

TESIS
ANALISIS PERAN *PSYCHOLOGICAL CLIMATE* DALAM PELAYANAN
KESEHATAN PETUGAS ADMINISTRASI RAWAT JALAN DI RSUD
MASOHI KABUPATEN MALUKU TENGAH

Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam Mendapatkan Gelar
Magister Kesehatan Masyarakat Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat



Disusun Oleh:

Dian Riskha Amalia Nurlette

2108053044

PROGRAM STUDI MAGISTER KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN
2023

TESIS

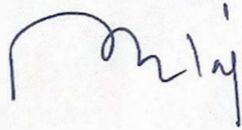
**ANALISIS PERAN *PSYCHOLOGICAL CLIMATE* DALAM PELAYANAN
KESEHATAN PETUGAS ADMINISTRASI DI RSUD MASOHI
KABUPATEN MALUKU TENGAH PROVINSI MALUKU**

Disusun oleh
Dian Riskha Amalia
NIM: 2108053044

Telah Disetujui untuk Ujian Tesis

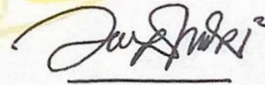
Tanggal: Jumat, 22 Maret 2024

Dosen Pembimbing I



Rosyidah, S.E., M.Kes., Ph.D.,
NIPM : 197701302005080110965098

Dosen Pembimbing II



Dr. Rochana Ruliyandari, S.E., M.Kes
NIPM : 196710272016060111234459

Mengetahui,

Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat



Rosyidah, S.E., M.Kes., Ph.D.,
NIPM: 197701302005080110965098



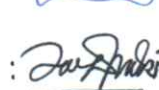
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TESIS

Analisis Peran *Psychological Climate* dalam Pelayanan Kesehatan Petugas Administrasi Rawat Jalan di RSUD Masohi Kabupaten Maluku Tengah

Disusun oleh
DIAN RISKHA AMALIA NURLETTE
NIM 2108053044

Telah dipertahankan di depan
Dewan Penguji Tesis pada Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat
Universitas Ahmad Dahlan, Yogyakarta tanggal 22 Maret 2024
dan dinyatakan telah memenuhi syarat guna memperoleh gelar
Magister Kesehatan Masyarakat

SUSUNAN DEWAN PENGUJI TESIS

Ketua	Rosyidah, S.E., M.Kes. Ph.D	: 
Penguji 1	Muhammad Syamsu Hidayat, SE., M.Sc., Ph.D	: 
Penguji 2	Dr.Rochana Ruliyandari, S.E., M.kes	: 

Mengetahui,

Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat



Rosyidah, S.E., M.Kes. Ph.D
NIPM. 19770130 200508 011 0965098

PERNYATAAN PENELITI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama: Dian Riskha Amalia Nurlette

NIM: 2108053044

Fakultas: Kesehatan Masyarakat

Peminatan: Manajemen Rumah Sakit

Judul Penelitian: **Analisis Peran *Psychological Climate* Dalam Pelayanan Kesehatan Petugas Administrasi Rawat Jalan di RSUD Masohi Kabupaten Maluku Tengah**

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa penelitian ini adalah hasil karya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya tidak bersifat materi yang di publikasikan atau ditulis orang lain atau digunakan untuk menyelesaikan studi di perguruan tinggi lain, kecuali pada bagian- bagian tertentu yang saya ambil sebagai acuan atau referensi secara tertulis. Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Yogyakarta, 20 Maret 2024

Yang Menyatakan,



Dian Riskha Amalia N

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dian Riskha Amalia Nurlette
NIM : 2108053044
Email : 2108053044@webmail.uad.ac.id
Program Studi : Magister Kesehatan Masyarakat
Fakultas : Kesehatan Masyarakat
Judul Tesis : Analisis Peran *Psychological Climate* Petugas Istrasi Rawat Jalan Dalam Pelayanan Kesehatan Di Masohi

