

**PERSEPSI DAN EKSPEKTASI KARYAWAN TERHADAP JASA TIDAK
LANGSUNG DALAM REMUNERASI RSUD PANEMBAHAN SENOPATI
BANTUL**

TESIS



EKA YOGA WIRATAMA

20141030014

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN RUMAH SAKIT
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2016

**PERSEPSI DAN EKSPEKTASI KARYAWAN TERHADAP JASA TIDAK
LANGSUNG DALAM REMUNERASI RSUD PANEMBAHAN SENOPATI
BANTUL**

TESIS

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



EKA YOGA WIRATAMA

20141030014

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN RUMAH SAKIT
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2016**

TESIS
PERSEPSI DAN EKSPEKTASI KARYAWAN
TERHADAP JASA TIDAK LANGSUNG DALAM REMUNERASI
RSUD PANEMBAHAN SENOPATI BANTUL

Diajukan Oleh
Eka Yoga Wiratama
20141030014

Telah Disetujui Oleh:

Pembimbing I



Dr. Firman Pribadi, M.Si.

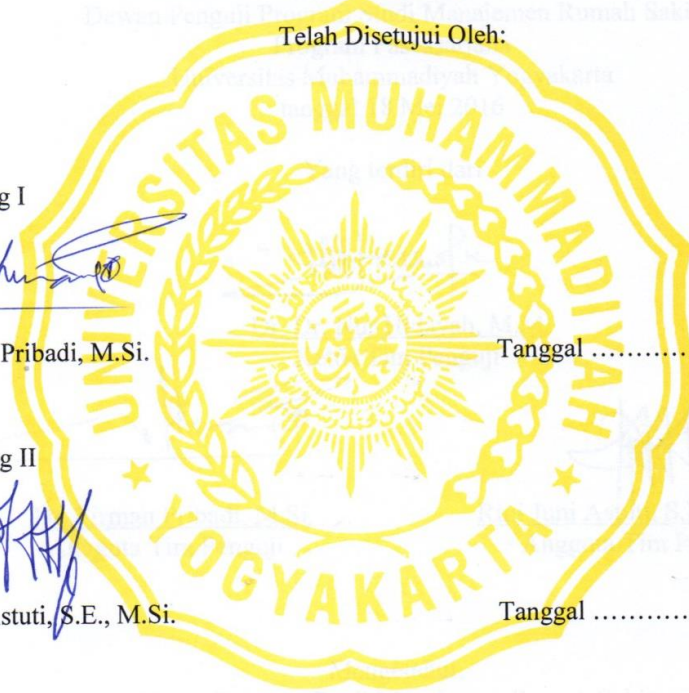
Tanggal

Pembimbing II



Rini Juni Astuti, S.E., M.Si.

Tanggal



MOTTO DAN SEMBOYAN
TESIS

**PERSEPSI DAN EKSPEKTASI KARYAWAN
TERHADAP JASA TIDAK LANGSUNG DALAM REMUNERASI
RSUD PANEMBAHAN SENOPATI BANTUL**

Diajukan Oleh
Eka Yoga Wiratama
20141030014

Tesis ini telah dipertahankan dan disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Rumah Sakit
Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
tanggal 18 Mei 2016

Yang terdiri dari



Dr. Dr. Nur Hidayah, M.M.
Ketua Tim Penguji



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



Rini Juni Astuti, S.E., M.Si.
Anggota Tim Penguji



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



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

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

MAN JADDA WAJADA

(Siapa Bersungguh-Sungguh Pasti Berhasil)

MAN SHABARA ZHAFIRA

(Siapa yang Bersabar Pasti Beruntung)

MAN SARA ALA DARBI WASHALA

(Siapa yang Menapaki Jalan-NYA Akan Sampai ke Tujuan)

Kudedikasikan karyaku untuk :

Papa dan Mama tercinta

Bapak dan Ibu tercinta

Istri dan calon anakku tercinta

Adik – adikku tercinta

Almamaterku

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

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, 18 Mei 2016

Yang Membuat Pernyataan

EKA YOGA WIRATAMA

20141030014

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas Rahmah dan Hidayah-Nya Maha Sempurna, shalawat serta salam untuk Nabi Muhammad SAW, Alhamdulillah telah selesai tesis dengan judul *Persepsi Dan Ekspektasi Karyawan Terhadap Jasa Tidak Langsung Dalam Remunerasi Rsud Panembahan Senopati Bantul*

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 menjadi tahapan untuk mengukir karya-karya berikutnya, semoga dengan adanya tulisan ini dapat pula bermanfaat bagi setiap Rumah Sakit untuk selalu meningkatkan kualitas demi tercapainya kepuasan pasien, terutama di Rumah Sakit swasta seperti penelitian penulis kali ini.

