

IKLIM PSIKOLOGIS DAN KUALITAS PELAYANAN PADA PERAWAT INSTALASI RAWAT INAP RSUD TUGUREJO SEMARANG

Lana Meutia Sari, Ika Zenita Ratnaningsih

Fakultas Psikologi, Universitas Diponegoro,
Jl. Prof. Soedarto, SH, Kampus Undip Tembalang, Semarang, Indonesia 50275

Lmsi788@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara iklim psikologis dan kualitas pelayanan pada perawat instalasi rawat inap RSUD Tugurejo Semarang. Kualitas pelayanan merupakan perilaku perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien sesuai dengan standar dan ukuran yang berlaku untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pasien sesuai dengan ilmu pengetahuan, keterampilan dan peralatan yang memenuhi standar. Iklim psikologis merupakan persepsi individu terhadap lingkungan organisasi meliputi lingkungan kerja, kepemimpinan, tim kerja dan peran serta karakteristik pekerjaan yang mampu mempengaruhi perilaku individu organisasi. Teknik Sampling menggunakan *simple random sampling* dengan subjek penelitian sebanyak 75 perawat. Pengumpulan data menggunakan Skala Iklim Psikologis yang terdiri dari 48 aitem ($\alpha = 0,962$) dan Skala Kualitas Pelayanan yang terdiri dari 34 aitem ($\alpha = 0,932$). Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis regresi sederhana dengan hasil koefisien korelasi sebesar 0,617 dan $p = 0,00$. Hasil menunjukkan bahwa hipotesis yang diajukan peneliti yaitu, terdapat hubungan positif antara iklim psikologis dan kualitas pelayanan dapat diterima. Semakin positif iklim psikologis yang dimiliki perawat, maka semakin baik pula kualitas pelayanan yang akan diberikan. Sumbangan efektif iklim psikologis terhadap kualitas pelayanan sebesar 38,1% sedangkan 61,9% dipengaruhi faktor lain yang tidak diungkapkan penelitian ini.

Kata kunci: iklim psikologis; kualitas pelayanan; perawat

Abstract

This study aims to investigate the relationship between psychological climate and service quality in nurse inpatient RSUD Tugurejo Semarang. Service quality is nurses behavior in providing care for patients with applicable standards and measures to fulfill patients expectation and need according to knowledge, skills and equipment. Psychological climate is an individuals perception of the organizations environment the work environment, leadership, team work and role and job characteristics that can affect individual behavior of the organization. Sampling techniques using simple random sampling with 75 nurses as subject. Data collecting using Psychological Climate Scale(48 item, $\alpha = 0.962$) and Service Quality Scale (34 item, $\alpha = 0.932$). Analysis of the data used in this research is simple regression analysis method $r=0.617$ and $p = 0.00$. Results indicate that the hypothesis of researchers is accepted, there is a positive relationship between psychological climate and service quality. The more positive psychological climate that nurses feel, the better the quality of service to be provided. Psychological climate contribute effectively to service quality of 38.1%, while 61.9% come from others factors that are not revealed in the study.

Keywords: psychological climate; service quality; nurses

PENDAHULUAN

Pemerintah Republik Indonesia saat ini mulai berkonsentrasi pada kesehatan masyarakat Indonesia. Melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), masyarakat memperoleh kemudahan mendapatkan jaminan sosial dari pemerintah, termasuk soal kesehatan melalui BPJS Kesehatan. BPJS Kesehatan ditugaskan khusus untuk menyelenggara jaminan pemeliharaan kesehatan bagi masyarakat Indonesia. Terhitung sejak 23 Oktober 2015, sebanyak 153.545.677 jiwa masyarakat Indonesia terdaftar sebagai anggota BPJS Kesehatan sedangkan fasilitas kesehatan yang mendukung BPJS Kesehatan sebanyak 18.538 fasilitas kesehatan yang terdiri dari puskesmas, klinik TNI, klinik Polri, klinik pratama, dokter praktek dan rumah sakit bertindak sebagai pelayanan rujukan kesehatan dari BPJS Kesehatan (BPJS, 2015).

Penambahan fungsi rumah sakit sebagai pemberi pelayanan kesehatan rujukan dari pengguna jasa BPJS Kesehatan, menjadikan kewajiban dan fungsi rumah sakit menjadi bertambah. Hal tersebut mengakibatkan bertambahnya beban kerja yang dimiliki perawat sehingga tuntutan perawat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas menjadi semakin tinggi. Perawat sebagai unsur pemberi layanan kesehatan yang memiliki kapasitas untuk berinteraksi langsung dengan pengguna jasa kesehatan yaitu pasien. Perawat memiliki kapasitas untuk berinteraksi dengan pasien secara langsung dan intens. Bertindak sebagai pemberi layanan, perawat bertanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan pasien dengan cepat, tepat dan tanggap. Perawat adalah seseorang yang telah lulus pendidikan tinggi keperawatan, baik di dalam maupun di luar negeri yang diakui oleh Pemerintah sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan (UU RI No.38, th.2014).

