

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Pelayanan yang berkualitas merupakan salah satu aspek penting dalam dunia medis. Dalam sebuah rumah sakit, pelayanan yang baik dan efektif bukan hanya tanggung jawab tenaga medis, tetapi juga melibatkan petugas administrasi (Fujimoto et al., 2019). Petugas administrasi memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran operasional rumah sakit dan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pasien (Doloksaribu et al., 2022).

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja petugas administrasi adalah *psychological climate* atau iklim psikologis di tempat kerja. *Psychological climate* merujuk pada persepsi karyawan tentang aspek-aspek psikologis yang ada di lingkungan kerja, termasuk norma, nilai-nilai, sikap, dan pola interaksi antar karyawan. Iklim psikologis yang positif di tempat kerja dapat meningkatkan motivasi, kepuasan kerja, dan kinerja karyawan (Sampeliling, 2015).

Psikologi adalah hal yang tak terpisahkan dari kehidupan manusia, termasuk dalam dunia kerja di Indonesia. *Psychological climate*, atau iklim psikologis, di tempat kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan kerja individu. Di Indonesia kepuasan kerja dipengaruhi oleh berbagai faktor psikologis. Salah satunya adalah budaya organisasi dan hubungan antara atasan dan bawahan (Sugara & Perdana, 2021).

*Psychological climate* atau iklim psikologis ditempat kerja berperan penting dalam membentuk kualitas layanan yang diberikan. Iklim psikologis yang positif menumbuhkan lingkungan kerja yang kondusif yang berdampak langsung pada tingkat pemberian layanan. Pertama, meningkatkan motivasi dan keterlibatan di antara karyawan. Ketika individu merasa dihargai, didukung, dan diakui atas kontribusinya, mereka lebih termotivasi untuk memberikan layanan yang luar biasa kepada pasien (Sampeliling, 2015).

Iklim psikologis yang positif mendorong komunikasi dan kolaborasi yang efektif di antara anggota staf. Ketika karyawan merasa nyaman dan diberdayakan untuk berbagi informasi, ide, dan umpan balik dengan rekan kerja mereka, ini memfasilitasi koordinasi yang lebih baik antara petugas administrasi dan profesional medis, yang pada akhirnya meningkatkan koordinasi perawatan pasien secara keseluruhan (Sugandi, 2018).

Karyawan yang termotivasi dan didukung cenderung memberikan layanan yang lebih efisien, akurat, cepat, dan responsif untuk memenuhi kebutuhan pasien. Hal ini berpotensi meningkatkan kepuasan pasien dan meningkatkan reputasi rumah sakit dalam memberikan perawatan berkualitas tinggi (Rahman & Kistyanto, 2019).

*Psychological climate* merupakan kondisi psikologis yang muncul dari pengalaman yang dialami karyawan saat bekerja, dan merupakan hasil dari interaksi antara karakteristik individu, tugas yang dihadapi, lingkungan kerja, dan hubungan interpersonal. *Psychological climate* mencakup

pandangan karyawan terhadap aspek-aspek seperti keamanan, penghargaan, keterlibatan, dan hubungan di tempat kerja (Wardani & Noviyani, 2021).

*Psychological climate* yang positif terbukti memiliki pengaruh positif pada kepuasan kerja, motivasi, kesehatan mental, dan kinerja karyawan. Sebaliknya, *psychological climate* yang buruk, seperti stres, ketidakadilan, dan ketidakamanan di tempat kerja, dapat menyebabkan kepuasan kerja yang rendah, motivasi yang rendah, dan kinerja yang buruk (Budy et al., 2021).

Budaya kerja di Maluku yang berdasarkan nilai-nilai kebersamaan dan gotong royong, iklim psikologis yang positif mampu menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan inklusif. Karyawan yang merasakan adanya dukungan dan saling percaya antara rekan kerja dan atasan cenderung lebih puas dengan pekerjaan mereka. Rasa kebersamaan dan kerjasama yang kuat di antara anggota tim juga dapat meningkatkan tingkat kepuasan kerja, karena adanya dukungan sosial yang positif. Penghargaan terhadap peran dan kontribusi karyawan dalam pekerjaan mereka juga memiliki dampak pada kepuasan kerja (Rahman & Kistyanto, 2019).

