU MUHAMMADIYAH NANGGULAN**

TESIS

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



Oleh

HERU YULIYANTO

20111030169

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
2015**

LEMBAR PERSETUJUAN

**PERSEPSI DAN EKSPEKTASI DOKTER TERHADAP JASA MEDIS
DI RS PKU MUHAMMADIYAH NANGGULAN**

HASIL PENELITIAN

Oleh
HERU YULIYANTO
20111030169

Pembimbing I,

Pembimbing II,

dr. Erwin Santoso Sp. A.,M.Kes

Dr. Aris Suparman Wijaya MM. Akt

LEMBAR PENGESAHAN

**TESIS
PERSEPSI DAN EKSPEKTASI DOKTER TERHADAP JASA MEDIS
DI RS PKU MUHAMMADIYAH NANGGULAN**

HASIL PENELITIAN

Oleh
HERU YULIYANTO
20111030169

Telah disetujui dan disahkan oleh:

Pembimbing I,

Pembimbing II,

dr. Erwin Santoso Sp. A.,M.Kes
Tanggal: 4 Maret 2015

Dr. Aris Suparman Wijaya MM. Akt
Tanggal : 15 Juni 2014

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, 9 Februari 2015
Yang Membuat Pernyataan

HERU YULIYANTO
20111030169

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah *alhamdulillah* *alhamdulillah*. Syukur kami panjatkan kehadirat Ilahi Robbi, atas segala petunjuk dan pertolongan-Nya sehingga telah terselesaikannya tesis yang berjudul “Persepsi Dan Ekspektasi Dokter Terhadap Jasa Medis di RS PKU Muhammadiyah Nanggulan” tepat pada waktunya.

Tesis ini merupakan salah satu prasyarat yang harus dipenuhi oleh mahasiswa dalam memperoleh gelar Sarjana Strata 2 pada Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit Program Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Disisi lain, penelitian ini dilaksanakan mengingat pentingnya aspek keputusan pasien dalam menggunakan pelayanan RS yang akhirnya diharapkan bermanfaat bagi RS PKU Muhammadiyah Nanggulan pada khususnya dan pelayanan kesehatan pada umumnya.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangan. Tanpa bantuan dari berbagai pihak, tidak mungkin bagi penulis untuk menyelesaikan studi dan penyusunan tesis ini. Penghargaan setinggi-tingginya dan ucapan terima kasih, *jazakumullohu khoiron katsiro* kami sampaikan kepada :

1. dr. Erwin Santoso, Sp.A., M.Kes. selaku Kaprodi MMR UMY dan pembimbing tesis yang telah memberikan arahan dalam penyusunan tesis ini
2. Dr. Aris Suparman Wijaya MM. Akt selaku pembimbing tesis yang telah memberikan arahan dalam penyusunan tesis ini
3. Seluruh dosen Prodi MMR UMY atas seluruh ilmu yang dicurahkan kepada kami.
4. Direktur, Dokter spesialis, Dokter umum dan segenap karyawan PKU Muhammadiyah Nanggulan yang telah memberikan dukungan dan kesempatan yang sangat luas dalam penelitian ini.

5. Teman-teman di Program Studi Manajemen Rumah Sakit Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, terimakasih atas kebersamaannya selama ini.
6. Ayahanda H. Hartoyo dan ibunda Hj. Murniyati Spd yang telah mendidik dan membesarkan, memberikan doa, kasih sayang, dan dukungan baik moril maupun materiil.
7. Istri dan Anakku tersayang Azkira Syafina Althaf yang selalu memberi semangat setiap hari.
8. Teman-teman dan senior PPDS Psikiatri UGM yang selalu mendukung dalam penyelesaian tesis ini
9. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan tesis ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Besar harapan kami, tesis ini memberikan manfaat seluas-luasnya kepada seluruh pihak. Penulis menyadari bahwa penyusunan tesis ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun senantiasa penulis harapkan demi kesempurnaan tesis ini.

Yogyakarta, 9 Februari 2015

Penulis

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat.

(Q.s. al-Mujadalah : 11)

Barangsiapa bersungguh-sungguh, sesungguhnya kesungguhannya itu adalah untuk dirinya sendiri.

