

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

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

**Eka Yoga Wiratama, Firman Pribadi, Rini Juni**

Program Studi Manajemen Rumah Sakit, Universitas Muhammadiyah  
Yogyakarta

Jalan Lingkar Selatan, Tamantirto, Kasihan, Bantul, Yogyakarta 55183

Email: Kagama23feedback@gmail.com

**ABSTRAK**

**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:** 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