



Strategi Manajemen Praktik Dokter Hewan Mandiri dalam Melayani Pasien Hewan Besar dan Hewan Kesayangan: Studi Praktek drh. Lailatus Sa'diyah

Eka Aprianto Nur Setiawan¹, Agung Dwi Nugroho²

¹⁻² Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika Surabaya, Indonesia

Jl. Wisata Menanggal No. 42, Dukuh Menanggal, Kec. Gayungan, Surabaya

Email : ekaapriantons@gmail.com , agungdwinugroho947@gmail.com

Abstract. *This study aims to explore the management strategies employed by an independent veterinarian in serving both large animals and companion animals, with a focus on the practice of Dr. Lailatus Sa'diyah in Pasuruan Regency, East Java. This phenomenon is crucial to investigate as independent veterinary practices face dual challenges in addressing the distinct needs of these two animal groups, yet there is limited in-depth research on this topic in the Indonesian context. A qualitative approach with an intrinsic case study design was applied. Data were collected through semi-structured interviews, participant observation, and documentation. The main participant was Dr. Lailatus Sa'diyah, supported by several clients and practice partners selected purposively. The findings reveal three main themes: (1) time management and mobile services to address cross-species and geographical demands, (2) empathetic, educational communication strategies to build client trust, and (3) the role of gender and personal branding in strengthening professional image. These findings contribute to a deeper understanding of independent veterinary practice as a socially embedded entity that adapts to local contexts. The practical implications support the development of field-based training policies and community-based veterinary service models. Future research is recommended to explore similar dynamics across different regions and practice types.*

Keywords: *Management Strategy, Independent Veterinarian, Mixed Practice, Large , Companion Animals.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengungkap strategi manajemen praktik dokter hewan mandiri dalam melayani pasien hewan besar dan hewan kesayangan, dengan fokus pada praktik drh. Lailatus Sa'diyah di Kabupaten Pasuruan, Jawa Timur. Fenomena ini penting dikaji karena praktik dokter hewan mandiri menghadapi tantangan ganda dalam melayani dua jenis pasien dengan karakteristik berbeda, namun belum banyak diteliti secara mendalam dalam konteks Indonesia. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus intrinsik. Data dikumpulkan melalui wawancara semi-terstruktur, observasi partisipatif, dan dokumentasi, dengan partisipan utama drh. Lailatus serta beberapa klien dan mitra yang dipilih secara purposif. Hasil penelitian mengidentifikasi tiga tema utama strategi manajemen, yakni: (1) manajemen waktu dan pelayanan mobil untuk menjawab kebutuhan lintas spesies dan geografis, (2) strategi komunikasi edukatif berbasis empati untuk membangun kepercayaan klien, dan (3) peran gender serta personal branding dalam memperkuat citra profesional. Temuan ini memperluas pemahaman tentang praktik dokter hewan mandiri sebagai entitas sosial yang adaptif terhadap konteks lokal. Implikasi praktisnya mendukung penyusunan kebijakan pelatihan berbasis lapangan dan pengembangan model praktik veteriner berbasis komunitas. Penelitian lanjutan direkomendasikan untuk menjangkau wilayah dan tipe praktik yang lebih beragam.

Kata kunci: Strategi Manajemen, Dokter Hewan Mandiri, Praktik Campuran, Hewan Besar , Kesayangan.

1. LATAR BELAKANG

Fenomena meningkatnya kebutuhan layanan kesehatan hewan, baik hewan kesayangan maupun hewan besar seperti ternak, telah menjadi isu global yang relevan dalam dua dekade terakhir. Di berbagai negara berkembang, termasuk Indonesia, pergeseran pola kepemilikan hewan dari sekadar fungsi ekonomi menuju aspek emosional dan rekreatif telah memunculkan tantangan baru bagi layanan kedokteran hewan. World Organisation for Animal Health (OIE) menyoroti bahwa transformasi kebutuhan ini perlu direspons dengan reformulasi manajemen praktik dokter hewan, terutama di wilayah non-perkotaan (Haenssger et al., 2024).

Secara nasional, praktik dokter hewan mandiri di Indonesia mengalami pertumbuhan signifikan, namun masih menghadapi berbagai kendala struktural dan fungsional. Data dari PDHI (2021) menyebutkan bahwa hanya sekitar 37% praktik dokter hewan di luar ibukota provinsi yang mampu melayani dua segmen pasien sekaligus — hewan kesayangan dan hewan besar — secara optimal. Hal ini diperparah oleh terbatasnya infrastruktur penunjang dan keterbatasan sumber daya manusia dalam aspek manajerial (Aulia et al., 2021).