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Hasil karya yang penulis serahkan merupakan hasil karya asli yang belum pernah diajukan sebelumnya untuk mendapatkan gelar sarjana baik di Universitas Ahmad Dahlan maupun institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya penulis merupakan gagasan, rumusan dan hasil pelaksanaan penelitian/implementasi penulis sendiri, dengan arahan dan bimbingan pembimbing akademik dan narasumber penelitian.
3. Hasil karya penulis merupakan hasil revisi terakhir yang telah diketahui dan disetujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya penulis tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan penulis dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini penulis buat dengan sesungguhnya, apabila terdapat penyimpangan maka penulis bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh serta sanksi lain sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Ahmad Dahlan.

Yogyakarta, 20 Maret 2024

Yang menyatakan



Dian Riskha Amalia Nurlette

PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dian Riskha Amalia Nurlette

NIM : 2108053044

Email : 2108053044@webmail.uad.ac.id

Program Studi : Magister Kesehatan

Fakultas : Kesehatan Masyarakat

Judul Tesis : Analisis Peran Psychological Climate Petugas Administrasi rawat jalan dalam Pelayanan Kesehatan di RSUD Masohi

Dengan ini saya menyerahkan sepenuhnya kepada Perpustakaan Universitas Ahmad Dahlan untuk menyimpan, mengatur akses serta melakukan pengelolaan terhadap karya saya ini dengan mengacu pada ketentuan akses tesis elektronik sebagai berikut :

Saya (**mengijinkan/ tidak mengijinkan**) karya tersebut diunggah ke dalam Repository Perpustakaan Universitas Ahmad Dahlan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Yogyakarta, Maret 2024

Yang Menyatakan



Dian Riskha Amalia Nurlette

Mengetahui,

Pembimbing Tesis 1



Rosyidah, S.E., M.Kes., Ph.D

Pembimbing Tesis 2



Dr. Rochana Ruliyandari, S.E., M.Kes

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji dan syukur dipanjatkan kepada Allah *subhanahu wa ta'ala* yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “Analisis Peran *Psychological Climate* Dalam Pelayanan Kesehatan Petugas Administrasi Rawat Jalan Di Rsud Masohi Kabupaten Maluku Tengah”.

Tesis ini diajukan untuk memenuhi syarat kelulusan Mata Kuliah Tesis di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Ahmad Dahlan. Tidak dapat disangkal bahwa butuh usaha yang keras dalam penyelesaian pengerjaantesis ini. Oleh sebab itu penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Muchlas Arkanuddin, M.T. Selaku Rektor Universitas Ahmad Dahlan.
2. Rosyidah S.E., M.Kes., Ph.D Selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta
3. Dr. Dra. R. Sitti Nur Djannah, M.Kes selaku Ketua Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat Universitas Ahmad Dahlan.
4. Rosyidah S.E., M.Kes., Ph.D. selaku pembimbing 1, yang telah membimbing, mengarahkan serta memberikan motivasi dalam menyelesaikan tesis ini
5. Dr. Rochana Ruliyandari, S.E., M.Kes selaku pembimbing 2 sekaligus penguji 2, yang telah membimbing, mengarahkan serta memberikan motivasi dalam menyelesaikan tesis ini
6. Muhammad Syamsu Hidayat, SE., M.Sc., Ph.D selaku penguji 1 yang telah memberikan kritik dan saran untuk penelitian ini sehingga memberikan hasil yang lebih baik lagi kedepannya.
7. Seluruh Dosen dan Karyawan Magister Kesehatan Masyarakat Universitas Ahmad Dahlan untuk semua bimbingannya.
8. Teristimewa kedua orang tua tercinta Bpk. Nur Ali Nurlette, SE .dan ibu Halidjah Tuasikal, S.p yang selalu menyertai dalam setiap doa dan sujud malamnya untuk memberikan dukungan agar dapat menyelesaikan pendidikan magister ini.
9. Kepada ketiga adikku yaitu Galang, Gilang dan Rizky yang selalu memberikan semangat, motivasi serta doa dalam menyelesaikan pendidikan magister ini.

