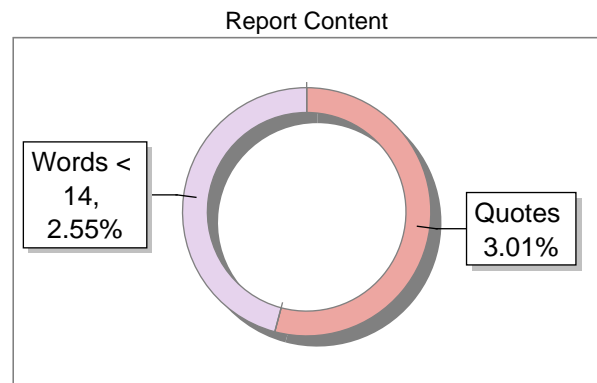
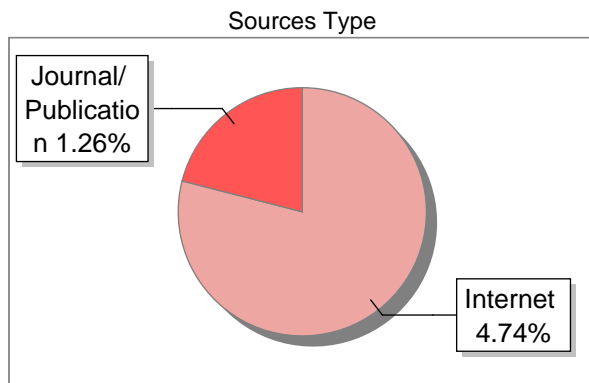
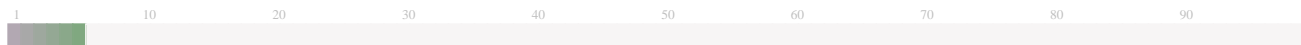


Submission Information

Author Name	Dian Riskha Amalia, Rosyidah, Rochana Ruliyandari
Title	Analisis Peran Psychological Climate Dalam Pelayanan Kesehatan Petugas Administrasi Rawat Jalan Di Rsud Masohi Kabupaten Maluku Tengah
Paper/Submission ID	1892138
Submitted by	zulfa.erlin@staff.uad.ac.id
Submission Date	2024-05-29 10:17:54
Total Pages, Total Words	10, 4349
Document type	Article

Result Information

Similarity **6 %**



Exclude Information

Quotes	Excluded
References/Bibliography	Excluded
Source: Excluded < 14 Words	Not Excluded
Excluded Source	9 %
Excluded Phrases	Not Excluded

Database Selection

Language	Non-English
Student Papers	Yes
Journals & publishers	Yes
Internet or Web	Yes
Institution Repository	Yes

A Unique QR Code use to View/Download/Share Pdf File



DrillBit Similarity Report

6

SIMILARITY %

16

MATCHED SOURCES

A

GRADE

A-Satisfactory (0-10%)**B-Upgrade (11-40%)****C-Poor (41-60%)****D-Unacceptable (61-100%)**

LOCATION	MATCHED DOMAIN	%	SOURCE TYPE
3	docplayer.info	1	Internet Data
4	docplayer.info	1	Internet Data
5	docplayer.info	1	Internet Data
6	docplayer.info	1	Internet Data
7	jurnal.uinsu.ac.id	<1	Publication
8	uir.unisa.ac.za	<1	Publication
9	adoc.pub	<1	Internet Data
10	journal.uii.ac.id	<1	Publication
11	adoc.pub	<1	Internet Data
12	docplayer.info	<1	Internet Data
13	e-journal.umc.ac.id	<1	Internet Data
14	eprints.lmu.edu.ng	<1	Internet Data
15	jurnal.uinsu.ac.id	<1	Publication
16	docplayer.info	<1	Internet Data

26	e-journal.umc.ac.id	<1	Internet Data
----	---------------------	----	---------------

28	adoc.pub	<1	Internet Data
----	----------	----	---------------

EXCLUDED SOURCES

1	eprints.uad.ac.id	7	Internet Data
---	-------------------	---	---------------

2	eprints.uad.ac.id	3	Publication
---	-------------------	---	-------------

Analisis Peran *Psychological Climate* Dalam Pelayanan Kesehatan Petugas Administrasi Rawat Jalan Di Rsud Masohi Kabupaten Maluku Tengah

Analysis The Role Of Psychological Climate In The Health Services Outpatient Administrative Workers at The Masohi Hospital, Central Maluku District

Dian Riskha Amalia¹, Rosyidah^{2*}, Rochana Ruliyandari³

^{1,2,3}Program Studi Pasca Sarjana Kesehatan Masyarakat, Universitas Ahmad Dahlan,

Email : ¹2108053044@webmail.uad.ac.id, ^{2*}Rosyidah@ikm.uad.ac.id, ³Ruliyandari@ikm.uad.ac.id

