

**PENGARUH JASA MEDIS, BEBAN KERJA DAN PENILAIAN
PRESTASI KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA DOKTER
SPECIALIS TERKAIT PROGRAM PELAYANAN BPJS
DI RSUD PANEMBAHAN SENOPATI BANTUL**

TESIS



Disusun Oleh

RIZA MAHENDRA KUSUMO

20181030055

**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2020

**PENGARUH JASA MEDIS, BEBAN KERJA DAN PENILAIAN
PRESTASI KERJA TERHADAPKEPUASAN KERJA DOKTER
SPECIALIS TERKAIT PROGRAM PELAYANAN BPJS
DI RSUD PANEMBAHAN SENOPATI BANTUL**

TESIS

Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Syarat
Untuk Memperoleh Derajat Sarjana Strata 2
Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit



Disusun Oleh

Riza Mahendra Kusumo

20181030055

**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2020**

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH JASA MEDIS, BEBAN KERJA DAN
PENILAIAN PRESTASI KERJA TERHADAP KEPUASAN
KERJA DOKTER SPESIALIS TERKAIT PROGRAM
PELAYANAN BPJS
DI RSUD PANEMBAHAN SENOPATI BANTUL
TESIS**

Disusun oleh:

RIZA MAHENDRA KUSUMO

20181030055

Pembimbing 1,



Dr. Kusbaryanto, M. Kes., FISPH., FISCMM

Tanggal 22 - 07 - 2020

Pembimbing 2,



Dr. Dr. Nur Hidayah, S.E., M.M

Tanggal .. 22 - 07 - 2020


TESIS


PENGARUH JASA MEDIS, BEBAN KERJA DAN PENILAIAN PRESTASI
KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA DOKTER SPESIALIS
TERKAIT PROGRAM PELAYANAN BPJS
DI RSUD PANEMBAHAN SENOPATI BANTUL


Diajukan Oleh
Riza Mahendra Kusumo
20181030055


Tesis ini telah dipertahankan dan disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit
Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
tanggal 14 Juli 2020

Yang terdiri dari


Dr. Elsy Maria Rosa, M.Kep.
Ketua Tim Penguji


Dr. dr. Kusbaryanto, M.Kes., FISPH., FISCM.
Anggota Tim Penguji


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


Dr. Qurratul Aini, SKG., M.Kes.
Anggota Tim Penguji

Mengetahui,
Ketua Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit
Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



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

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Riza Mahendra Kusumo

NIM : 20181030055

Program Studi : Magister Administrasi Rumah Sakit

Fakultas : Program Pascasarjana

Menyatakan bahwa dalam dokumen Tesis ini bebas dari unsur-unsur plagiasi dan apabila dokumen Tesis ini dikemudian hari terbukti merupakan plagiasi dari hasil karya penulis lain, maka penulis bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum yang berlaku.

Sleman, 15 Mei 2020



Riza Mahendra Kusumo

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh

Alhamdulillahirobbil'alamin, puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat, hidayah, dan karunia-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan TESIS dengan judul **“Pengaruh Jasa Medis, Beban Kerja Dan Penilaian Prestasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dokter Spesialis Terkait Program Pelayanan BPJS Di RSUD Panembahan Senopati Bantul”**. Shalawat dan salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, utusan Allah SWT yang telah menjunjung umat manusia dari kehidupan jahiliyah menuju kehidupan yang beriman, berakhlak, dan berperadaban.

Dalam penyusunan tesis ini, penulis tidak dapat menyelesaikannya tanpa bantuan pihak lain. Penulis mendapatkan bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak untuk dapat menyelesaikan tesis ini. Untuk itu dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ir. Sri Atmaja P. Rosyidi, M.Sc.Eng., Ph.D., P. Eng. IPM, selaku Direktur Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Dr. dr. Arlina, M.Kes, selaku Ketua Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Dr. Dr. Kusbaryanto, M. Kes., FISPH., FISCM sebagai pembimbing 1 yang telah bersedia membimbing dan meluangkan waktu, serta memberikan arahan kepada penulis dalam penyusunan tesis ini.
5. Dr. Dr. Nur Hidayah, S.E., M.M, sebagai pembimbing 2 yang telah bersedia membimbing dan meluangkan waktu, serta memberikan arahan kepada penulis dalam penyusunan tesis ini.

6. dr. I Wayan Marthana Widiana Kedel, Sp.THT, M.Kes, selaku Direktur RSUD Panembahan Senopati, Bantul.
7. Para dokter spesialis di RSUD Panembahan Senopati yang bersedia meluangkan waktu untuk pengisian kuesioner dan wawancara, terima kasih banyak.
8. Seluruh dosen dan staf Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
9. Anggota keluarga yang selalu mendoakan dan memberikan semangat pada penulis.
10. Seluruh mahasiswa Magister Administrasi Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta angkatan 15B.
11. Semua pihak yang terkait yang telah memberikan bantuan serta dukungan dalam penyelesaian tesis ini.

Semoga semua bantuan yang telah diberikan akan mendapat balasan dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tesis ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan masukan dan saran yang membangun dari pembaca. Mudah-mudahan tesis ini bermanfaat bagi pembacanya. Amin.