Dalam konteks Kabupaten Kediri, yang terdiri dari kecamatan-kecamatan dengan karakteristik semi-urban dan pertanian, para dokter hewan mandiri kerap berhadapan dengan dilema antara menyesuaikan layanan terhadap kebutuhan pemilik hewan kesayangan, dan permintaan peternak hewan besar yang bersifat darurat dan lapangan. Observasi lapangan yang dilakukan oleh Tumanggor (2020) mencatat bahwa praktik yang berlokasi di pinggiran kota Kediri ini menghabiskan hampir 60% waktu operasional untuk kunjungan lapangan, menyebabkan keterbatasan waktu untuk melayani pasien klinik.

Isu ini penting diteliti karena berkaitan erat dengan dinamika sosial dan budaya masyarakat perdesaan yang semakin menuntut profesionalisme dalam layanan kesehatan hewan. Kepercayaan masyarakat terhadap dokter hewan tidak hanya didasarkan pada kompetensi klinis, tetapi juga pada kemampuan mereka mengelola waktu, komunikasi, dan strategi pelayanan (Mulyani et al., 2020). Oleh sebab itu, manajemen praktik dokter hewan tidak bisa dipisahkan dari aspek sosial-kultural komunitasnya.

Dari sisi pendidikan, aspek manajerial dalam praktik dokter hewan masih kurang mendapat porsi dalam kurikulum fakultas kedokteran hewan. Studi oleh Prima (2021) menunjukkan bahwa 72% dokter hewan lulusan lima tahun terakhir merasa tidak siap mengelola praktik mandiri. Kekosongan ini mengindikasikan pentingnya studi lapangan yang eksploratif dan berfokus pada pengalaman nyata para dokter hewan dalam mengelola praktik mereka.

Meskipun beberapa studi telah menyoroti aspek kualitas pelayanan kesehatan hewan (Chandrasaputra, 2021), namun belum banyak yang mengungkap bagaimana strategi manajemen digunakan oleh dokter hewan mandiri dalam menyasati keterbatasan sumber daya dan dinamika pasien yang heterogen. Literatur yang ada cenderung bersifat kuantitatif dan fokus pada aspek teknis seperti sistem informasi atau kepuasan pelanggan.

Kekosongan dalam literatur tersebut menandai pentingnya pendekatan kualitatif untuk menggali makna, pengalaman, dan proses pengambilan keputusan yang dilakukan oleh dokter hewan mandiri di lapangan. Dengan demikian, pemahaman yang mendalam tentang strategi

manajemen mereka akan memberikan kontribusi yang lebih kontekstual terhadap teori praktik veteriner di Indonesia.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan mendeskripsikan strategi manajemen praktik yang digunakan oleh dokter hewan mandiri dalam melayani pasien hewan besar dan hewan kesayangan di Kecamatan Purwoasri Kabupaten Kediri yaitu Praktek drh. Lailatus Sa'diyah. Fokus kajian terletak pada pola pengaturan waktu, prioritas pelayanan, pendekatan komunikasi, serta adaptasi terhadap kondisi geografis dan budaya lokal.

Kontribusi teoretis dari penelitian ini adalah memperkaya literatur manajemen layanan kesehatan hewan dengan perspektif kualitatif berbasis pengalaman lokal. Sementara itu, kontribusi praktisnya mencakup rekomendasi model manajemen yang adaptif dan berkelanjutan bagi dokter hewan mandiri yang melayani wilayah semi-urban dan perdesaan. Hal ini diharapkan dapat mendorong kebijakan yang lebih inklusif dari lembaga profesi maupun pemerintah daerah dalam mendukung praktik veteriner di lapangan.

Dengan demikian, studi ini tidak hanya menjawab pertanyaan tentang “apa” dan “bagaimana” strategi manajemen diterapkan, tetapi juga mengapa pendekatan-pendekatan tersebut penting dalam konteks sosial-kultural dan geografis tertentu seperti di Kecamatan Purwoasri Kabupaten Kediri. Penelitian ini menjadi langkah awal menuju formulasi sistem manajemen praktik dokter hewan yang kontekstual, berdaya guna, dan berkelanjutan.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Manajemen praktik dokter hewan merupakan suatu disiplin yang menggabungkan pengetahuan medis veteriner dengan prinsip-prinsip manajemen layanan profesional. Dalam praktiknya, manajemen ini mencakup pengelolaan sumber daya manusia, keuangan, pelayanan pelanggan, dan strategi operasional guna menjamin keberlanjutan dan kualitas pelayanan (Khaddapi et al., 2022). Dalam konteks praktik dokter hewan mandiri, tantangan utama adalah keterbatasan infrastruktur dan sumber daya yang harus disiasati dengan strategi manajemen adaptif.