Abstrak

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 dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui peran psychological climate dalam pelayanan kesehatan dan pengaruh mutu pelayanan kesehatan administrasi rawat jalan di RSUD Masohi Kabupaten Maluku Tengah. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus untuk pengamatan secara mendalam terkait iklim psikologis petugas administrasi rawat jalan di RSUD Masohi. Hasil penelitian menunjukkan Iklim psikologis di RSUD Masohi memainkan peran utama dalam membentuk lingkungan kerja yang positif terutama 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 kinerja petugas agar sesuai menurut PERMENKES RI Nomor 30 Tahun 2022 tentang mutu pelayanan kesehatan. Penelitian ini menunjukkan Iklim psikologis petugas administrasi rawat jalan di RSUD Masohi melalui faktor-faktor seperti dukungan manajemen, kejelasan peran, kebebasan berekspresi, pengakuan, kontribusi, dan tantangan. RSUD Masohi juga sebaiknya Meningkatkan role clarity melalui sosialisasi dan pelatihan yang intensif tentang SOP, melibatkan petugas dalam pengambilan keputusan terkait pemindahan tugas, dan memberikan penjelasan spesifik tentang kriteria evaluasi kinerja berbasis peran.

Kata Kunci: *Psychological climate* , *Petugas Administrasi Rawat Jalan*, *Mutu Pelayanan*.

Abstract

Workplace psychological climate has a significant impact on the caliber of services rendered. The psychological climate of administrative staff members at Masohi Regional Hospital affects the standard of care given to patients. A favorable mental atmosphere fosters a productive workplace and affects many facets of customer service. Knowing the role of psychological climate in health services and the influence of the quality of outpatient administrative health services at Masohi Hospital, Central Maluku Regency. The psychological environment of the outpatient administration personnel at Masohi Regional Hospital is thoroughly investigated or examined in this research using a qualitative technique and case study methodology. Particularly for outpatient administration workers, Masohi Hospital's psychological climate has a significant impact on a happy work environment. Performance evaluations and management assistance are two factors that affect officer motivation and output. In order to satisfy the seven criteria of highquality health care, officers' performance still has to be enhanced, even though job clarity is assured. This study shows that elements such as management support, role clarity, freedom of speech, recognition, contribution, and challenge shape the psychological environment of outpatient administrative officers at Masohi Regional Hospital. To increase role clarity, explanations regarding assignments must be clear and detailed, especially regarding role-based performance evaluation criteria, and Masohi Regional Hospital should routinely carry out extensive socialization and training regarding SOPs.

Keywords: *Psychological Climate of Administrative Officers*, *Service Quality*.

Pendahuluan

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 administrasi¹. Petugas administrasi memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran operasional rumah sakit dan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pasien².

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 karyawan³. *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 kerja⁴.

Analisis adalah indikator peran iklim psikologis pemecahan atau pemisahan suatu fenomena, situasi, atau masalah menjadi bagian-bagian yang lebih kecil atau komponen-komponen yang lebih mudah dipahami, dengan tujuan untuk memahami, mengevaluasi, dan mengambil kesimpulan yang bermakna dari data atau informasi yang tersedia⁵. Analisis dapat dilakukan dengan menggunakan metode-metode dan alat-alat yang bervariasi tergantung pada ruang lingkupnya, termasuk statistik, model matematis, perangkat lunak analisis data, teknik pemrosesan bahasa alami, dan lain-lain⁶. Hasil analisis ini sering digunakan untuk mengambil keputusan, menginformasikan kebijakan, merencanakan strategi, atau membuat rekomendasi.

A. Defenisi Psychological Climate

Psychological climate atau iklim psikologis adalah persepsi kolektif karyawan tentang nilai, norma, dan harapan yang ada dalam organisasi. Menurut Rahman & Kistyanto, Iklim psikologis mencerminkan pengalaman karyawan tentang lingkungan kerja, termasuk faktor seperti komunikasi, partisipasi, penghargaan, dukungan, dan adanya tekanan dalam organisasi.⁷

Iklim psikologis dapat mempengaruhi kesejahteraan dan performa karyawan, serta perilaku dan motivasi mereka di tempat kerja. Untuk mengelola iklim psikologis, organisasi dapat melakukan berbagai upaya, seperti memperbaiki komunikasi dan hubungan antara karyawan dan manajemen, memberikan dukungan dan penghargaan kepada karyawan, memperbaiki prosedur dan kebijakan, dan meningkatkan partisipasi karyawan dalam pengambilan keputusan⁵.