Pelayanan keperawatan merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan di rumah sakit, Gillies (1994), memperkirakan bahwa 75% tenaga kesehatan di rumah sakit adalah perawat. Beberapa penelitian *World Health Organization* menjelaskan bahwa pada beberapa negara di Asia Tenggara termasuk Indonesia ditemukan fakta bahwa perawat yang bekerja di rumah sakit memiliki beban kerja berlebih dan rumah sakit masih mengalami kekurangan jumlah perawat. Hal ini disebabkan peran perawat yang belum didefinisikan dengan baik, keterampilan yang masih kurang, dan banyak perawat yang dibebani tugas non keperawatan.

Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan (Lukman, 1999). Penilaian kualitas pelayanan dapat berbeda pada tiap individu dalam organisasi sehingga sering terjadi penilaian cenderung secara subyektif. Parasuraman dkk (dalam Tjiptono,2003), menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan penilaian secara umum atau sikap yang berhubungan dengan superioritas atau keunggulan suatu pelayanan pada konsumen. Sebuah rumah sakit dapat menunjukkan kinerja yang sukses jika memenuhi faktor kualitas dan pelayanan yang diharapkan pasien (Gopal & Bedi, 2014).

Kualitas pelayanan di rumah sakit ditampilkan dalam sikap dan perilaku tenaga medis dan non medis. Sikap dan perilaku manusia muncul dikarenakan pengaruh iklim. Konsep yang diterapkan iklim psikologis berbeda dengan iklim organisasi. Iklim organisasi mengacu pada atribut organisasi, efek atau stimulus yang berkaitan dengan organisasi sedangkan iklim psikologis mengacu pada atribut individu yang berkaitan dengan keadaan psikologis individu yang berkaitan dengan karakteristik individu seperti ekspektasi, sikap dan perilaku. Iklim psikologis merupakan interpretasi kognitif individu pada suatu organisasi tempat kerja yang memberikan kekuatan dalam meningkatkan pengalaman di organisasi dan memberikan suatu gambaran yang berarti berkaitan dengan ciri-ciri, situasi dan proses yang terjadi dalam organisasi (James & Jones dalam Furnham, 1997). Iklim psikologis berbasis perseptual dan deskripsi dari lingkungan kerja yang diproses secara psikologis oleh individu (Magnusson, 1981). Iklim psikologis yang dirasakan oleh karyawan memiliki pengaruh langsung pada keterlibatan kerja, usaha dan kinerja karyawan (Brown & Leigh,1996). Iklim psikologis individu memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan kerja, sikap kerja, kesejahteraan psikologi, motivasi dan kinerja (Parker dkk, 2002).

Persepsi individu mengenai lingkungan kerja disebut iklim psikologis (West & Richter, 2008). Iklim psikologis berbasis perseptual dan deskripsi dari lingkungan kerja yang diproses secara psikologis oleh individu (Magnusson, 1981). Fungsi iklim psikologis sebagai isyarat dan membentuk perilaku individu agar sesuai dengan perilaku yang diinginkan organisasi (Koys & DeCotiis, dalam Burton & Obel, 2004).

Iklim psikologis memiliki pengaruh pada kepuasan kerja, keterlibatan kerja serta kinerja karyawan. Iklim psikologis yang sehat adalah iklim positif yang terkait dengan produktivitas,

keterlibatan, komitmen, motivasi dan usaha yang dilakukan karyawan (Thayer, 2008). Tanggung jawab dan tuntutan pekerjaan yang dimiliki perawat mengharuskan perawat untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas. Gie (dalam Suwarsono, 1999), menyatakan salah satu faktor terbentuknya pelayanan yang berkualitas adalah kenyamanan suasana kerja. Suasana kerja dipersepsikan secara individu oleh perawat. Tiap perawat memiliki pemaknaan yang berbeda dari lingkungan kerja.

RSUD Tugurejo Semarang bertindak sebagai penyedia layanan jasa kesehatan yang dirujuk oleh anggota BPJS area Jawa Tengah. Rumah sakit memiliki komitmen dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pasien. Salah satu upaya memberikan pelayanan terbaik dilakukan dengan melakukan survey pelayanan untuk mengetahui penilaian pelayanan yang telah diberikan rumah sakit. Instalasi rawat inap RSUD Tugurejo Semarang memperoleh nilai kinerja sebesar 3,83 dari nilai harapan sebesar 4,49. Nilai ini mampu menunjukkan bahwa instalasi rawat inap rumah sakit telah berupaya memberikan pelayanan yang berkualitas pada pasien. Nilai harapan yang belum terpenuhi menunjukkan bahwa pelayanan instalasi rawat inap rumah sakit masih perlu meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada pasien. Berdasarkan penjabaran diatas, maka peneliti tertarik untuk mengetahui hubungan antara iklim psikologis dengan kualitas pelayanan pada perawat instalasi rawat inap RSUD Tugurejo Semarang.