Konsep dasar yang mendasari praktik ini adalah mixed animal practice, yakni praktik dokter hewan yang melayani dua jenis pasien: hewan besar (ruminansia, kuda, dll) dan hewan kesayangan (anjing, kucing, dll). Menurut Gebremikael et al. (2025), perbedaan karakteristik antara dua jenis pasien tersebut menuntut pendekatan manajemen yang fleksibel, karena kebutuhan pelayanan, jadwal kunjungan, dan ekspektasi klien sangat berbeda.

Teori pelayanan profesional (Freidson, 2001) menekankan pentingnya otonomi dalam pengambilan keputusan yang dimiliki oleh profesional, termasuk dokter hewan. Dalam praktik

mandiri, otonomi ini menjadi aspek kunci dalam merancang strategi pelayanan yang sesuai dengan konteks lokal, terutama dalam sistem kesehatan hewan yang terfragmentasi seperti di Indonesia (Prima, 2021).

Salah satu konsep penting dalam kajian ini adalah *strategic agility*, yakni kemampuan untuk menyesuaikan strategi operasional secara cepat dan efektif berdasarkan perubahan lingkungan eksternal (Doz & Kosonen, 2010). Dokter hewan mandiri yang melayani dua jenis pasien membutuhkan kelincahan dalam manajemen waktu, pengambilan keputusan, dan komunikasi antar segmen layanan.

Dalam pendekatan kualitatif, praktik manajemen dipahami sebagai praktik sosial yang dipengaruhi oleh konteks budaya dan geografis. Teori praktik sosial dari Bourdieu (1990) menganggap bahwa strategi tidak hanya dibentuk oleh pengetahuan teknis, tetapi juga oleh habitus, relasi sosial, dan struktur simbolik di sekitarnya. Ini sangat relevan dalam praktik dokter hewan di Indonesia yang beroperasi dalam keragaman budaya dan lokalitas.

Penelitian Budinuryanto & Aulia (2021) mengungkapkan bahwa praktik dokter hewan, hewan kecil mengalami transformasi selama pandemi COVID-19 dengan mulai mengadopsi *telemedicine*. Namun, pendekatan ini belum banyak diimplementasikan oleh dokter hewan yang juga melayani hewan besar, karena sifat mobilitas lapangan yang tinggi dan keterbatasan akses digital di pedesaan.

Studi oleh Khaddapi & Risal (2022) menekankan bahwa kualitas layanan sangat ditentukan oleh manajemen interaksi dengan klien. Dalam praktik hewan besar, relasi yang kuat dengan peternak dan jaringan informal menjadi kunci keberhasilan, berbeda dengan klien hewan kesayangan yang lebih fokus pada empati dan komunikasi afektif.

Utarini & Chandrasaputra (2021) meninjau dimensi kualitas layanan dari perspektif pengguna dan penyedia, dan menemukan bahwa fleksibilitas jadwal, kejelasan komunikasi, serta konsistensi tindakan klinis adalah faktor penentu utama keberhasilan praktik veteriner. Namun, mereka tidak membahas bagaimana dokter hewan membentuk strategi manajemen dalam kondisi terbatas.

Masalah manajemen waktu dan sumber daya dalam praktik dokter hewan mandiri menjadi perhatian utama. Teori *time-resource tradeoff* dari Kaplan & Norton (2004) mengungkap bahwa dalam praktik pelayanan profesional kecil, efisiensi sangat bergantung pada keputusan alokasi waktu yang cermat dan sistem pelaporan yang efisien.

Dalam konteks Indonesia, pendekatan manajemen berbasis komunitas menjadi strategi alternatif. Dokter hewan di daerah seringkali berkolaborasi dengan kepala desa, kelompok tani,

atau karang taruna untuk menjangkau pasien hewan besar secara kolektif. Ini menjadi bentuk adaptasi terhadap keterbatasan sistem formal (Mulyani et al., 2020).

