

Gambaran Iklim Pelayanan Pada Karyawan Rumah Sakit X Di Jakarta Barat

Miranda¹, Petrayuna Dian Omega²

Universitas Kristen Krida Wacana^{1,2}

Jalan Tanjung Duren Raya No. 4 Jakarta Barat

E-mail : miranda.2015fps032@civitas.ukrida.ac.id¹, petra.omega@ukrida.ac.id²

ABSTRAK

Persepsi karyawan merupakan bagian dasar dari iklim pelayanan. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui gambaran iklim pelayanan yang dipersepsikan oleh karyawan di Rumah Sakit X Jakarta Barat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan instrumen penelitian berupa kuesioner. Kuesioner yang digunakan merupakan Skala Iklim Pelayanan dari Scheinder (2002) yang telah dikembangkan oleh Carrasco (2012). Kuesioner terdiri dari 16 butir pernyataan. Partisipan dalam penelitian ini adalah karyawan medis di Rumah Sakit X Jakarta Barat yang berjumlah 118 orang. Analisis data yang digunakan adalah statistik deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan iklim pelayanan di Rumah Sakit X Jakarta Barat tergolong tinggi dengan menghasilkan nilai rata-rata sebesar 44,12. Implikasi dari penelitian ini adalah iklim pelayanan memiliki peran penting dalam meningkatkan kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan.

Kata kunci: Iklim pelayanan, Pelayanan, Persepsi karyawan

ABSTRACT

Employee perception is a basic part of the service climate. The purpose of this research was to determine the description of the service climate perceived by employees at Hospital X Jakarta Barat. The method used in this research is quantitative descriptive research with research instruments in the form of questionnaire. The questionnaire used is the Service Climate Scale from Scheinder (2002) which has been developed by Carrasco (2012). The questionnaire consisted of 16 statements. Participants in this research were medical employees at the Hospital X Jakarta Barat, which amounted to 118 people. The data analysis used is descriptive statistics. The results of this research indicate that the service climate in Hospital X Jakarta Barat is high by producing an average of 44.12. The implication of this research is that the service climate has an important role in improving employee performance in providing services.

Keywords: Service climate, Service, Employee perception

1. PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan individu yang bekerja dan berfungsi sebagai aset organisasi yang memiliki potensi menjadi penggerak jalannya sebuah organisasi (Nawawi dalam Gaol & Jimmy, 2014). Dalam hal ini, Karyawan dapat dikatakan sebagai bagian yang sangat penting memberi kontribusi di dalam sebuah organisasi, terutama pada perusahaan atau insitusi di bidang jasa. Salah satu organisasi atau institusi yang menyediakan jasa pelayanan adalah rumah sakit. Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna berupa

pelayanan rawat inap, pelayanan rawat jalan dan pelayanan gawat darurat (Smartplusconsulting, 2013).

Dari definisi rumah sakit tersebut dapat terlihat bahwa rumah sakit harus menciptakan sebuah layanan yang bermutu untuk melayani pasien. Untuk menciptakan layanan yang bermutu, rumah sakit harus menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan kebijakan positif kepada karyawannya. Kebijakan positif yang diberikan sebuah organisasi kepada karyawannya dapat mempengaruhi persepsi karyawan dan memberikan dampak yang positif juga pada sikap karyawan dalam memberikan pelayanan

(Schneider dalam Mokhtaran, Fakharyan, Jalilvand & Mohebi, 2015).

Persepsi yang diterima dengan baik oleh karyawan merupakan bagian dasar dari iklim pelayanan (Dangkua, 2015). Iklim pelayanan yang positif mampu membuat karyawan menciptakan kualitas kerja yang baik sehingga pelayanan yang diberikan kepada pasien atau pengunjung akan baik. Saks (dalam Chang, 2015) juga menyatakan bahwa iklim pelayanan yang positif akan memberikan dampak kepada performa karyawan sehingga karyawan dapat memberikan pelayanan yang baik.