Wassalamu'alaikum Warohmatullah Wabarokatuh

Yogyakarta, Mei 2020

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
INTISARI.....	xi
<i>ABSTRACT</i>	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Telaah Pustaka.....	7
1. Kepuasan Kerja.....	7
2. Jasa Medis.....	26
3. Beban Kerja.....	28
4. Penilaian Prestasi Kerja.....	30
B. Penelitian Terdahulu.....	34
C. Landasan Teori.....	37
D. Kerangka Konsep.....	38
E. Hipotesis.....	39
BAB III METODE PENELITIAN.....	40
A. Jenis dan Rancangan Penelitian.....	40
B. Subyek dan Obyek Penelitian.....	40
C. Populasi, Sample dan Sampling.....	41
D. Variabel Penelitian.....	41
E. Definisi Operasional.....	42
F. Instrumen Penelitian.....	44

G. Uji Validitas dan Reliabilitas	45
H. Analisis Data	46
I. Tahapan Penelitian	51
J. Etika Penelitian.....	52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	53
A. Hasil Penelitian.....	53
1. Gambaran Umum RSUD Panembahan Senopati Bantul	53
2. Karakteristik Responden	55
3. Deskripsi Variabel Penelitian.....	57
4. Uji Prasyarat	62
5. Uji Hipotesis.....	63
6. Hasil Analisa Data Kualitatif	66
B. Pembahasan.....	73
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	82
A. Kesimpulan.....	82
B. Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA.....	85
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teori	37
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep	38
Gambar 4. 1 Pembentukan Respon Dokter tentang Jasa Medis	67
Gambar 4. 2 Pembentukan Respon Dokter tentang Kepuasan terhadap Jasa Medis.....	68
Gambar 4. 3 Pembentukan Respon Dokter tentang Pembayaran Jasa Medis	69
Gambar 4. 4 Pembentukan Respon Dokter tentang Pelaksanaan Tugas	70
Gambar 4. 5 Pembentukan Respon Dokter tentang Penilaian Prestasi Kerja	71
Gambar 4. 6 Pembentukan Respon Dokter tentang Penilaian Prestasi Kerja	72

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	34
Tabel 3. 1 Definisi Operasional.....	43
Tabel 3. 2 Hasil Uji Reliabilitas	46
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden	55
Tabel 4. 2 Deskripsi Variabel Jasa Medis	58
Tabel 4. 3 Deskripsi Variabel Beban Kerja.....	59
Tabel 4. 4 Deskripsi Variabel Penilaian Prestasi Kerja.....	60
Tabel 4. 5 Deskripsi Variabel Kepuasan Kerja	61
Tabel 4. 6 Uji Kolmogorov-Smirnov	62
Tabel 4. 7 Uji Multikolinieritas	62
Tabel 4. 8 Uji Heteroskedastisitas	63
Tabel 4. 9 Ringkasan Analisis Regresi Linier Berganda.....	64

INTISARI

Latar Belakang dan Tujuan

Adanya berbagai keluhan dari Rumah Sakit, baik di tingkat daerah dan nasional, menyatakan bahwa mereka tidak puas terhadap tarif yang ditetapkan oleh BPJS. Mereka menyatakan bahwa tarif yang ditetapkan sangatlah tidak realistis. Tujuan penelitian ini untuk menguji pengaruh jasa medis, beban kerja dan penilaian prestasi kerja terhadap tingkat kepuasan kerja dokter spesialis terkait program pelayanan BPJS yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Panembahan Senopati, Bantul, D.I Yogyakarta.

Metode

Penelitian ini menggunakan metode analitik kuantitatif ditindak lanjuti dengan metode kualitatif. Populasi dari penelitian ini adalah dokter spesialis yang bekerja di RSUD Panembahan Senopati, mempunyai jabatan fungsional berjumlah 38 orang.

Hasil

Jumlah responden yang merasa puas dengan responden yang merasa tidak puas jumlahnya seimbang. Namun, berdasarkan nilai rata-rata sebesar menunjukkan bahwa rata-rata responden merasa tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas dokter spesialis di RSUD Panembahan Senopati Bantul tidak puas terhadap kondisi kerja di RSUD Panembahan Senopati Bantul.

Kesimpulan

Terdapat pengaruh yang signifikan variabel jasa medis, variabel beban kerja, variabel prestasi kerja dengan kepuasan kerja dokter spesialis RSUD Panembahan Senopati Bantul.

Kata kunci : Jasa Medis, Beban Kerja, Prestasi Kerja, Kepuasan Kerja

ABSTRACT

Background and Aim

Various complaints from hospitals, both at the regional and national levels, stated that they were not satisfied with the rates set by the BPJS. They stated that the tariff set was very unrealistic. The purpose of this study was to examine the effect of medical services fee, workload and work performance assessment on the level of job satisfaction of specialist doctors related to the BPJS service program at Panembahan Senopati District General Hospital, Bantul, D.I Yogyakarta

Method

This study uses quantitative analytic methods followed by qualitative methods. The population of this study were specialist doctors who worked at Panembahan Senopati District General Hospital, having 38 functional positions.

Results

The number of respondents who were satisfied with the number of respondents who felt dissatisfied was balanced, namely 19 people each (50%). However, based on an average value of 78.58, it shows that the average respondent felt dissatisfied. This shows that the majority of specialist doctors in Panembahan Senopati Bantul District Hospital are not satisfied with the working conditions in Panembahan Senopati Bantul District Hospital.

Conclusion

There is a significant relationship between medical service fee variable (X1), workload variable (X2), work performance variable (X3) and job satisfaction of specialist doctors at Panembahan Senopati Hospital Bantul.

Keywords: *Medical Services Fee, Workload, Job Performance, Job Satisfaction*