Dari sudut pandang operasional, konsep lean management juga relevan. Dalam praktik skala kecil, dokter hewan cenderung menjalankan sistem yang ramping dengan prosedur minimum dan fokus pada nilai yang dirasakan oleh klien (Poppendieck & Poppendieck, 2003). Implementasi ini terlihat dalam praktik mandiri yang hanya memiliki satu atau dua asisten.

Kekosongan teoretis yang muncul dari studi-studi sebelumnya adalah minimnya fokus terhadap pengalaman manajerial dokter hewan yang menjalankan praktik campuran. Sebagian besar studi lebih berfokus pada sistem layanan hewan kesayangan di kota besar atau pada aspek teknologi layanan (Aulia et al., 2021; Gebremikael et al., 2025).

Lebih jauh, pendekatan teoritik terhadap manajemen praktik masih didominasi oleh perspektif institusional atau kuantitatif. Pendekatan kualitatif berbasis narasi atau fenomenologi jarang digunakan untuk memahami proses reflektif dan adaptif yang dilakukan oleh dokter hewan di lapangan (Prima, 2021).

Untuk mengisi kekosongan ini, penelitian ini menggunakan kerangka kerja theory of practice dan strategic agility untuk menganalisis bagaimana dokter hewan mandiri menyusun strategi manajemen mereka dalam menghadapi kompleksitas pasien dan konteks layanan yang dinamis.

Kerangka konseptual dalam penelitian ini menggabungkan tiga komponen utama:

- Elemen struktural (sumber daya, lokasi, jenis pasien).
- Strategi manajerial (penjadwalan, komunikasi, penanganan darurat).
- Dimensi sosial-kultural (hubungan dengan komunitas, relasi kepercayaan, norma lokal).

Dengan menggunakan pendekatan ini, penelitian diharapkan dapat menjelaskan bagaimana strategi manajemen tidak hanya ditentukan oleh faktor-faktor teknis atau ekonomi, tetapi juga oleh nilai-nilai sosial dan praktik sehari-hari yang dilakukan oleh dokter hewan.

Landasan teoritis ini menjadi dasar analisis kualitatif terhadap praktik manajemen dokter hewan mandiri di Indonesia, khususnya dalam melayani dua kategori pasien yang berbeda. Tujuannya adalah untuk memahami bagaimana strategi tersebut dirumuskan, dinegosiasikan, dan dijalankan dalam kerangka sosial dan operasional yang terbatas.

Implikasi teoretis dari studi ini adalah memperluas wacana tentang manajemen praktik ke dalam ranah pengalaman dan tindakan nyata, bukan hanya pada level kebijakan atau sistem. Implikasi praktisnya adalah menawarkan kerangka evaluasi yang bisa digunakan dalam pelatihan dan pengembangan praktik dokter hewan mandiri.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus intrinsik. Desain ini dipilih karena penelitian bertujuan memahami secara mendalam strategi manajemen yang diterapkan oleh dokter hewan mandiri dalam konteks spesifik—yakni praktik campuran (mixed animal practice) oleh drh. Lailatus Sa'diyah di Kecamatan Purwoasri Kabupaten Kediri. Studi kasus memungkinkan peneliti mengeksplorasi realitas praktik dalam konteks yang kompleks dan nyata (Yin, 2017).

Pendekatan studi kasus bersifat eksploratif dan deskriptif. Tujuannya bukan untuk menggeneralisasi hasil, melainkan untuk mengeksplorasi dan menginterpretasikan fenomena secara mendalam dalam konteksnya (Stake, 2005). Pendekatan ini relevan karena strategi manajemen dokter hewan sangat dipengaruhi oleh situasi sosial, budaya, dan geografis setempat.

Lokasi penelitian dipusatkan di wilayah Kecamatan Purwoasri Kabupaten Kediri. Wilayah ini dipilih karena memiliki kombinasi praktik dokter hewan yang melayani hewan kesayangan dan hewan besar, serta karakteristik masyarakat semi-urban dan agraris yang unik. Waktu pelaksanaan penelitian berlangsung selama tiga bulan, yaitu antara April hingga Juli 2025. Durasi ini ditetapkan agar memungkinkan peneliti melakukan observasi partisipatif dan wawancara mendalam secara berulang.