B. Demensi Psychological Climate (Iklim Psikologis)

Brown dan Leigh (1996) mengemukakan bahwa iklim psikologis terdiri dari 6 dimensi peran, yaitu :

- 1) *Management support* (dukungan dari manajemen), yaitu dukungan yang diberikan oleh manajemen terhadap pegawai. Dukungan manajemen ini memberi keberanian kepada bawahan untuk eksplorasi dalam mencoba metode baru tanpa rasa takut akan kegagalan atau adanya hukuman yang diterapkan untuk mencapai tujuan tertentu. Selain itu, peran dukungan manajemen juga meningkatkan kreativitas dalam menemukan solusi terhadap tantangan yang

- dihadapi dalam pekerjaan. Indikator dari dukungan manajemen yaitu, ketersediaan waktu, keterbukaan terhadap umpan balik, Ketersediaan Sumber daya,
- 2) *Role clarity* (kejelasan peran), yaitu kejelasan peran/tugas pegawai di tempat kerja. Kejelasan peran ini menciptakan harapan yang konkret dan konsisten terkait dengan pekerjaan yang harus dilakukan dan norma-norma kerja yang dapat diantisipasi. Indikator kejelasan peran yaitu, dokumentasi peran dan tanggung jawab, komunikasi peran, dan evaluasi kinerja.
 - 3) *Freedom of expression* (kebebasan berekspresi), yaitu kebebasan pegawai dalam mengekspresikan diri di tempat kerja. Menciptakan suasana di mana karyawan merasa aman dan diberi kebebasan untuk menyuarakan pemikiran, ide, dan kreativitas mereka secara unik, sehingga mereka dapat mengekspresikan konsep diri mereka dengan sebenarnya. Indikator kebebasan berekspresi yaitu, forum untuk berbicara, kebijakan anti penindasan, dan respon terhadap ide.
 - 4) *Perceived meaningfulness of contribution* (kontribusi), yaitu persepsi pegawai membuat kontribusi di tempat kerja. Kontribusi merupakan pandangan bahwa individu telah memberikan kontribusi yang berarti, sejalan dengan tujuan organisasi. Indikator kontribusi yaitu, partisipasi dalam pengambilan keputusan, hubungan antara pekerjaan dan tujuan organisasi, dan umpan balik terkait kontribusi.
 - 5) *Recognition* (pengakuan), yaitu persepsi pegawai terhadap usaha ataupun pekerjaannya diperhatikan orang lain. Pengakuan akan usaha maupun pencapaian untuk menunjang tujuan organisasi. Indikator pengakuan yaitu, program penghargaan, pengakuan publik dan apresiasi personal.
 - 6) *Challenge* (tantangan), yaitu pegawai merasa pekerjaannya menantang. Pekerjaan yang menantang diyakini akan mendorong anggota organisasi untuk berkontribusi lebih besar atas sumber daya fisik, kognitif maupun emosional. Indikator tantangan yaitu, proyek inovatif dan peningkatan tugas.

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 administrasi rawat jalan RSUD Masohi dan konsumen (pasien). Penelitian juga ini diharapkan dapat membantu meningkatkan pelayanan kesehatan 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 kesehatan yang diberikan.

12 Metode Penelitian

11 Metode penelitian ini adalah kualitatif dengan jenis penelitian yang digunakan adalah studi kasus karena fenomena yang terjadi menunjukkan kondisi lingkungan psikologis berdasarkan penyelidikan atau pemeriksaan secara mendalam, terperinci, dan detail tentang peristiwa tertentu atau khusus yang terjadi.

Informan untuk penelitian ini dipilih menggunakan metode *purposive sampling*, peneliti memilih subjek/responden yang dianggap memiliki pengetahuan paling luas tentang fenomena yang

akan diteliti atau apa yang diharapkan dari peneliti sehingga responden yang pilih sebanyak 4 orang diantaranya adalah semua staf atau petugas di bagian loket administrasi rawat jalan dari pelayanan kesehatan. Sedangkan dalam penelitian, triangulasi pada atasan hanya akan digunakan untuk mengkonfirmasi dan memperkuat temuan dari informan utama⁸.

Pemeriksaan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan triangulasi sumber. Triangulasi dilakukan dengan cara terbaik untuk menghilangkan perbedaan-perbedaan juga dimaksudkan untuk mendapatkan keterangan dari beberapa pihak secara terpisah namun dengan karakteristik yang sama kemudian hasilnya di *cross check* antara jawaban yang satu dengan yang lainnya⁹. Sehingga keabsahan data dapat ditingkatkan dengan memastikan bahwa analisis *psychological climate* dalam pelayanan kesehatan terhadap petugas administrasi didasarkan pada bukti yang kuat dan relevan yang diperoleh dari partisipan yang relevan.