Rumah Sakit Umum Daerah Masohi Kabupaten Maluku Tengah didirikan pada tanggal 2 Juni 1981 dan diresmikan penggunaannya oleh Bupati Maluku Tengah Kel. Sugiarto. Dengan luas tanah 38.500 m<sup>2</sup> atau 3.85 Ha. RSUD Masohi ditetapkan berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No: 1232/Menkes/SK/IX/1997, tanggal 28 Oktober 1997 dan Persetujuan Departemen Dalam Negeri pada bulan April

1998 dengan status Rumah Sakit Tipe "C". Jumlah Pegawai keseluruhan yang ada di RSUD Masohi Kabupaten Maluku Tengah sebanyak 421 orang yang terdiri dari PNS, Tenaga Harian Lepas (THL).

Peran *Psychological Climate* petugas administrasi di RSUD Masohi memiliki dampak signifikan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien. *Psychological climate* yang positif menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan mempengaruhi berbagai aspek pelayanan (Afifah, I., & Sopiany, 2017).

Petugas administrasi di RSUD Masohi menghadapi beberapa tantangan dalam menciptakan *psychological climate* yang positif. Beberapa faktor yang mungkin mempengaruhi *psychological climate* dan kepuasan kerja petugas administrasi di RSUD Masohi termasuk beban kerja yang berat, kurangnya dukungan dari atasan dan rekan kerja, konflik interpersonal, ketidakpastian pekerjaan, dan kebijakan yang tidak jelas (Pritami, 2020).

Menurut Doloksaribu *et al.*, (2022) petugas administrasi rawat jalan memiliki peran yang sangat penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Mereka berperan sebagai pintu masuk awal bagi pasien yang datang untuk mendapatkan perawatan. Petugas administrasi rawat jalan bertanggung jawab dalam proses pendaftaran pasien, pengelolaan administrasi, penjadwalan pemeriksaan, dan koordinasi dengan departemen lain di rumah sakit.

Interaksi awal yang dilakukan oleh petugas administrasi dapat mempengaruhi pengalaman pasien terhadap pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Selain itu, mereka juga berperan dalam mengoptimalkan efisiensi pelayanan dengan mengatur jadwal pemeriksaan pasien dan memastikan komunikasi yang baik antara pasien dengan penyedia layanan kesehatan (Fujimoto et al., 2019).

Kualitas interaksi dan layanan yang diberikan oleh petugas administrasi juga dapat berdampak pada kepuasan pasien oleh karena itu memahami peran *psychological climate* dalam pelayanan kesehatan petugas administrasi rawat jalan di RSUD Masohi akan membantu meningkatkan kualitas pelayanan, kepuasan pasien, serta efisiensi operasional rumah sakit (Doloksaribu et al., 2022).

Penelitian mengidentifikasi faktor yang mempengaruhi *psychological climate* dan kepuasan kerja petugas administrasi di RSUD Masohi sangat penting. Penelitian tersebut dapat memberikan informasi yang berharga bagi manajemen rumah sakit untuk mengembangkan kebijakan dan program yang bertujuan meningkatkan *psychological climate* dan kepuasan kerja petugas administrasi (Budy et al., 2021).

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa staf administrasi di RSUD Masohi pada tanggal 2 April 2023, pengaruh *psychological climate* dalam pelayanan kesehatan oleh petugas administrasi rawat jalan di RSUD Masohi menyoroti aspek yang mempengaruhi kualitas dan efektivitas layanan. Dari hasil wawancara dan observasi, suasana psikologis di tempat

kerja memiliki dampak terhadap motivasi, keterlibatan, dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas administrasi.

Pelayanan kesehatan petugas administrasi rawat jalan di RSUD Masohi memiliki Psychological climate yang positif, di mana petugas administrasi merasa dihargai, diakui, dan didukung oleh rekan kerja dan manajemen, memicu motivasi yang tinggi dan keterlibatan aktif dalam pekerjaan. Perasaan ini memotivasi mereka untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pasien. Adanya rasa kepuasan kerja juga dapat meningkatkan dedikasi dan kualitas layanan yang diberikan.

Ditemukan fenomena yang mengindikasikan adanya hubungan antara aspek kesejahteraan psikologis dan hubungan dengan orang lain, terutama terhadap rekan kerja. Hal ini diduga dapat berdampak pada kepuasan kerja. Petugas Administrasi yang dianggap memiliki rendahnya kualitas dalam aspek ini cenderung memiliki hubungan yang kurang baik dengan orang lain, sulit menunjukkan kehangatan, dan enggan membentuk ikatan dengan rekan kerja (Nabawi, 2021).