10. Teman-temanku yang selalu ada selama menempuh pendidikan ini yaitu Sam sahubawa, irfa, sari, titi, sila, tiara, amanda, rida, isty, dan masih banyak yang mungkin tidak akan cukup disebutkan satu persatu yang selalu memberikan dukungan dan hiburan yang tidak terhitung banyaknya supaya kuat menyelesaikan proses Pendidikan magister ini.
11. Semua pihak yang telah membantu dan memberi dukungan yang tidak bisa disebutkan satu persatu, semoga Allah SWT memberikan balasan yang setimpal atas seluruh kebaikan yang telah diberikan kepada penulis.

Dengan penuh kerendahan hati, penulis menyerahkan tesis ini, berharap agar karya inidapat memberikan manfaat positif bagi pembaca. Penulis menyadari bahwa tesis ini masih memiliki kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun. Demikian yang ingin penulis sampaikan sebagai ungkapan terima kasih atas perhatian yang diberikan.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN PENELITI.....	iv
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT.....	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
Abstrak.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
1. Tujuan Umum.....	7
2. Tujuan Khusus.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Keaslian Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
A. Telaah Pustaka.....	13
1. Definisi Analisis.....	13
2. Psychological Climate (Iklim Psikologis).....	14
3. Mutu Pelayanan.....	24
B. Kerangka Teori.....	26
C. Kerangka Konsep.....	28
D. Pertanyaan Penelitian.....	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	31
A. Jenis penelitian.....	31
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	31
C. Informan Penelitian.....	31
D. Instrumen dan Alat Penelitian.....	33
1. Observasi.....	33
2. Pedoman Wawancara.....	34
E. Teknik Pengumpulan Data.....	34
F. Batasan Istilah.....	35
G. Pengolahan Data dan Analisis Data.....	36
1. Pengolahan Data.....	36
2. Analisis Data.....	38
H. Keabsahan Data.....	38
I. Kaji Etik Penelitian.....	39

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
A. Hasil Penelitian	41
1. Profil RSUD Masohi Kabupaten Maluku Tengah	41
2. Informan Penelitian yang Diwawancarai	42
3. Pelaksanaan Penelitian	43
4. Hasil Wawancara Mendalam	43
B. Pembahasan.....	94
C. Integrasi Keislaman.....	106
BAB V PENUTUP.....	108
A. Kesimpulan.....	108
B. Saran	109
DAFTAR PUSTAKA	111
LAMPIRAN	114

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Keaslian Penelitian.....	10
Tabel 2. Subjek Penelitian.....	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Teori.....	27
Gambar 2. Kerangka Konsep	28

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Jadwal Penelitian	115
Lampiran 2. Pedoman Wawancara Analisis Peran Psychological Climate Dalam Pelayanan Kesehatan Petugas Administrasi Rawat Jalan Di Rsud Masohi Kabupaten Maluku Tengah.....	116
Lampiran 3. Surat Persetujuan Responden	118
Lampiran 4. <i>Ethical Clearance</i> dari Komite Etik UAD.....	119
Lampiran 5. Panduan Wawancara Petugas Administrasi Rawat Jalan	120
Lampiran 6. Lembar Checklist Observasi untuk petugas administrasi rawat jalan	133
Lampiran 7. Surat Keterangan Selesai Penelitian	135
Lampiran 8. Lembar Konsultasi dengan Dosen	136
Lampiran 9. Lembar Konsultasi dengan Dosen	138
Lampiran 10. LOA Jurnal Publikasi	140
Lampiran 11. Peta Lokasi Penelitian.....	141
Lampiran 12. Dokumentasi Penelitian	142

Abstrak

Pendahuluan: *Psychological climate* atau iklim psikologis ditempat kerja memainkan peran penting dalam membentuk kualitas layanan yang diberikan. Peran *Psychological Climate* petugas administrasi di RSUD Masohi memiliki dampak terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien. *Psychological climate* yang positif menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan mempengaruhi berbagai aspek pelayanan.