Dalam proses pengambilan data kita membutuhkan Langkah-prosedur dalam melakukan sebuah penelitian sehingga diharapkan penelitian menjadi lebih tersusun dan memudahkan dalam proses pengumpulan data. Teknik pengumpulan data merujuk pada metode atau cara yang digunakan untuk mengumpulkan informasi atau data yang diperlukan dalam sebuah penelitian atau studi. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu:

- 1) Observasi: Melakukan observasi langsung terhadap petugas administrasi di RSUD Masohi. Mengamati perilaku, interaksi, dan lingkungan kerja mereka untuk memahami *psychological climate* yang ada.
- 2) Wawancara: Melakukan wawancara mendalam dengan petugas administrasi untuk mendapatkan pandangan dan pengalaman mereka terkait *psychological climate* di tempat kerja. Wawancara dilakukan satu persatu secara bergantian.
- 3) Dokumen dan arsip: Mengumpulkan dokumen dan arsip terkait dengan *psychological climate* di RSUD Masohi, seperti kebijakan, peraturan, catatan rapat, atau survei kepuasan kerja sebelumnya. Dokumen ini dapat memberikan gambaran tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja.

Ketika melakukan penelitian hal lain yang perlu diketahui adalah terkait dengan bagaimana analisis data penelitian itu dilakukan, Adapun analisis data dalam penelitian yang dilakukan. Berdasarkan teori dari Miles dan Huberman yaitu aktivitas analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan secara interaktif dan terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya jenuh. Analisis ini terdiri dari:

- 1) Pengumpulan Data: Proses dimulai dengan pengumpulan data kualitatif, yang dapat mencakup wawancara, observasi, dokumen, atau sumber informasi tekstual atau visual lainnya. Data ini menjadi dasar untuk analisis.
- 2) Reduksi Data: Tahap ini melibatkan reduksi awal data menjadi potongan-potongan yang dapat dikelola. Peneliti mungkin mentranskripsikan wawancara, melakukan pengkodean pada observasi, atau mengorganisasi dokumen ke dalam kategori.
- 3) Penyajian Data: penyajian-penyajian yang lebih baik merupakan suatu cara yang utama bagi analisis kualitatif yang valid, yang meliputi: berbagai jenis matrik, grafik, jaringan dan bagan.
- 4) Transformasi Data: Selama tahap ini, peneliti dapat mengubah data dengan berbagai cara untuk membuatnya lebih mudah untuk dianalisis.

- 5) Menarik Kesimpulan dan Verifikasi: Peneliti secara aktif berinteraksi dengan data untuk menarik kesimpulan dan menghasilkan interpretasi. Proses ini bersifat iteratif, dengan referensi konstan ke data untuk memastikan bahwa interpretasi didasarkan pada bukti.

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Masohi Kabupaten Maluku tengah Provinsi Maluku dan dilaksanakan pada Tanggal 13 November – 18 November 2023. Selain itu dalam proses pengambilan data kualitatif peneliti membutuhkan instrumen penelitian untuk membantu dalam proses pengambilan data. Instrumen penelitian merupakan alat atau sarana yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data dengan tujuan membuat pekerjaan penelitian menjadi lebih mudah dan menghasilkan data yang lebih baik dalam arti lebih akurat, lengkap, dan terorganisir sehingga memudahkan dalam pengolahan data. Instrument dalam penelitian kualitatif ini memiliki fungsi-fungsi penting, seperti menentukan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, menganalisis data, menafsirkan data, dan menyimpulkan temuan-temuan dari penelitian tersebut.

Hasil

Setelah melakukan wawancara mendalam terkait kondisi iklim psikologis pada 13-18 november 2023 kepada petugas Administrasi Rawat Jalan di RSUD Masohi dengan jumlah petugas 4 orang. Berdasarkan dimensi iklim psikologis peneliti mampu mengetahui kondisi sebenarnya yang ada di RSUD Masohi terkait pelayanan kesehatan yang mereka lakukan, dimensi iklim psikologis itu diantaranya ada manajemen support, keterbukaan terhadap umpan balik, sikap tanggap, keterbatasan dan *role clarity*.

Menurut Informan mengenai *Management Support* (Dukungan Manajemen) untuk kesediaan waktu konsultasi, seluruh informan memberikan jawaban yang hampir sama yaitu tidak terdapat kesepakatan waktu tertentu untuk konsultasi antara karyawan dengan atasan atau manajer. Sehingga karyawan bebas melakukan diskusi atau konsultasi dengan atasan dengan lebih fleksibel.

Pada *Management Support* menunjukkan bahwa keberadaan atasan yang responsif dan dapat diakses setiap waktu menciptakan suatu iklim psikologis yang mendukung. Hal ini sejalan dengan teori Brown dan Leigh dalam penelitian yang dilakukan oleh Budy, menekankan pentingnya dukungan manajemen dalam menciptakan lingkungan kerja yang positif dan memberdayakan karyawan. Fleksibilitas waktu konsultasi dan ketidakberadaan jadwal rutin menunjukkan bahwa iklim psikologis di RSUD Masohi memungkinkan interaksi informal antara atasan dan bawahan¹⁰.