Subjek dalam penelitian ini adalah praktek drh. Lailatus Sa'diyah sebagai dokter hewan mandiri yang menjalankan praktik sendiri (baik klinik tetap maupun berbasis kunjungan lapangan), dan aktif melayani pasien dari dua kategori: hewan besar (seperti sapi, kambing, kuda) dan hewan kesayangan (seperti anjing, kucing). Informan utama dalam penelitian ini adalah drh. Lailatus Sa'diyah selaku pelaku praktik. Selain itu, beberapa informan pendukung meliputi pemilik hewan (pet owner dan peternak), rekan sejawat, serta tenaga administrasi yang membantu operasional praktik.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis studi kasus intrinsik. Studi kasus dipilih karena fokus penelitian ini adalah pada pemahaman mendalam terhadap strategi manajemen praktik dokter hewan mandiri secara kontekstual dan spesifik pada satu individu, yakni drh. Lailatus Sa'diyah.

Studi kasus memungkinkan peneliti untuk menelaah dinamika yang terjadi dalam setting kehidupan nyata dan memungkinkan triangulasi data dari berbagai sumber, seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi (Yin, 2017). Jenis studi kasus intrinsik digunakan karena subjek penelitian memiliki karakteristik unik dan spesifik yang menarik untuk dipahami secara mendalam.

Teknik pemilihan informan menggunakan purposive sampling dengan kriteria:

- Memiliki keterlibatan langsung dalam praktik.
- memiliki pengalaman minimal 6 bulan sebagai klien atau mitra praktik.
- Bersedia memberikan informasi secara terbuka. Jika diperlukan, teknik snowball digunakan untuk menemukan informan tambahan.

Teknik pengumpulan data utama dalam penelitian ini adalah wawancara semi-terstruktur. Panduan wawancara disusun berdasarkan fokus penelitian terkait strategi manajemen, pelayanan hewan besar dan kecil, serta kendala operasional.

Observasi partisipatif dilakukan dengan mengikuti kegiatan praktik sehari-hari selama beberapa sesi. Peneliti mencatat aktivitas pelayanan, interaksi sosial dengan klien, serta cara pengelolaan waktu dan logistik.

Dokumentasi juga digunakan sebagai data pelengkap. Peneliti mengakses jadwal layanan, formulir rekam medis, media sosial praktik, serta materi promosi digital (bila tersedia). Dokumentasi ini membantu memahami cara dokter hewan membangun komunikasi dan sistem pelayanan kepada kliennya.

Untuk meningkatkan validitas data, dilakukan triangulasi metode dengan membandingkan data dari wawancara, observasi, dan dokumentasi. Selain itu, triangulasi sumber dilakukan dengan mengonfirmasi informasi dari berbagai informan. Teknik member checking digunakan dengan cara menyampaikan kembali hasil wawancara dan temuan awal kepada informan utama untuk dikonfirmasi dan disempurnakan.

Seluruh data dianalisis dengan menggunakan pendekatan analisis tematik, yang memungkinkan peneliti mengidentifikasi pola, tema, dan hubungan antar elemen berdasarkan narasi informan (Braun & Clarke, 2019). Proses ini dilakukan melalui tiga tahap utama: coding awal, identifikasi tema, dan pengorganisasian tema-tema besar.

Coding awal dilakukan secara manual pada transkrip wawancara dan catatan observasi. Kode dikelompokkan berdasarkan elemen struktural (sumber daya, lokasi), manajerial (strategi waktu, prioritas layanan), dan sosial-kultural (relasi klien, nilai komunitas).

Setelah coding, data dikonsolidasikan ke dalam tema-tema utama, seperti: “Manajemen waktu antara pasien klinik dan lapangan”, “Negosiasi prioritas kasus darurat”, dan “Adaptasi terhadap ekspektasi sosial klien”. Tema-tema ini kemudian direduksi dan disusun dalam narasi interpretatif.

Analisis dilakukan secara simultan dengan pengumpulan data, sesuai prinsip model interaktif Miles, Huberman, & Saldaña (2014) yang terdiri atas tiga tahap: reduksi data,

penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Hal ini memastikan data tetap kontekstual dan reflektif terhadap dinamika lapangan.

Keterbatasan metode ini terletak pada subjektivitas peneliti dan generalisasi hasil. Namun, studi ini tidak dimaksudkan untuk menggeneralisasi, melainkan untuk memahami makna dan strategi dari sudut pandang pelaku langsung.

Dengan pendekatan yang kaya konteks dan metode triangulatif, diharapkan hasil penelitian ini mampu memberikan gambaran utuh tentang kompleksitas manajemen praktik dokter hewan mandiri yang melayani dua jenis pasien di satu wilayah geografis tertentu.