(QS Al-Ankabut: 6)

Tesis ini penulis persembahkan untuk:

Kedua Orangtuaku

Istri dan

Anakku

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Persetujuan.....	ii
Halaman Pengesahan	iii
Pernyataan.....	iv
Kata Pengantar	v
Moto dan Persembahan.....	vii
Daftar Isi.....	viii
Daftar Gambar.....	xi
Daftar Tabel	xii
Daftar Lampiran.....	xiii
Intisari	xiv
Abstrak	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Keaslian Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Telaah Pustaka.....	10
1. Persepsi.....	10
2. Motivasi.....	14
3. Teori Harapan.....	17
4. Jasa Medis sebagai Bentuk Kompensasi.....	19
5. Pola Tarif Rumah Sakit Pemerintah.....	24
6. Dokter Umum.....	24
7. Dokter Spesialis.....	25

8. Standardisasi Jasa Medis.....	27
9. Penilaian Kinerja Dokter	29
B. Landasan Teori	33
C. Kerangka Konsep	35
D. Pertanyaan Penelitian	37
BAB III METODE PENELITIAN	39
A. Jenis dan Rancangan Penelitian.....	39
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	39
C. Subjek Penelitian	39
D. Validitas dan Reliabilitas.....	40
E. Definisi Operasional	41
F. Metode Pengumpulan Data	42
G. Alat Pengumpul Data	43
H. Analisis Data	43
I. Jalannya Penelitian	44
J. Kesulitan Penelitian.....	45
K. Kelemahan Penelitian.....	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	48
A. Hasil Penelitian.....	48
1. Karakteristik Informan.....	48
2. Persepsi Dokter Umum Terhadap Jasa Medis di RS PKU Muhammadiyah Nanggulan.....	58
3. Harapan Dokter Umum Terhadap Jasa Medis di RS PKU Muhammadiyah Nanggulan.....	64
4. Persepsi Dokter Spesialis Terhadap Jasa Medis di RS PKU Muhammadiyah Nanggulan.....	66
5. Harapan Dokter Spesialis Terhadap Jasa Medis di RS PKU Muhammadiyah Nanggulan.....	74
B. Pembahasan	77
1. Persepsi dan Harapan Dokter Umum Terhadap Jasa Medis di RS PKU Muhammadiyah Nanggulan.....	77

2. Persepsi dan Harapan Dokter Spesialis Terhadap Jasa Medis di RS PKU Muhammadiyah Nanggulan	79
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	87
A. Simpulan.....	87
B. Saran	88
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN	92

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Proses Terjadinya Persepsi	11
Gambar 2.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Persepsi	12
Gambar 2.3 Hubungan Antara Persepsi, Imbalan, Perilaku.....	13
Gambar 2.4 Piramida Kebutuhan Maslow	14
Gambar 2.5 <i>The Porter-Lawler Model Of Work Motivation</i>	16
Gambar 2.6 <i>Strategic Compensation</i>	22
Gambar 2.7 Kerangka Konsep Penelitian	36

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Besaran Jasa yang Diterima Dokter di RS PKU Muhammadiyah Nanggulan Tahun 2012-2014	4
Tabel 1.2.	Data Kunjungan Rawat Jalan dan Rawat Inap RS PKU Muhammadiyah Nanggulan Tahun 2013-2014	5
Tabel 4.1	Karakteristik Informan Dokter Umum	48
Tabel 4.2	Karakteristik Informan Dokter Spesialis	49
Tabel 4.3	Kegiatan Informan Berdasarkan Data Observasi.....	50
Tabel 4.4	Hasil Penilaian Kinerja Dokter Umum berdasarkan OPPE (<i>Ongoing Professional Practice Evaluation</i>)	55
Tabel 4.5	Hasil Penilaian Kinerja Dokter berdasarkan OPPE (<i>Ongoing Professional Practice Evaluation</i>).....	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Hasil Wawancara dengan Direktur RS PKU Muhammadiyah Nanggulan	91
Lampiran 2.	Hasil Observasi dan Wawancara terhadap Dokter Spesialis (dr. A Sp.A.,Msc).....	93
Lampiran 3.	Hasil Observasi dan Wawancara terhadap Dokter Spesialis (dr. B Sp.Og).....	97
Lampiran 4.	Hasil Observasi dan Wawancara terhadap Dokter Spesialis (dr. C Sp.Pd).....	100
Lampiran 5.	Hasil Observasi dan Wawancara terhadap Dokter Spesialis (dr. D Sp.S M.Sc).....	104
Lampiran 6.	Hasil Observasi dan Wawancara terhadap Dokter Umum (dr. U1).....	108
Lampiran 7.	Hasil Observasi dan Wawancara terhadap Dokter Umum (dr. U2).....	115
Lampiran 8.	Hasil Observasi dan Wawancara terhadap Dokter Umum (dr. U3)	121
Lampiran 9.	Hasil Observasi dan Wawancara terhadap Dokter Umum (dr. U4)	127
Lampiran 10.	OPPE Dokter Umum dan Dokter Spesialis	134
Lampiran 11.	Pedoman Wawancara Dokter Spesialis	163
Lampiran 12.	Pedoman Wawancara Dokter Umum.....	164
Lampiran 13.	Pedoman Wawancara Kunci (Direktur)	165
Lampiran 14.	Pedoman Observasi	166