Aspek iklim organisasi juga memainkan peran penting, yang dapat diamati dari rendahnya struktur organisasi. Menurut Sunarta, (2019) Rendahnya struktur tersebut mencerminkan ketidakjelasan peran dan tanggung jawab pegawai dalam organisasi. Terdapat indikasi bahwa rendahnya struktur tersebut disebabkan oleh ketidakjelasan mengenai siapa yang bertanggung jawab atas tugas-tugas tertentu dan memiliki wewenang dalam pengambilan keputusan.

Berdasarkan fenomena yang terjadi, maka peneliti tertarik untuk meneliti hal ini dengan judul “Analisis Peran *Psychological Climate* Dalam Pelayanan Kesehatan Petugas Administrasi Rawat Jalan di RSUD Masohi, Kabupaten Maluku Tengah”. Hasil analisis dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang berguna bagi manajemen rumah sakit dalam meningkatkan *psychological climate* dan mencapai pelayanan yang paripurna efektif dan efisien bagi petugas RSUD Masohi dan konsumen (pasien).

### **B. Rumusan Masalah**

Peran *psychological climate* yang memengaruhi petugas administrasi rawat jalan terhadap pelayanan yang diberikan di RSUD Masohi. Oleh karena itu peneliti menentukan rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu Bagaimana peran *psychological climate* dari petugas administrasi dalam melakukan pelayanan kesehatan di RSUD Masohi dan bagaimana perbaikan *psychological climate* di RSUD Masohi untuk meningkatkan pelayanan Kesehatan.

### **C. Tujuan Penelitian**

#### **1. Tujuan Umum**

Tujuan umum dari penelitian ini menganalisis peran *psychological climate* dalam pelayanan kesehatan petugas administrasi rawat jalan di RSUD Masohi Kabupaten Maluku Tengah.

## 2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus dari penelitian ini adalah:

- a. Mengidentifikasi iklim psikologis berdasarkan demensi *psychological climate* dan demensi mutu pelayanan pada petugas administrasi administrasi rawat jalan di RSUD Masohi Kabupaten Maluku Tengah
- b. Menganalisis peran iklim psikologis berdasarkan demensi *psychological climate* dan demensi mutu pelayanan pada petugas administrasi administrasi rawat jalan di RSUD Masohi Kabupaten Maluku Tengah

### **D. Manfaat Penelitian**

#### 1. Bagi RSUD Masohi:

Memberikan rekomendasi bagi RSUD Masohi dalam meningkatkan pelayanan yang dilakukan petugas administrasi. Hasil penelitian dapat memberikan masukan kepada manajemen RSUD Masohi untuk meningkatkan *psychological climate* dan faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja petugas administrasi.

#### 2. Bagi FKM UAD

Penelitian ini dapat memberikan tambahan pengetahuan bagi para mahasiswa dan tenaga akademik di UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN terutama bagi mereka yang berminat dalam bidang psikologi organisasi dan manajemen sumber daya manusia.



Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi atau acuan dalam mengembangkan bidang penelitian atau kurikulum.

### 3. Bagi Peneliti

Meningkatkan pemahaman tentang Iklim psikologis yang berpengaruh pada pelayanan yang dilakukan oleh petugas administrasi di rumah sakit, khususnya di RSUD Masohi. Hasil penelitian dapat menjadi referensi bagi peneliti lain untuk meneliti faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan faktor di rumah sakit

### 4. Bagi Masyarakat Umum

Penelitian ini diharapkan dapat membantu meningkatkan pelayanan faktor khususnya di daerah Maluku Kabupaten Maluku Tengah. Sehingga dengan kondisi kerja yang memadai, petugas administrasi dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pasien, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit dan pelayanan faktor yang diberikan.