Menurut Schneider, White dan Paul (dalam Bowen & Schneider, 2014) iklim pelayanan adalah persepsi yang diterima karyawan mengenai kebijakan, praktik dan prosedur yang menekankan pada sebuah pelayanan serta dalam berperilaku karyawan dihargai dan didukung sehingga tercapai pelayanan pelanggan yang berkualitas. Persepsi karyawan mengenai organisasi tempat mereka bekerja diperoleh dengan mewawancarai beberapa karyawan medis Rumah Sakit X.

Wawancara singkat dilakukan penulis pada 29/08/2018 dengan narasumber berinisial "C" dan "L" yang merupakan karyawan di unit keperawatan, menyatakan bahwa mereka sudah bekerja di rumah sakit tersebut selama masing-masing kurang lebih 10 tahun. Mereka mengatakan bahwa selama ini mereka sudah memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan prosedur yang ditentukan oleh rumah sakit seperti melayani kebutuhan pasien, memeriksa keadaan pasien tepat waktu, mengontrol persediaan infus dan obat-obat khusus pasien dan lain sebagainya. Hal ini dapat terlaksana dengan baik karena mereka dan karyawan di rumah sakit X lainnya sebagian sudah bekerja sesuai dengan kemampuan dan keterampilan yang mereka miliki.

Wawancara singkat selanjutnya, pada 29/08/2018 dengan karyawan medis Rumah Sakit X berinisial "S" yang merupakan karyawan di unit farmasi, menyatakan bahwa ia sudah bekerja di rumah sakit tersebut selama 6 tahun. Ia mengatakan bahwa selama ia bekerja selalu mendapatkan hasil atau *reward* yang sesuai dengan pekerjaannya. Hasil atau *reward* yang diterimanya dan diterima juga oleh karyawan rumah sakit biasanya berupa upah lembur dan tunjangan-tunjangan. Upah lembur dibayar saat karyawan dapat bekerja melebihi 3 jam dari jam operasional kerjanya sedangkan tunjangan biasanya berupa gratis biaya pengobatan di Rumah Sakit X.

Wawancara singkat berikutnya, pada 29/08/2018 dengan karyawan medis Rumah Sakit X berinisial "T" yang merupakan karyawan di unit kebidanan, menyatakan bahwa ia sudah bekerja di rumah sakit tersebut selama 2 tahun. Ia mengatakan bahwa selama ia bekerja selalu diberikan motivasi dan dukungan oleh kepala unit dibagiannya. Kepala unit biasanya memberikan motivasi dan dukungan berupa mengikutkan bawahannya ke dalam pelatihan-pelatihan yang disediakan oleh bagian DIKLAT. Pelatihan yang diikuti biasanya akan berkaitan dengan keterampilan karyawan dibidangnya. Menurut narasumber, pelatihan yang diberikan adalah sebagai bentuk dari dukungan atasan kepada dirinya dalam meningkatkan pelayanan yang ia berikan kepada pasien.

Carrasco (dalam Setiawan dan Hartijasti, 2014) mengemukakan pendapatnya terkait penelitian yang dilakukan oleh Schneider dimana hal ini menunjukkan iklim pelayanan sebagai indikator yang relevan untuk karyawan yang berada pada sebuah organisasi dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Penelitian serupa yang dilakukan oleh Zahavy dan Somech (2013) di sektor rumah sakit menunjukkan iklim pelayanan memiliki hubungan secara signifikan dan positif dengan perilaku layanan yang berkualitas. Hal ini dapat terlihat jika iklim pelayanan yang diterima positif maka akan mendukung dan menghasilkan perilaku karyawan dalam memberikan pelayanan yang tinggi.

Pada penelitian yang dilakukan Zahavy dan Somech (2013) terdapat data demografi berupa lama kerja dan tingkat pendidikan dari perawat di rumah sakit di Israel. Lama kerja dengan rentang waktu 10-14 tahun sebesar 48% dan sisanya menunjukkan lama kerja kurang dari 10 tahun. Zahavy dan Somech di dalam tulisannya menyatakan bahwa perawat yang bekerja kurang dari 10 tahun lebih cenderung mempersepsikan iklim pelayanan yang positif sehingga karyawan yang bekerja kurang dari 10 tahun akan lebih mengutamakan pelayanan untuk pasiennya. Sedangkan dari tingkat pendidikan, perawat yang memiliki pendidikan terakhir bergelar sarjana sebesar 94,1% dan bergelar master 5,9%, namun dalam penelitian ini tidak menghubungkan tingkat pendidikan dengan iklim pelayanan.