Dengan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, penelitian ini dapat terselaikan dengan baik, maka pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Bambang Cipto, MA 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. I Wayan Sudana, M.Kes, selaku Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Panembahan Senopati Bantul beserta seluruh karyawan Rumah Sakit Umum Daerah Panembahan Senopati Bantul yang telah bersedia menjadi responden dan memberikan dukungan yang sangat luas untuk penelitian ini
4. Dr. Firman Pribadi, M.Si dan Rini Juni Astuti, SE., Msi, selaku dosen pembimbing dalam penelitian ini.
5. Orang tua, istri dan segenap keluarga besar atas doa dan dukungannya
6. Rekan – rekan seperjuangan Prodi MMR atas semangat dan kebersamaannya

7. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah menjalin silaturahmi dengan penulis, berjasa baik secara langsung maupun tidak langsung hingga terselesaikannya tesis ini.

Besar harapan kami, tesis ini akan memberikan manfaat sebesar – besarnya kepada seluruh pihak. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tesis ini masih banyak kekurangan dan kekhilafan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun kami harapkan untuk kemajuan bersama dan untuk penelitian selanjutnya yang lebih baik.

Yogyakarta, 18 Mei 2016

Penulis

Eka Yoga Wiratama

DAFTAR ISI

JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
INTISARI.....	xv
<i>ABSTRACT</i>	16
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
D. Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
E. Keaslian Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
A. REMUNERASI.....	Error! Bookmark not defined.
1. Definisi Remunerasi	Error! Bookmark not defined.
2. Fungsi Remunerasi	Error! Bookmark not defined.
3. Tujuan Remunerasi.....	Error! Bookmark not defined.
g. Prinsip Remunerasi.....	Error! Bookmark not defined.
h. Macam Remunerasi	Error! Bookmark not defined.
i. Sasaran Remunerasi	Error! Bookmark not defined.
j. Faktor yang Mempengaruhi Remunerasi	Error! Bookmark not defined.
k. Dasar Perhitungan Remunerasi	Error! Bookmark not defined.

1. Sistem Remunerasi di RSUD Panembahan Senopati Bantul	Error! Bookmark not defined.
B. PERSEPSI.....	Error! Bookmark not defined.
1. Pengertian Persepsi.....	Error! Bookmark not defined.
2. Faktor yang mempengaruhi persepsi.....	Error! Bookmark not defined.
C. EKSPEKTASI.....	Error! Bookmark not defined.
D. Data RSUD PANEMBAHAN SENOPATI BANTUL....	Error! Bookmark not defined.
E. KERANGKA TEORI	Error! Bookmark not defined.
F. KERANGKA KONSEP	Error! Bookmark not defined.
G. PERTANYAAN PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Jenis Penelitian dan Rancangan Penelitian .	Error! Bookmark not defined.
B. Lokasi Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
C. Subjek Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1. Penelitian ini dilakukan pada:	Error! Bookmark not defined.
2. Besar sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3. Cara pengambilan sampel	Error! Bookmark not defined.
D. Definisi Operasional Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
E. Instrumen Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
F. Cara Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
G. Etika Penelitian	Error! Bookmark not defined.
H. Keterbatasan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
I. Jalannya Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
A. Deskripsi Data.....	Error! Bookmark not defined.
1. Gambaran umum RSUD Panembahan Senopati Bantul	Error! Bookmark not defined.
2. Deskripsi Narasumber	Error! Bookmark not defined.
B. Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1. Persepsi Karyawan	Error! Bookmark not defined.

2.	Ekspektasi Karyawan	Error! Bookmark not defined.
3.	Kepuasan Karyawan	Error! Bookmark not defined.
C.	Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
1.	Persepsi	Error! Bookmark not defined.
2.	Ekspektasi	Error! Bookmark not defined.
3.	Kepuasan tentang jasa pelayanan di Rumah Sakit.	Error! Bookmark not defined.
defined.		
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		Error! Bookmark not defined.
A.	Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
B.	Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA		Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Proporsi Pembagian Jasa Pelayanan.....	34
Tabel 1.2 Indikator Rawat Inap.....	45
Tabel 1.3 Tenaga kesehatan 2014.....	46
Tabel 1.4 Tenaga Non Kesehatan 2014.....	47
Tabel 1.5 Data SDM, Penerimaan Jasa Pelayanan.....	47
Tabel 1.6 Data Pendapatan dan Jasa Pelayanan 2014.....	48
Tabel 1.7 Perhitungan Indeks Tidak Langsung Individu.....	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Teori Modifikasi Teori <i>Equity</i> Adam Smith.....	50
Gambar 2. Kerangka Konsep.....	51
Gambar 3. Alur Analisis data	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Studi Pendahuluan Penelitian RSUD Panembahan Senopati Bantul.....	148
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian RSUD Panembahan Senopati Bantul.....	149
Lampiran 3. Surat Izin Penelitian dari BAPPEDA.....	150
Lampiran 4. Pertanyaan wawancara mendalam.....	151
Lampiran 5. Pertanyaan diskusi kelompok terarah/ <i>Focus Group Discussion</i>	152
Lampiran 6. Undangan <i>Focus Group Discussion</i>	153
Lampiran 7. Peraturan Bupati Bantul Nomor 22 tahun 2011 tentang Sistem Remunerasi pada Rumah Sakit Umum daerah Panembahan senopati kabupaten bantul.....	154
Lampiran 8. Peraturan Bupati Bantul Nomor 43 tahun 2014 tentang Perubahan kedua atas Peraturan Bupati Bantul Nomor 22 Tahun 2011 tentang Sistem Remunerasi pada Rumah Sakit Umum daerah Panembahan senopati kabupaten bantul.....	168
Lampiran 9. Dokumentasi.....	176
Lampiran 10. <i>Curriculum Vitae</i>	177