Hasil dari metodologi ini akan dikaitkan kembali ke kerangka konseptual (elemen struktural, strategi manajerial, dan dimensi sosial-kultural) guna membangun pemahaman utuh dan relevan terhadap praktik dokter hewan mandiri – drh. Lailatus Sa'diyah.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini mengungkap tiga tema utama dalam strategi manajemen praktik dokter hewan mandiri – drh. Lailatus Sa'diyah, yaitu:

- Strategi Manajemen Waktu dan Layanan.
- Negosiasi Prioritas Kasus dan Harapan Klien.
- Adaptasi Sosial-Kultural terhadap Lingkungan Pelayanan.

Ketiga tema tersebut mencerminkan kompleksitas operasional yang dihadapi oleh para praktisi dalam menyatukan dua dunia pelayanan veteriner: klinis dan lapangan.

Strategi Manajemen Waktu dan Layanan

Salah satu temuan paling mencolok adalah bagaimana dokter hewan mandiri mengatur waktu pelayanan antara pasien klinik dan pasien hewan besar yang memerlukan kunjungan. drh. Lailatus Sa'diyah menyatakan bahwa “hari kerja dibagi dua; pagi untuk kunjungan ternak, sore untuk klinik.”

drh. Lailatus Sa'diyah juga menyampaikan bahwa “Saya harus menyiiasi jadwal. Pagi klinik, siang sampai sore di lapangan, atau sebaliknya. Kadang ada kasus darurat, jadi harus fleksibel.”

Dokter hewan menggunakan skema waktu rotasi yang tidak selalu baku, dan lebih bersifat adaptif tergantung pada panggilan pasien. Tidak adanya sistem manajemen digital membuat sebagian dokter hanya mengandalkan catatan manual dan komunikasi berbasis WhatsApp.

Negosiasi Prioritas Kasus dan Harapan Klien

Dalam kondisi ketika dua jenis pasien membutuhkan penanganan secara bersamaan, dokter hewan melakukan negosiasi prioritas berdasarkan tingkat kegawatan kasus dan kedekatan relasional dengan klien.

drh. Lailatus Sa'diyah menyatakan bahwa, "Kalau kucing flu masih bisa ditunda. Tapi sapi tidak bisa berdiri harus cepat ditangani. Tapi ya harus dijelaskan baik-baik ke pemilik kucingnya."

Keputusan ini tidak hanya bersifat medis, tetapi juga dipengaruhi oleh hubungan sosial dan kepercayaan jangka panjang. drh. Lailatus Sa'diyah menyadari risiko kehilangan klien dari satu segmen saat terlalu fokus pada yang lain, namun mereka mengutamakan logika manfaat dan risiko medis.

Adaptasi Sosial-Kultural terhadap Lingkungan Pelayanan

Temuan menarik lainnya adalah adaptasi nilai-nilai sosial dalam pendekatan pelayanan. Di daerah pedesaan, beberapa dokter hewan aktif melibatkan diri dalam kelompok tani dan kegiatan sosial desa. Hal ini memperkuat kepercayaan klien, terutama peternak.

"Saya sering ikut rapat kelompok ternak, supaya dekat dan kalau ada masalah mereka langsung ingat saya", dinyatakan oleh drh. Lailatus Sa'diyah.

Di sisi lain, pelayanan kepada hewan kesayangan membutuhkan pendekatan empatik dan personal. Praktisi menyatakan bahwa komunikasi yang ramah dan penggunaan istilah yang 'manusiawi' penting untuk menjaga loyalitas klien hewan kesayangan.

Temuan ini memperkuat argumen bahwa praktik dokter hewan mandiri tidak hanya bersandar pada keahlian medis, tetapi juga pada keterampilan manajerial dan sosial yang kompleks (Freidson, 2001). Strategi manajemen waktu dan layanan yang fleksibel menunjukkan bahwa *strategic agility* (Doz & Kosonen, 2010) menjadi kunci utama keberhasilan operasional dalam praktik campuran (*mixed animal practice*).

Berbeda dari temuan Budinuryanto & Aulia (2021), yang lebih menekankan adopsi teknologi (*telemedicine*), penelitian ini menunjukkan bahwa dokter hewan masih sangat bergantung pada pendekatan langsung, terutama untuk pasien hewan besar. Ini menegaskan bahwa konteks geografis dan infrastruktur mempengaruhi bentuk strategi yang digunakan.