METODE

Jumlah sampel dalam penelitian ini sebesar 75 orang perawat dengan menggunakan teknik pengambilan sampel berupa *simple random sampling*. Penelitian ini menggunakan 2 macam skala psikologi, yaitu skala kualitas pelayanan menurut Zeithaml et al (2008) dan skala iklim psikologis menurut Koys & DeCotiis (Burton & Obel, 2004). Penelitian ini menggunakan teknik analisis data regresi sederhana.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara iklim psikologis dan kualitas pelayanan pada perawat Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tugurejo Semarang. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dengan menggunakan teknik analisis regresi sederhana, didapatkan hasil bahwa terdapat hubungan antara iklim psikologis dan kualitas pelayanan pada perawat Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tugurejo Semarang. Hasil tersebut ditunjukkan dengan koefisien korelasi sebesar 0,617 dengan nilai $p = 0,000$. Koefisien korelasi menunjukkan adanya hubungan positif dan signifikan antara iklim psikologis dan kualitas pelayanan pada perawat Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tugurejo Semarang. Nilai positif pada koefisien korelasi sebesar 0,617 menunjukkan bahwa semakin positif iklim psikologis maka semakin baik pula kualitas pelayanan pada perawat RSUD Tugurejo Semarang dan sebaliknya semakin negatif iklim psikologis maka semakin buruk kualitas pelayanan. Hasil tersebut membuktikan bahwa hipotesis yang menyatakan terdapat hubungan positif dan signifikan antara iklim psikologis dan kualitas pelayanan pada perawat RSUD Tugurejo Semarang dapat diterima.

Lindell & Brandt (2000), menjelaskan bahwa iklim psikologis menunjukkan pemaknaan lingkungan organisasi yang diperoleh karyawan meliputi kepemimpinan, tim kerja, peran dan karakteristik pekerjaan. Hal ini ditambah dengan pendapat yang dikemukakan Koys & DeCotiis (dalam Burton & Obel, 2004), bahwa fungsi utama iklim psikologis sebagai isyarat dan membentuk perilaku individu agar sesuai dengan perilaku yang diinginkan organisasi. Persepsi individu mengenai lingkungan kerja disebut iklim psikologis (West & Richter, 2008).

Penelitian ini menunjukkan bahwa sebanyak 78,6% atau 59 subjek merasakan iklim psikologis yang positif, dan sebanyak 21,4% atau 16 subjek merasakan iklim psikologis yang sangat positif.

Perawat rumah sakit merasakan iklim psikologis positif karena lingkungan kerja rumah sakit mampu memberikan kenyamanan secara psikologis sehingga perawat dapat optimal dalam menyelesaikan tugas. Mulyani (2008), mengungkapkan bahwa iklim psikologis yang terjadi karena adanya perbedaan pengaruh situasi kerja terhadap individu secara langsung dan terjalannya komunikasi yang efektif dalam organisasi. Brown & Leigh (1996), menambahkan bahwa iklim psikologis terjadi karena karyawan merasa aman dalam peran pekerjaannya, manajemen organisasi yang mampu mengatur perilaku terkait tugas, dan adanya pertumbuhan pribadi dalam peran kerja.

Rumah sakit mampu menciptakan iklim psikologis yang positif melalui lingkungan kerja yang kondusif, hal tersebut memberikan dampak menyenangkan bagi perawat, sehingga perawat mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan dipengaruhi secara langsung oleh perilaku penyedia layanan (Zeithaml et al, 2008), dalam penelitian ini yaitu perawat. Pelayanan yang berkualitas akan mampu diberikan kepada pasien apabila perawat memiliki motivasi kerja yang tinggi untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, sistem pelayanan yang diterapkan secara konsisten, dinamis dan fleksibel, suasana kerja organisasi yang kondusif, dan tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung (Gie, dalam Suwarsono, 1999).