Keterbukaan terhadap umpan balik dan partisipasi aktif karyawan dalam memberikan ide atau saran juga mencerminkan iklim psikologis yang positif¹¹. Respons positif atasan terhadap kontribusi karyawan menunjukkan adanya budaya organisasi yang mendukung kreativitas dan inovasi. Dengan demikian, peran *psychological climate* tidak hanya terbatas pada memberikan dukungan emosional, tetapi juga menciptakan ruang untuk pengembangan ide dan perbaikan proses kerja.

Sikap tanggap dan proaktif petugas administrasi dalam mengatasi kendala dan masalah, seperti masalah jaringan internet, menunjukkan bahwa iklim psikologis yang baik dapat mendorong ketanggapan dan keberlanjutan dalam perbaikan. Meskipun pelatihan terkait pelayanan kesehatan terbatas, pengakuan bahwa pelatihan telah membantu meningkatkan keterampilan dan kemampuan menunjukkan bahwa investasi dalam pengembangan karyawan dapat memberikan dampak positif pada *psychological climate*.

Keterbatasan jumlah personel di loket administrasi yang menyebabkan kebutuhan akan perawat pendamping menunjukkan adanya tantangan dalam mengoptimalkan peran *psychological climate*. Oleh karena itu rekomendasi diberikan untuk meningkatkan ketersediaan personel dan mengintensifkan program pelatihan guna memperkuat iklim psikologis yang mendukung di RSUD Masohi. Dengan demikian, peningkatan *psychological climate* dapat membawa dampak positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas administrasi rawat jalan di RSUD Masohi Kabupaten Maluku Tengah.

Role clarity petugas administrasi rawat jalan di RSUD Masohi terjamin melalui pemahaman tugas, fungsi, dan SOP yang telah diakui oleh mereka. Para informan secara konsisten menyatakan pemahaman yang baik terhadap prosedur pelayanan, mulai dari pendataan pasien hingga proses pencarian rekam medis pasien. Dari hasil wawancara terkait *role clarity* (kejelasan peran), dalam dokumentasi peran dan tanggung di RSUD Masohi, terlihat bahwa kejelasan peran dalam pekerjaan di unit administrasi rawat jalan terjamin melalui pemahaman tugas, fungsi, dan SOP yang telah diakui oleh petugas administrasi. Seperti yang dipaparkan oleh informan 1,2,3 dan 4 yaitu:

“saya rasa tugas dan tanggung jawab saya maupun petugas lain sudah sesuai dengan SOP yang ada di administrasi rawat jalan. Karena atasan biasanya sering mengawasi secara langsung proses pelayanan yang kami lakukan” (Informan 1).

“terkait prosedur pelayanan yang harus dilakukan, mulai dari mendata pasien yang berobat dengan menggunakan komputer, selanjutnya mengirim status berobat pasien yang bersangkutan kepada pihak poli yang diminta oleh pasien, sampai mendata terkait kartu BPJS yang digunakan pasien untuk berobat” (Informan 2).

“biasanya kami hanya bekerja mengikuti prosedur yang ada dibagian administrasi rawat jalan tapi untuk keseluruhan SOP isinya mungkin hanya diketahui oleh atasan karena saya juga tidak hapal” (Informan 3).

“untuk SOP biasanya wajib untuk diketahui semua perawat sebagai panduan untuk melaksanakan tugas dan fungsi masing-masing” (Informan 4).

Pembahasan

Pelayanan Administrasi Rawat Jalan

Pelayanan administrasi rawat jalan di rumah sakit adalah proses pendaftaran pasien untuk mendapatkan layanan kesehatan rawat jalan¹². Proses ini biasanya dimulai dengan pasien mengambil nomor antrian di loket pendaftaran. Selanjutnya, pasien akan menyerahkan berkas-berkas yang diperlukan, seperti kartu identitas, surat rujukan, atau kartu BPJS Kesehatan. Petugas pendaftaran akan memeriksa berkas-berkas tersebut dan melakukan pendaftaran pasien. Setelah pendaftaran selesai, pasien akan mendapatkan kartu rawat jalan yang berisi informasi tentang poliklinik tujuan, jadwal kunjungan, dan biaya administrasi.

Sebagaimana rumah sakit pada umumnya, dalam memberikan pelayanan administrasi, setiap pasien yang datang harus terlebih dahulu mendaftarkan pada bagian loket pendaftaran. Bagian loket pada sebuah rumah sakit merupakan bagian penting yang berkaitan dengan kelancaran pelayanan pasien yang datang. Hampir di semua rumah sakit baik di kota maupun kabupaten menghadapi permasalahan pada bagian loket pendaftaran.