### E. Keaslian Penelitian

Tabel 1.Keaslian Penelitian

	<b>Peneliti &amp; Tahun</b>	<b>Judul</b>	<b>Persamaan</b>	<b>Perbedaan</b>	<b>Link Jurnal</b>
	Pritami (2020)	Hubungan Kualitas Leader Member Exchange dan Dukungan Organisasi terhadap Kepuasan Kerja Perawat di RSUD Kota Kendari.	Fokus penelitiannya yang berorientasi pada faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan dari karyawan di rumah sakit	Keduanya menggunakan pendekatan yang berbeda, dengan penelitian sebelumnya menggunakan pendekatan kuantitatif dan penelitian yang dilakukan menggunakan pendekatan kualitatif. Selain itu, objek penelitian dan faktor yang diteliti juga berbeda.	<a href="https://ojs.pelitaibu.ac.id/index.php/jpasai/article/download/9/1/5">https://ojs.pelitaibu.ac.id/index.php/jpasai/article/download/9/1/5</a>
	Budy (2020)	Mengetahui Pengaruh Pengembangan Karir Dan Iklim Organisasi Terhadap Komitmen	Persamaan penelitian dengan yang dilakukan yaitu, terletak pada faktor penelitiannya yang berorientasi pada faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan Kesehatan dari karyawan di rumah sakit	Kedua penelitian menggunakan pendekatan yang berbeda, yaitu menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode analisis jalur, sementara penelitian yang dilakukan menggunakan Pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus.	<a href="https://journal.unhas.ac.id/index.php/hjbs">https://journal.unhas.ac.id/index.php/hjbs</a>

	<b>Peneliti &amp; Tahun</b>	<b>Judul</b>	<b>Persamaan</b>	<b>Perbedaan</b>	<b>Link Jurnal</b>
	Akinwale & George, (2020)	Work environment and job satisfaction among nurses in government tertiary hospitals in Nigeria	Kedua penelitian melibatkan analisis faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja dan Kedua penelitian mencakup elemen lingkungan kerja sebagai variabel yang mempengaruhi kepuasan kerja responden.	Variabel lingkungan kerja yang diteliti mungkin berbeda antara penelitian pertama dan penelitian kedua, karena lingkungan kerja dapat berbeda antara perawat dan petugas administrasi. Data dan hasil penelitian masing-masing penelitian akan berbeda, mengingat penelitian kedua belum dijelaskan secara spesifik	<a href="https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/RAMJ-01-2020-0002/full/html">https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/RAMJ-01-2020-0002/full/html</a>
	Parashakti et al., (2020)	<i>The Influence of Work Environment and Competence on Motivation and Its Impact on Employee Performance in Health Sector</i>	Fokus penelitian yang mengarah pada hubungan antara lingkungan kerja dengan kepuasan kerja	Desain penelitian ini menggunakan jenis analytic yang bersifat cross sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh perawat pelaksana yang ada di Ruang Rawat Inap RSUD dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur sebanyak 133 orang. Sedangkan penelitian yang dilakukan menggunakan metode studi kasus dengan sasaran petugas administrasi RSUD Masohi.	<a href="https://www.researchgate.net/publication/340733950_The_Influence_of_Work_Environment_and_Competence_on_Motivation_and_Its_Impact_on_Employee_Performance_in_Health_Sector">https://www.researchgate.net/publication/340733950_The_Influence_of_Work_Environment_and_Competence_on_Motivation_and_Its_Impact_on_Employee_Performance_in_Health_Sector</a>

	<b>Peneliti &amp; Tahun</b>	<b>Judul</b>	<b>Persamaan</b>	<b>Perbedaan</b>	<b>Link Jurnal</b>
	Rahmawati (2022)	Pengaruh stres kerja, beban kerja dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja perawat di ruang rawat inap rumah sakit umum daerah jampang kulon provinsi jawa barat 1	Keduanya memiliki kesamaan dalam fokus penelitiannya yang berorientasi pada faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan di rumah sakit.	Perbedaan kedua penelitian dalam hal objek penelitian dan variabel yang diteliti. Seperti meneliti pengaruh stres kerja, beban kerja, dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja perawat di RSUD Jampang Kulon, sedangkan penelitian yang dilakukan akan meneliti peran psychological climate terhadap kepuasan kerja petugas administrasi di RSUD Masohi.	<a href="https://ojs.stikesmi.ac.id/index.php/jhs/article/view/63">https://ojs.stikesmi.ac.id/index.php/jhs/article/view/63</a>
	Rizki Ardila Saputra (2022)	Pengaruh iklim organisasi dan budaya kerja Tenaga medis terhadap kepuasan kerja dengan komitmen organisasi sebagai variabel intervening	Persamaan kedua penelitian adalah memahami faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja.	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan terletak pada fokus penelitian, pengaruh iklim organisasi dan budaya kerja tenaga medis terhadap kepuasan kerja, sedangkan penelitian yang dilakukan lebih memfokuskan pada peran psychological climate	<a href="https://ojs.iainbatu.sngkar.ac.id/ojs/index.php/proceedings/article/view/7648">https://ojs.iainbatu.sngkar.ac.id/ojs/index.php/proceedings/article/view/7648</a>