Penelitian ini menunjukkan bahwa perawat yang memiliki iklim psikologis yang positif mampu menunjukkan kemampuan kualitas pelayanan yang baik. Sebanyak 46,6% atau 35 subjek mampu menunjukkan kemampuan kualitas pelayanan yang baik, dan 53,3% atau 40 subjek mampu menunjukkan kemampuan kualitas pelayanan yang sangat baik, sedangkan tidak ada perawat yang menunjukkan kualitas pelayanan yang sangat buruk dan buruk. Artinya, perawat rumah sakit yang merasakan iklim psikologis positif, memiliki motivasi untuk melayani yang tinggi, mampu menerapkan prosedur dan sistem kerja yang diterapkan, merasakan suasana kerja yang kondusif dan mendapatkan sarana dan prasarana yang menunjang kinerja. Perawat yang merasakan iklim psikologis yang positif mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Hal ini sejalan dengan survey pelayanan rumah sakit dilakukan RSUD Tugurejo Semarang pada tahun 2015 menunjukkan bahwa instalasi rawat inap memperoleh nilai kerja pelayanan sebesar 3,83 sehingga pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Tugurejo Semarang berada dalam tingkat baik.

Fasilitas Rumah Sakit yang baik dan layanan yang handal memiliki efek positif pada kepuasan pasien. Pasien yang merasa puas akan meninjau kembali rumah sakit untuk perawatan yang sama dan berbeda, merujuk rumah sakit untuk pasien lain sehingga rumah sakit harus merancang prosedur dan proses yang berorientasi pasien (Gopal & Bedi, 2014). Kualitas pelayanan yang ditampilkan oleh perawat RSUD Tugurejo Semarang didukung oleh manajemen rumah sakit berupaya untuk menjaga situasi kerja yang kondusif. Rumah sakit yang berupaya untuk menyediakan sarana dan prasarana dapat mendukung perawat dalam melaksanakan tugasnya. Rumah sakit berupaya agar perawat merasa nyaman dengan lingkungan kerja di tengah tuntutan tugas yang berlangsung.

variabel iklim psikologis memberikan sumbangan efektif sebesar 38,1% terhadap variabel kualitas pelayanan. Keadaan ini menjelaskan bahwa kualitas pelayanan RSUD Tugurejo Semarang dipengaruhi oleh iklim psikologis sebesar 38,1% sedangkan sebanyak 61,9% faktor kualitas pelayanan lainnya disebabkan oleh faktor selain iklim psikologis yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara iklim psikologis dan kualitas pelayanan pada perawat instalasi rawat inap RSUD Tugurejo Semarang. Iklim psikologis yang dirasakan oleh perawat

RSUD Tugurejo Semarang berada pada kategori sangat positif dan kualitas pelayanan yang mampu diberikan perawat RSUD Tugurejo berada pada kategori baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Brown, S. P., & Leigh, T. W. (1996). A new look at psychological climate and its relationship to job involvement, effort, and performance. *Journal of Applied Psychology*, 81(4): 358-368.
- Burton, R. M., & Obel, B. (2004). *Strategic organizational diagnosis an design: The dynamics of fit* (3rd ed.). New York : Springer Science + Business Media.
- Furnham, B. G. A. (1997). Biographical and climate predictors of job satisfaction and prid in organization. *Human performance*, 10(2), 101.
- Gillies, D. A. (1994). *Nursing management, a system approach third edition*. Philadelphia: W.B Saunders Company.
- Gopal, R., & Bedi, S. S. (2014). Impact of hospital services on outpatient satisfaction. *Impact: International Journal of Research in Business Management*. 2(4), 37-44.
- Lindell, M. K., & Brandt, C. J. (2000). Asessing interrater agreement on the job relevance of a test: a comparison of the CVI, T, Rwg (J) indexes. *Journal Of Applied Psychology*, 84(4), 640-647.
- Lukman, S. (1999). *Manajemen kualitas pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Magnusson, D. (1981). *Toward a psychology of situations an interactional prespective*. New Jersey: LEA.
- Mulyani, S. (2008). Hubungan antara iklim psikologis dan usaha karyawan dengan performansi kerja di perusahaan tambang Jakarta. *Skripsi*. Yogyakarta: Fakultas Psikologi Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.
- Parker, C. P., & Baltes, B. B. (2003). Relationships between psychological climate perceptions and work outcomes: a meta-analytic review. *Journal of Organizational Behavior*, 24, 389-416. Doi: 10.1002/job.198.
- Suwarsono. (1999). *Manajemen kualitas pelayanan*. Jakarta: PT. Mandala Krida.
- Thayer, S. E., (2008). Psychological climate and its relationship to employee engagement and organizational citizen behaviors. *Dissertation*. Capella University. Publication number 3304164.
- Tjiptono, F. (2003). *Prinsip-prinsip total quality service*. Yogyakarta: Andi Ofset.
- West, M. A., & Richter, A. W. (2008). Climates and cultures for innovation and creativity at work. In Jing, Z & Christina, E.S (Eds). *Handbook of organizational creativity*. New York: Lawrence Erlbaum Associates.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Parasuraman (2008). *Service marketing: integrating costumer focus across the firm*. New York: Mc Graw-Hill Co. Inc