Menurut beberapa penelitian, kecepatan pelayanan petugas administrasi rumah sakit dinilai kurang¹³. Hal ini menyebabkan banyak pasien mengeluh karena harus menunggu lama untuk

mendapatkan pelayanan. Pasien yang datang lebih pagi juga mengeluhkan keterlambatan petugas, yang membuat mereka harus menunggu lebih lama lagi. Selain itu, pelayanan yang lama juga menyebabkan antrian panjang. Selain kecepatan, petugas administrasi juga dinilai kurang ramah dan tidak mendengarkan keluhan pasien. Hal ini membuat pasien merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang baik harus sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan¹⁴. Salah satu dimensi mutu pelayanan adalah ketepatan waktu. Petugas harus memberikan pelayanan dengan waktu yang tepat, tidak terlalu lama dan tidak terlalu cepat.

Pelayanan yang terlalu lama dapat membuat pasien bosan dan menganggap petugas tidak profesional. Selain itu, pelayanan yang terlalu lama juga dapat menyebabkan antrian panjang. Sebaliknya, pelayanan yang terlalu cepat dapat membuat pasien merasa tidak puas karena petugas tidak teliti dan terburu-buru¹⁵.

Iklm Psikologis

Dalam konteks pekerjaan, kesejahteraan psikologis dianggap sebagai sumber daya personal yang harus dimiliki oleh karyawan ataupun pekerja untuk menghadapi tantangan pekerjaan mereka²⁴. *Psychological climate* atau iklim psikologis adalah persepsi yang dimiliki setiap pekerja tentang prinsip, standar, dan ekspektasi yang ada dalam organisasi mereka. Menurut Rahman & Kistyanto iklim psikologis mencerminkan pengalaman karyawan tentang tempat kerja mereka. Faktor-faktor ini termasuk komunikasi, keterlibatan, penghargaan, dukungan, dan tingkat tekanan yang ada di lingkungan perusahaan⁷.

Meningkatkan iklim psikologis di tempat kerja adalah cara lain untuk meningkatkan kesehatan mental. Studi sebelumnya menunjukkan bahwa lingkungan kerja yang menyenangkan dapat menunjukkan tingkat kesejahteraan psikologis pekerja yang lebih tinggi¹⁰. Lingkungan kerja organisasi yang baik dapat direpresentasikan dalam konstruk psikologis yaitu iklim psikologis¹⁶. Kesehatan mental karyawan dipengaruhi oleh lingkungan kerja yang buruk. Ini dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk struktur, proses, dan situasi, yang masing-masing berpengaruh pada kondisi mental karyawan¹⁷.

Iklim psikologis didefinisikan adanya rasa aman dan rasa berarti yang mampu mempengaruhi usaha dalam bekerja, menunjukkan kemampuan bekerja, dan keterlibatan dalam pekerjaan. Aspek-aspek dari iklim psikologis adalah sebagai berikut: (1) manajemen pendukung, yang merujuk pada dukungan manajemen organisasi untuk terus mendukung individu dalam kemajuan mereka; (2) klarifikasi peran, yang merujuk pada kejelasan peran individu dalam pekerjaannya; (3) ekspresi diri, yang merujuk pada kemampuan individu untuk mengekspresikan dirinya dengan bebas tanpa khawatir akan dihukum; dan (4) persepsi kontribusi yang signifikan, yang merujuk pada keyakinan bahwa karyawan memberikan kontribusi yang signifikan.

Iklim psikologi terdiri dari berbagai aspek, termasuk karakteristik pekerjaan (*job*), peran (*role*), kepemimpinan (*leader*), kelompok kerja (*work group*), dan organisasi secara keseluruhan¹³. Fokus penelitian ini adalah indikator iklim psikologis, yang dibagi menjadi enam dimensi: 1) dukungan manajemen (*supportive management*), yang dianggap mendukung dan fleksibel; 2) kejelasan peran (*role clarity*); 3) kebebasan ekspresi diri (*self-expression*); 4) pengakuan organisasi (*recognition*); 5) kontribusi karyawan yang sesuai dengan tujuan perusahaan; dan 6) pekerjaan yang sulit.

Selain itu, lingkungan kerja yang positif berdampak pada kesejahteraan psikologis karyawan, dan semakin baik lingkungan kerja tersebut dipahami oleh karyawan, semakin baik kesejahteraan psikologis mereka¹⁶. Penelitian terdahulu menunjukkan korelasi yang signifikan antara iklim psikologis dan kesejahteraan psikologis; namun, sebagian besar penelitian meneliti karyawan industri farmasi sebagai populasi⁷.