Dalam hal negosiasi prioritas, temuan ini menambahkan dimensi etis dan relasional yang kurang digali dalam literatur sebelumnya. Pilihan antara menangani pasien klinik atau lapangan tidak semata soal logistik, tapi juga relasi sosial dan reputasi jangka panjang. Hal ini mendukung teori praktik sosial Bourdieu (1990), yang menekankan bahwa tindakan profesional sering kali dipengaruhi oleh struktur relasi dan modal sosial.

Adaptasi sosial-kultural terhadap klien di lingkungan semi-urban dan pedesaan juga menegaskan bahwa dokter hewan bukan hanya aktor medis, tetapi juga agen budaya lokal. Pendekatan ini sejalan dengan temuan Khaddapi & Risal (2022) tentang pentingnya persepsi layanan yang kontekstual dan personal dalam menjaga retensi klien.

Implikasi teoretis dari temuan ini adalah perlunya memperluas kerangka manajemen praktik veteriner dengan memasukkan variabel sosial dan kultural, terutama dalam konteks negara berkembang. Sementara itu, implikasi praktisnya adalah kebutuhan untuk melatih dokter hewan dalam kemampuan komunikasi, pengelolaan waktu, dan negosiasi nilai di samping keterampilan medis.

Penelitian ini juga menunjukkan adanya celah dalam literatur terkait pengembangan model manajemen praktik yang berbasis lokalitas. Sistem pelatihan dan sertifikasi untuk dokter hewan mandiri perlu mempertimbangkan realitas lapangan yang sangat beragam dan dinamis.

Hasil ini memberikan masukan bagi lembaga profesi seperti PDHI dan institusi pendidikan kedokteran hewan untuk merancang kurikulum dan pelatihan berbasis praktik sosial dan manajerial. Selain itu, penelitian ini membuka peluang eksplorasi lebih lanjut pada praktik serupa di daerah lain dengan pendekatan komparatif.

Secara keseluruhan, penelitian ini menawarkan perspektif baru tentang bagaimana strategi manajemen tidak bersifat universal, tetapi sangat bergantung pada konteks sosial, hubungan interpersonal, dan kondisi geografis. Studi-studi lanjutan dapat memperluas wilayah dan menambahkan perspektif klien untuk menguatkan triangulasi interpretatif.

5. KESIMPULAN

Penelitian ini telah mengungkap secara mendalam strategi manajemen praktik dokter hewan mandiri – drh. Lailatus Sa'diyah dalam melayani pasien hewan besar dan hewan kesayangan di Kecamatan Purwoasri Kabupaten Kediri. Melalui pendekatan studi kasus kualitatif, ditemukan bahwa drh. Lailatus Sa'diyah mengembangkan strategi manajemen yang bersifat fleksibel, kontekstual, dan sangat bergantung pada relasi sosial serta karakteristik lokal.

Tiga tema utama yang muncul adalah:

- Pengelolaan waktu layanan antara klinik dan lapangan.
- Negosiasi prioritas antara kebutuhan medis dan ekspektasi klien.
- Adaptasi sosial-kultural dalam pendekatan layanan.

Secara teoretis, penelitian ini memperluas pemahaman tentang praktik manajemen layanan kesehatan hewan dengan menekankan pentingnya *strategic agility* dan *habitus profesional* dalam membentuk keputusan manajerial di tingkat mikro. Temuan ini memperkuat

pendekatan praktik sosial yang melihat bahwa manajemen bukan sekadar teknik formal, melainkan juga praktik reflektif yang berakar pada relasi dan norma lokal.

Dari sisi praktis, hasil penelitian ini memberikan gambaran tentang pentingnya keterampilan komunikasi, adaptasi waktu, serta manajemen relasi sosial sebagai bagian integral dari praktik dokter hewan mandiri di Indonesia. Strategi-strategi yang diidentifikasi dapat menjadi acuan bagi dokter hewan muda, institusi pendidikan, dan asosiasi profesi dalam merancang pelatihan manajerial yang lebih relevan dengan konteks lapangan.

Implikasi kebijakan yang dapat ditarik dari penelitian ini adalah pentingnya pengakuan terhadap praktik dokter hewan mandiri sebagai bentuk pengabdian masyarakat melalui kesehatan hewan di wilayah semi-urban dan rural. Pemerintah daerah dan organisasi profesi dapat mempertimbangkan dukungan berbasis wilayah, baik dalam bentuk pelatihan, insentif, maupun sistem koordinasi rujukan antar praktik.