Selain itu, pada sektor yang sama yang dilakukan oleh Dangkua (2015) menunjukkan iklim pelayanan berpengaruh positif terhadap *caring behavior* perawat kepada pasien. Iklim pelayanan di lingkungan rumah sakit yang positif akan mendukung para perawat untuk memberikan

pelayanan bermutu bagi pasiennya. Dalam hal ini perawat di RSUD Dr. Soetomo mempersepsikan iklim pelayanan yang positif dirasakan oleh mereka melalui tindakan-tindakan konkrit berupa dukungan dan penghargaan yang diperoleh mereka dari kepala ruangan atau wakil kepala ruangan.

Berdasarkan pemaparan mengenai iklim pelayanan di atas, iklim pelayanan perlu diteliti pada bagian sektor jasa terutama pada sektor rumah sakit. Hal ini berkaitan ke depannya untuk melihat perilaku karyawan dalam melayani serta menciptakan kepuasan pengunjung atau pasien di sebuah rumah sakit. Selain itu juga, penulis melihat adanya keberagaman persepsi karyawan rumah sakit mengenai kebijakan dan prosedur ditempat mereka bekerja. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui gambaran iklim pelayanan yang dipersepsi oleh karyawan di Rumah Sakit X Jakarta Barat sedangkan hipotesis pada penelitian ini adalah bagaimana iklim pelayanan pada karyawan medis di Rumah Sakit X Jakarta Barat.

2. METODOLOGI

Dalam penelitian ini jenis penelitian yang akan dilakukan adalah metode penelitian kuantitatif. Variabel yang digunakan pada penelitian ini adalah iklim pelayanan yaitu adalah persepsi karyawan yang mengacu terhadap layanan, praktik, prosedur serta perilaku karyawan yang menghasilkan imbalan dan berkaitan dengan pelayanan kepada pelanggan yang terdiri dari empat dimensi yaitu *global service climate*, *customer feedback*, *customer orientation* dan *managerial practice*. Teknik pengambilan data dalam penelitian ini adalah Teknik quota sampling yaitu teknik untuk menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah yang diinginkan (Sugiyono, 2016). Partisipan penelitian adalah karyawan medis sebanyak 118 orang yang terdiri dari dokter, perawat, bidan, staff lab, apoteker dan rekam medis. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner *online* yang terdiri dari 16 butir pernyataan. Kuesioner berupa Skala Iklim Pelayanan dari Schneider (2002) yang telah dikembangkan oleh Carrasco (dalam Carrasco, Martinez-Tur, Peiro dan Moliner, 2012). Skala Iklim Pelayanan ini berupa pernyataan terkait iklim pelayanan yang menunjukkan persepsi karyawan di rumah sakit. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif sedangkan teknik

analisis data tambahan menggunakan uji *independent sample t-test* dan uji *anova one way*.

3. LANDASAN TEORI

Definisi Iklim Pelayanan

Iklim pelayanan adalah sebuah persepsi karyawan terhadap praktik, prosedur serta perilaku yang menghasilkan imbalan, dukungan, dan diharapkan berkaitan dengan layanan pelanggan serta kualitas pada sebuah layanan (Schneider, White & Paul, 1998). Sedangkan menurut Johnson (1996) iklim pelayanan adalah persepsi karyawan yang diintegrasikan ke dalam diri individu yang menunjukkan seberapa penting layanan mereka bagi organisasi. Selain itu, menurut Borucki dan Burke (1999) iklim pelayanan adalah sebuah penilaian kognitif karyawan dari sikap organisasi terhadap kesejahteraan karyawan dan perhatian anggota organisasi tentang kesejahteraan pelanggan.