Hubungan Iklim Psikologis Dalam Pelayanan Kesehatan Petugas Administrasi Rawat Jalan di RSUD Masohi Kabupaten Maluku Tengah

Hasil studi pendahuluan menunjukkan bahwa petugas administrasi merasa lebih termotivasi, terlibat secara aktif, dan bersemangat untuk memberikan layanan terbaik mereka. Mereka mengatakan bahwa sikap dan dedikasi mereka terhadap tugas administratif sangat dipengaruhi oleh rasa dihargai dan diakui oleh rekan kerja dan manajemen, serta adanya dukungan. Sebaliknya, ketika lingkungan psikologis yang tidak menyenangkan terjadi, mereka menjadi kurang motivated dan tidak bahagia di tempat kerja, yang berdampak negatif pada kualitas pelayanan yang mereka berikan. Ada bukti bahwa ada korelasi negatif antara kesejahteraan psikologis dan hubungan dengan orang lain, terutama rekan kerja. Ini diduga dapat memengaruhi kepuasan kerja. Petugas administrasi yang dianggap memiliki kualitas rendah dalam hal ini cenderung memiliki hubungan yang kurang baik dengan orang lain, sulit untuk menunjukkan perhatian, dan tidak tertarik untuk membangun hubungan dengan rekan kerja⁶. Dari rendahnya struktur organisasi, dapat dilihat bahwa aspek iklim organisasi sangat penting. Kurangnya struktur tersebut menunjukkan bahwa karyawan tidak tahu apa yang mereka lakukan dan apa yang harus mereka lakukan dalam organisasi¹¹.

Hasil penelitian menghasilkan iklim psikologis yang positif dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas administrasi rawat jalan. Petugas yang bekerja di lingkungan yang positif cenderung lebih termotivasi untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Beberapa pengaruh iklim psikologis pada pelayanan kesehatan dari petugas administrasi rawat jalan adalah:

- 1) Keramahan dan kepedulian terhadap pasien: Petugas yang bekerja di lingkungan yang positif cenderung lebih ramah dan sopan terhadap pasien. Mereka juga cenderung lebih peduli terhadap kebutuhan dan keinginan pasien.
- 2) Motivasi untuk memberikan pelayanan yang terbaik: Petugas yang bekerja di lingkungan yang positif cenderung lebih termotivasi untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Mereka ingin memberikan pelayanan yang memuaskan pasien dan membuat pasien merasa nyaman.
- 3) Peningkatan kepuasan pasien: Pasien yang mendapatkan pelayanan dari petugas yang bekerja di lingkungan yang positif cenderung lebih puas dengan pelayanan yang mereka terima.

Dari temuan dan pembahasan sebelumnya tidak dapat dipungkiri bahwa peneliti juga mendapatkan beberapa kelebihan dan kekurangan saat proses penelitian dilakukan. Keterbaratan penelitian yang dialami oleh peneliti yaitu:

- 1) Observasi dilakukan tidak terlalu dalam disebabkan oleh beberapa hal diantaranya karena RSUD Masohi sedang sibuk untuk menyiapkan akreditasi rumah sakit dan petugas administrasi juga sangat sibuk dalam melakukan pelayanan sebab kunjungan pasien sedang banyak.

- 2) Pengambilan data yang tergolong cepat disebabkan jadwal responden yang padat karena wawancara dilakukan setelah bekerja sehingga ditakutkan mengganggu waktu istirahat atau makan dari petugas administrasi rawat jalan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil temuan penelitian menunjukkan bahwa psychological climate memiliki peran yang signifikan dalam memengaruhi petugas administrasi rawat jalan terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Masohi. Peran *Psychological Climate* dalam Pelayanan Kesehatan *Psychological climate* di RSUD Masohi dalam hal dukungan manajemen, kejelasan peran, kebebasan berekspresi, kontribusi, recognition, dan challenge, memiliki dampak langsung pada kinerja dan motivasi petugas administrasi rawat jalan. Lingkungan kerja yang mendukung, terbuka terhadap ide dan kritik, bebas dari penindasan, serta memberikan pengakuan dan tantangan, menciptakan atmosfer positif yang memotivasi petugas untuk memberikan pelayanan kesehatan yang lebih baik.

Upaya Perbaikan *Psychological Climate* di RSUD Masohi melibatkan peningkatan ketersediaan personel, intensifikasi program pelatihan, dan perluasan ruang dialog antara atasan dan bawahan untuk lebih meningkatkan *psychological climate*. Meningkatkan *role clarity* melalui sosialisasi dan pelatihan yang intensif tentang SOP, melibatkan petugas dalam pengambilan keputusan terkait pemindahan tugas, dan memberikan umpan balik yang jelas dan spesifik tentang kriteria evaluasi kinerja berbasis peran.

Saran

Mengingat keterbatasan jumlah personel di loket administrasi yang membutuhkan perawat pendamping, direkomendasikan untuk melakukan peninjauan dan peningkatan alokasi sumber daya manusia. Hal ini akan membantu dalam mengoptimalkan peran *psychological climate* dan meningkatkan kualitas layanan. Selain itu sebaiknya melakukan peningkatan intensitas program pelatihan untuk petugas administrasi rawat jalan. Program pelatihan dapat mencakup peningkatan keterampilan teknis, manajerial, dan interpersonal untuk mendukung pertumbuhan dan perkembangan petugas dalam lingkungan kerja yang dinamis.