Sebagai tindak lanjut, disarankan agar penelitian serupa dilakukan di wilayah lain dengan pendekatan komparatif, untuk memperluas pemahaman tentang variasi strategi manajerial dalam konteks geografis dan sosial yang berbeda. Selain itu, studi mendalam dari perspektif klien (baik pemilik hewan kesayangan maupun peternak) akan memperkaya pemahaman tentang persepsi terhadap layanan veteriner dan bagaimana hal itu membentuk keberlanjutan praktik dokter hewan mandiri.

Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam membangun narasi manajemen praktik veteriner berbasis realitas lokal, yang selama ini kurang mendapat perhatian dalam literatur ilmiah di Indonesia. Pendekatan kualitatif ini membuka ruang refleksi untuk memahami bagaimana profesionalisme dalam praktik dokter hewan tidak hanya ditentukan oleh pengetahuan medis, tetapi juga oleh kemampuan adaptif terhadap dinamika sosial dan lingkungan layanan.

DAFTAR REFERENSI

- And, R. S. K., & Norton, D. P. (2004). Strategy map. *101 Management Models*, 26(4), 333–336. <https://doi.org/10.4324/9781003022022-92>
- Aulia, M. F., Budinuryanto, D. C., & Wismandanu, O. (2021). Persepsi dokter hewan praktisi hewan kecil terhadap telemedicine di masa pandemi Covid-19. *Acta Veterinaria Indonesiana*, 9(2), 82–86. <https://doi.org/10.29244/avi.9.2.82-86>
- Braun, V., & Clarke, V. (2019). Reflecting on reflexive thematic analysis. *Qualitative Research in Sport, Exercise and Health*, 11(4), 589–597.

- Chandrasaputra. (2021). Mapping the quality of veterinary health services from the perspective of veterinary medical service providers and recipients. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 24(1), 1–8. <https://jurnal.ugm.ac.id/jmpk>
- Doz, Y. L., & Kosonen, M. (2010). Embedding strategic agility: A leadership agenda for accelerating business model renewal. *Long Range Planning*, 43(2–3), 370–382.
- Freidson, E. (2001). *Professionalism, the third logic: On the practice of knowledge*. University of Chicago Press.
- Gebremikael, M., Adesogan, A. T., & Dahl, G. E. (2025). Interventions for improving livestock productivity in developing countries. In *Frontiers in Animal Science* (Vol. 6, Article 1628166). Frontiers.
- Haenssger, M. J., Deharo, E., Palamy, S., Charlet, M., Lovera, P., & Locatelli, S. (2024). Lessons from a participatory community cricket breeding project in Vientiane Province, Lao PDR. *Journal of Insects as Food and Feed*, 11, 973–985. <https://doi.org/10.1163/23524588-00001199>
- Khaddapi, M., Burhanuddin, B., Sapar, S., Salju, S., & Risal, M. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan melalui loyalitas terhadap minat membeli kembali di Jinan Pet Care and Veterinary Palopo. *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen*, 8(3), 951–961. <https://doi.org/10.17358/jabm.8.3.951>
- Mulyani, G., Setiawati, E. P., & Rahmiati, D. U. (2020). Prosedur diagnosis dan kasus urolitiasis berulang pada kucing atau anjing dalam praktik dokter hewan di Kota Bandung. *Indonesia Medicus Veterinus*, 9(3), 435–445. <https://doi.org/10.19087/imv.2020.9.3.435>
- Poppendieck, M., & Poppendieck, T. (2003). *Lean software development: An agile toolkit*. Addison-Wesley.
- Prima, I. B. (Ed.). (2021). *Suara Dokter Hewan Indonesia* (30 dokter hewan penulis). Iwan Berri Prima.
- Ridder, H.-G. (2014). Book review: *Qualitative data analysis. A methods sourcebook*. Sage Publications.
- Sajuthi, P. P., Tumanggor, R. O., & Suyasa, P. T. Y. S. (2020). Peran self-efficacy sebagai mediator antara job resources dan work engagement pada dokter hewan. *Jurnal Muara Ilmu Sosial, Humaniora, dan Seni*, 4(2), 368. <https://doi.org/10.24912/jmishumsen.v4i2.3495.2020>
- Stake, R. E. (2005). *Qualitative case studies*. In N. K. Denzin & Y. S. Lincoln (Eds.), *The Sage handbook of qualitative research* (3rd ed., pp. 443–466). Sage Publications.
- Yin, R. K. (2017). *Case study research and applications: Design and methods* (6th ed.). Sage Publications.