Tujuan: penelitian ini dilakukan adalah menganalisis peran *psychological climate* dalam pelayanan faktor petugas administrasi rawat jalan di RSUD Masohi Kabupaten Maluku Tengah. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus secara sederhana diartikan sebagai indikator peran iklim psikologis menyelidiki atau pemeriksaan secara mendalam.

Hasil: Menunjukkan iklim psikologis di RSUD Masohi memainkan peran utama dalam membentuk lingkungan kerja positif bagi petugas administrasi rawat jalan. Faktor-faktor seperti dukungan manajemen, pengakuan terhadap kinerja, dan tantangan dalam pekerjaan mempengaruhi motivasi dan kinerja petugas. Walaupun *role clarity* terjamin, masih ditemukan kebutuhan untuk meningkatkan pengakuan terhadap kinerja petugas serta memberikan tantangan atau proyek inovatif.

Kesimpulan: Penelitian menunjukkan Iklim psikologis petugas administrasi rawat jalan di RSUD Masohi, Maluku Tengah, terbentuk melalui faktor-faktor kunci seperti dukungan manajemen, kejelasan peran, kebebasan berekspresi, pengakuan, kontribusi, dan tantangan. Dukungan manajemen responsif, kejelasan peran yang terjamin, serta kebebasan untuk berekspresi dan pengakuan atas kinerja menjadi pilar utama yang membentuk iklim psikologis yang positif. Pengaruh iklim psikologis ini ternyata sangat signifikan pada mutu pelayanan kesehatan terlihat dari Faktor-faktor seperti dukungan manajemen, kejelasan peran, ekspresi diri, pengakuan, kontribusi, dan tantangan memberikan kontribusi besar pada 7 dimensi mutu pelayanan, termasuk keselamatan, efektivitas, tepat waktu, efisiensi, keadilan, terintegrasi, dan fokus pada pasien.

Kata Kunci: Iklim Psikologis, Mutu Pelayanan dan Petugas Administrasi.

Abstract

Introduction: Psychological climate in the workplace plays an important role in shaping the quality of services provided. The role of the Psychological Climate of administrative officers at Masohi Regional Hospital has an impact on the quality of services provided to patients. A positive psychological climate creates a conducive work environment and influences various aspects of service.

Objective: This research was conducted to analyze the role of psychological climate in the service factors of outpatient administrative officers at Masohi Hospital, Central Maluku Regency. This research uses a qualitative method with a case study approach which is simply interpreted as an indicator of the role of the psychological climate of in-depth investigation or examination.

Results: Shows that the psychological climate at Masohi Hospital plays a major role in forming a positive work environment for outpatient administration officers. Factors such as management support, recognition of performance, and challenges on the job influence officer motivation and performance. Even though role clarity is guaranteed, there is still a need to increase recognition of officer performance and provide challenges or innovative projects.

Conclusion: Research shows that the psychological climate of outpatient administrative officers at Masohi Regional Hospital, Central Maluku, is formed through key factors such as management support, role clarity, freedom of expression, recognition, contribution and challenge. Responsive management support, guaranteed role clarity, as well as freedom of expression and recognition of performance are the main pillars that form a positive psychological climate. The influence of this psychological climate turns out to be very significant on the quality of health services as seen from factors such as management support, role clarity, self-expression, recognition, contribution, and challenges which make a major contribution to the 7 dimensions of service quality, including safety, effectiveness, punctuality, efficiency, fairness, integration, and patient focus.

Keywords: Psychological Climate, Service Quality, Administrative Officers.