PERSEPSI DAN EKSPEKTASI KARYAWAN TERHADAP JASA TIDAK LANGSUNG DALAM REMUNERASI RSUD PANEMBAHAN SENOPATI BANTUL

Eka Yoga Wiratama, Firman Pribadi, Rini Juni
Program Studi Manajemen Rumah Sakit, Program Pascasarjana,
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

INTISARI

Latar belakang: RSUD Panembahan Senopati Bantul merupakan Rumah Sakit pemerintah yang telah menerapkan sistem remunerasi dalam bentuk insentif jasa pelayanan berdasarkan SK Direktur RSUD Panembahan Senopati Bantul Nomor 36/01/Tahun 2011. Namun terjadi berbagai persepsi dan ekspektasi terhadap jasa pelayanan terutama jasa tidak langsung dalam berbagai kalangan di Rumah Sakit.

Metode: Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif. Teknik pengambilan data menggunakan wawancara mendalam dengan 5 dokter spesialis dan 1 dokter umum serta Diskusi Kelompok Terarah (DKT) dengan 17 responden dari berbagai unit untuk melihat gambaran persepsi dan ekspektasi dari berbagai kalangan yang ada di Rumah Sakit tentang jasa tidak langsung.

Hasil dan Pembahasan: Persepsi dari tiga aspek yang diteliti yaitu aspek keadilan, transparansi dan ketepatan waktu dimana 12 responden mengatakan sudah adil dan sudah transparan, 11 responden berpendapat belum adil dan belum transparan dikarenakan berbagai alasan. Sedangkan seluruh responden sepakat dari aspek ketepatan waktu sudah tepat waktu. Pada hasil ekspektasi, karyawan mempunyai berbagai ekspektasi untuk ketiga aspek yang diteliti yang belum bisa dilakukan pada pembagian jasa tidak langsung. Untuk tingkat kepuasan, 13 responden dari 23 responden menyatakan sudah puas terhadap jasa tidak langsung .

Kesimpulan dan Saran: Perlunya ditinjau kembali dan diperbaikinya sistem pembagian jasa pelayanan di RSUD Panembahan Senopati Bantul sesuai yang diharapkan karyawan serta perlunya sosialisasi terhadap karyawan mengenai akses terhadap Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) terkait dengan transparansi pembagian jasa pelayanan dan pengkajian kembali tentang indeks jasa tidak langsung untuk menentukan besaran nilai jasa tidak langsung.

Kata Kunci : jasa tidak langsung, remunerasi, RSUD Panembahan Senopati Bantul

**PERCEPTIONS AND EXPECTATIONS OF EMPLOYEES TOWARD THE
INDIRECT SERVICES IN THE REMUNERATION OF PANEMBAHAN
SENOPATI BANTUL HOSPITAL**

Eka Yoga Wiratama, Firman Pribadi, Rini Juni
*Hospital Management of Study Program, Magister Program,
Muhammadiyah University of Yogyakarta*

ABSTRACT

Background: RSUD Panembahan Senopati Bantul is one of the government hospital that has been applying the remuneration system in an indirect incentives based on the “SK Direktur RSUD Panembahan Senopati Bantul No 36/01/Tahun 2011”. But there happened various of perceptions and expectations toward the incentives especially indirect incentives in various employees in the hospital.

Method: This research is a kind of qualitative research. The technique for the data aggregation is by using a deep interview with 5 medical specialists and 1 general practitioner along with Focus Group Discussion (FGD) with 17 respondents from various units to see the picture of perceptions and expectations from many kind of segments that exist in the hospital about the indirect incentives

Result and Study: The perception of the researched three aspects, there are justice aspect, transparency, and time accuracy where the 12 respondents felt well enough, although there are 11 respondents opined that it is unfair and not being transparent yet because of various reasons. Meanwhile all of the respondents agreed that the time accuracy aspect is well enough. In expectation results, the respondents have many expectations for all of the researched aspects which cannot be done yet in distribution of indirect incentives. For the level of satisfaction, 13 respondents from 23 respondents clarified have been satisfied toward the indirect incentives.

Conclusion and Suggestion: It is needed for the incentive division system in RSUD Panembahan Senopati Bantul to be reviewed and repaired so it can be suitable with the hopes of the employees along with the needs of socialization toward the employees about the access on HMIS (Hospital Management Information System) related to the transparency of indirect incentive distribution and reassessment of indirect incentives index to determine the value of indirect incentives.

Keywords : indirect services, remuneration, RSUD Panembahan Senopati Bantul