Daftar Pustaka

1. Fiil Hendra H., 2012. Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Poncol Kota Semarang Tahun 2012. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 1(2), 37–47.
2. Djauzi, S. 2004. *Komunikasi Dan Empati Dalam Hubungan Dokter Pasien*. Jakarta: FKUI.
3. Saengon, P., Suwandej, N., Vorasiha, E., & Vaiyavuth, R. 2020. Role Of High-Performance Oriented Hr Practices Towards The Citizenship Behaviour: A Case From Thai Pharmaceutical Sector. *Systematic Reviews In Pharmacy*, 11(3), 144–153. <https://doi.org/10.5530/Srp.2020.3.16>
4. Tjiong Fei Lie dan Hotlan Siagian, M. S. 2018. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Motivasi Kerja pada CV. Union Event Planner. *Agora*, 6(1).
5. Tenaya, I. G. I., & Suwandana, I. G. M. 2019. Pengaruh Iklim Psikologis Terhadap Kepuasan Kerja Dan Organizational Citizenship Behavior Di PT. Sarana Tani Pratama. In *E-Jurnal Manajemen Unud*. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/Manajemen/article/download/41408/27415>

6. Mustafa Toprak, M. T. 2018. Psychological Climate In Organizations: A Systematic Review. *European Journal Of Psychology And Educational Research*, 1(2), 53–59. <https://Pdfs.Semanticscholar.Org/6592/A6eb28e6db4e302f17c47eb2c9a017bd6cf5.Pdf>
7. Rahman, M. F. W., & Kistyanto, A. 2019. Hubungan Antara Iklim Psikologis Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja. *Dinamika Ekonomi-Jurnal Ekonomi*.
8. Nengsih, M. K., Yustanti, N. V., Manajemen, P. S., Ekonomi, F., & Dehasen, U. 2017. Analisis Sistem Antrian Pelayanan Administrasi Pasien Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Padmalalita Muntilan. *Analisis Sistem Antrian Pelayanan Administrasi Pasien Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Padmalalita Muntilan*, 12(1), 68–78.
9. Adhi K dan Ahmad M. K., 2020. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta:Deepublish
10. Budy, D. A., Hartin, Yusuf, D. C., Hamzah, D., Yusuf, R. M., Sari, D. K., Khasanah, N., Handoko, D. S., Rambe, M. F., Winda, O., Nayati, U. H., Arik, P., Darmawan, A., & , Abdan Syakuro, F. B. 2021. Pengaruh Pengembangan Karir dan Iklim Organisasi terhadap Komitmen Organisasi dengan Kepuasan Kerja Sebagai variabel Intervening (Studi Pada Pegawai Kontrak RSU Wijayakusuma Kebumen). *Hasanuddin Journal of Business Strategy*, 3(4), 113–119. <http://lib.unnes.ac.id>
11. Sunarta, S. 2019. Pentingnya Kepuasan Kerja. *Efisiensi - Kajian Ilmu Administrasi*, 16(2), 63–75. <https://Doi.Org/10.21831/Efisiensi.V16i2.27421>
12. Nabawi, R. 2021. Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Karyawan SMK Kartini. *Jurnal Administrasi Dan Manajemen*, 11(2), 136–145. <https://Doi.Org/10.52643/Jam.V11i2.1880>
13. Doloksaribu, M. F., Lubis, M. R., & Ideyani, N. 2022. Pengaruh Kesejahteraan Psikologis Dan Iklim Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja. *Journal Of Education, Humaniora And Social Sciences (Jehss)*, 4(4), 2023–2029. <https://Doi.Org/10.34007/Jehss.V4i4.993>
14. Yuntari, C. A. S., Syakina, D., Rahmayanti, N. Z., Fitria, R. L., & Singadimeja, H. G. 2021. Iklim Psikologis Sebagai Prediktor Kesejahteraan Psikologis Pada Karyawan Industri Farmasi Di Jabodetabek. *Empathy : Jurnal Fakultas Psikologi*, 4(2), 84. <https://Doi.Org/10.12928/Empathy.V4i2.21958>
15. Cankir, B., & Sahin, S. 2018. Psychological Well-Being And Job Performance: The Mediating Role Of Work Engagement. *Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 11(3).
16. Wardani, L. M. I., & Noviyani, T. 2020. Employee Well-Being As Mediator Of Correlation Between Psychological Capital And Psychological Climate. *Journal Of Educational, Health And Community Psychology*, 9(2), 47–63. <https://Doi.Org/10.12928/Jehcp.V9i2.14357>
17. Kemenkes. RI. 2018. *Rencana Strategis Kementerian Kesehatan Tahun 2015-2019 Revisi 1 - Th. 2017*. Jakarta.