PERSEPSI DAN EKSPEKTASI DOKTER TERHADAP JASA MEDIS DI RS PKU MUHAMMADIYAHNANGGULAN

Heru Yuliyanto

Abstrak

Latar belakang: Hal yang menjadi pertimbangan bagi dokter umum/spesialis untuk secara cermat menentukan rumah sakit mana yang paling sesuai untuk dijadikan tempat praktek. Terdapat beberapa pertimbangan seorang dokter dalam menentukan tempat praktek, salah satu diantaranya yang merupakan faktor penarik yang paling kuat adalah besarnya jasa medis yang akan diterima dari rumah sakit RS PKU Muhammadiyah Nanggulan.

Tujuan: dalam penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan persepsi dan harapan dokter umum dan dokter spesialis terhadap jasa medis di RS PKU Muhammadiyah Nanggulan.

Metode: Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Penelitian dilakukan di RS PKU Muhammadiyah Nanggulan, Kulon Progo, Yogyakarta selama bulan Juli 2011 - Februari 2015. Subyek dalam penelitian ini adalah empat dokter umum dan empat dokter spesialis di RS PKU Muhammadiyah Nanggulan yang telah memiliki ijin praktek. Analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif.

Hasil: Persepsi dokter umum/spesialis di RS PKU Muhammadiyah Nanggulan berbeda-beda sesuai karakteristik informan yang meliputi kebutuhan, usia, status, tempat kerja, kondisi sosial, dan harapan dokter. Dokter umum mengungkapkan bahwa balas jasa yang diterima sudah tepat waktu, namun belum sesuai dengan beban kerja yang dilakukan. Dokter spesialis mempersepsikan bahwa jasa medis yang diterima sudah sesuai dengan asumsi bahwa arti pekerjaan bagi informan yaitu sebagai ibadah dan syiar agama. Dokter umum berharap agar rumah sakit memberikan tunjangan anak dan tunjangan kesehatan. Dokter spesialis memiliki harapan agar dapat memenuhi kebutuhannya saat ini dan berharap agar RS PKU Muhammadiyah Nanggulan dapat meningkatkan kualitas dan sarana prasarana bagi dokter spesialis, memberikan jaminan kesehatan bagi dokter spesialis, dan agar dapat meningkatkan balas jasa medis kepada dokter spesialis sesuai dengan perkembangan rumah sakit.

Kesimpulan: Balas jasa yang diterima dokter umum sudah tepat waktu, namun belum sesuai dengan beban kerja yang dilakukan. Jasa medis yang diterima dokter spesialis sudah sesuai dengan asumsi bahwa arti pekerjaan bagi informan yaitu sebagai ibadah dan syiar agama.

Kata Kunci: Persepsi Dokter, Harapan Dokter, Jasa Medis

Abstract

Background: general practitioners/specialist considerations a hospital which are most suitable to be used as a practice. There are several considerations in determining a doctor's office, one of which is the most powerful pull factor is the amount of medical services to be received from the PKU Muhammadiyah Hospital Nanggulan.

Objectives: in this study is to describe the perceptions and expectations of general practitioners and specialists for medical services in PKU Muhammadiyah Hospital Nanggulan.

Method: This study used a qualitative research approach. The study was conducted in PKU Muhammadiyah Hospital Nanggulan, Kulon Progo, Yogyakarta during the month of July 2011 - February 2015. The subjects in this study were four general practitioners and four specialists in PKU Muhammadiyah Hospital Nanggulan who has had a license to practice. Data analyze used descriptive qualitatively.

Result: Perception of general practitioners / specialists in PKU Muhammadiyah Hospital Nanggulan vary according to the characteristics of informants that includes needs, age, status, workplace, social conditions, and hope the doctor. General practitioners revealed that remuneration has been timely received, but not yet in accordance with the load of work done. Specialist physicians perceive that the medical services received are in accordance with the assumption that the meaning of work for informants as worship and religious symbols. General practitioners hope that hospitals provide child support and medical benefits. Specialist doctors have hope in order to meet current needs and hope that PKU Muhammadiyah Hospital Nanggulan can improve the quality and infrastructure for specialists, provide health insurance for specialists, and in order to improve reply to specialist medical services in accordance with the development of the hospital.

Conclusion: Remuneration received by general practitioners has on time, but not in accordance with the load of work done. Medical services received by specialists are in accordance with the assumption that the meaning of work for informants as worship and religious symbols.

Keyword: Doctor Perceptions, Doctor Expectations, Medical Services