Berdasarkan penjelasan mengenai definisi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa iklim pelayanan merupakan persepsi karyawan yang mengacu terhadap layanan, praktik dan prosedur dari sebuah organisasi yang diterima oleh karyawan sehingga dapat menghasilkan sebuah perilaku yang berkaitan dengan pelayanan pelanggan berkualitas.

Dimensi Iklim Pelayanan

Berdasarkan definisi di atas, Schneider menjabarkan dimensi iklim pelayanan yang terdiri empat dimensi antara lain adalah: 1) *Global service climate* merupakan ringkasan umum dari iklim layanan yang ada di organisasi; 2) *Customer feedback* mengacu pada permintaan dan penggunaan umpan balik oleh pelanggan; 3) *Customer orientation* menggambarkan upaya untuk memenuhi kebutuhan pelanggan atau harapan untuk kualitas layanan; dan 4) *Managerial Practices* adalah perilaku yang mencerminkan tindakan dari atasan langsung yang disertai mendukung dan menghargai upaya karyawan dalam memberikan layanan yang berkualitas.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Subjek penelitian adalah karyawan medis Rumah Sakit X Jakarta Barat yang berjumlah sebanyak 118 orang.

Tabel 1. Data Demografis Partisipan penelitian

Demografi	Kategori	Jumlah & Presentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	40 (34%)
	Perempuan	78 (66%)
Usia	18 – 34 tahun	101 (86%)
	35 – 50 tahun	17 (14%)
Masa Kerja	0 – 2 tahun	18 (15%)
	3 – 8 tahun	70 (60%)
	>9 tahun	30 (25%)
Unit/ Posisi	Perawat	60 (51%)
	Rekam medis	14 (12%)
	Bidan	6 (5%)
	Dokter	11 (9%)
	Apoteker	21 (18%)
	Staff lab	6 (5%)

Uji validitas yang menggunakan metode *corrected item total correlation* menghasilkan rentang nilai validitas 0,085 – 0,575. Hasil uji validitas ini mendapatkan 11 aitem yang valid digunakan dan 5 aitem yang dibuang. Menurut Azwar (2013) koefisien validitas yang dianggap memuaskan dan memberikan kontribusi yang baik adalah sebesar 0,3 atau lebih. Sedangkan uji reliabilitas pada Skala Iklim Pelayanan menggunakan *internal consistency reliability* dengan metode Alpha Cronbach yang menghasilkan nilai 0,783. Menurut Sekaran (2006) reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik sedangkan 0,7 dapat diterima.

Pada penelitian ini, penulis menentukan tiga kategori untuk mengkategorikan gambaran dari iklim pelayanan. Tiga kategori tersebut terdiri R (rendah), S (sedang) dan T (tinggi). Perhitungan kategori iklim pelayanan menggunakan perhitungan manual yang mengacu pada rumus Azwar (2012).

Tabel 2. Kategorisasi Iklim Pelayanan

Rendah	$X < M - 1SD$ $X < 33 - 7,3$ $X < 25,7$
Sedang	$M - 1SD \leq X < M + 1SD$ $33 - 7,3 \leq X < 33 + 7,3$ $25,7 \leq X < 40,3$
Tinggi	$M + 1SD \leq X$ $40,3 \leq X$

Melalui perhitungan diatas, Tabel 2 menunjukkan kategori berikut yaitu kurang dari 25,7 termasuk kategori rendah, 25,7 sampai 40,3 termasuk kategori sedang dan diatas 40,3 termasuk kategori tinggi. Berdasarkan dari hasil penelitian mengenai gambaran dari iklim pelayanan di Rumah Sakit X Jakarta Barat menunjukkan bahwa iklim pelayanan pada karyawan medis termasuk dalam kategori tinggi. Hal ini dapat dilihat dari data yang telah diolah oleh penulis menggunakan perangkat lunak statistik yang menghasilkan nilai rata-rata total skor sebesar 44,12.

Selanjutnya, penulis juga akan memaparkan analisa tentang iklim pelayanan dengan beberapa data demografi yang terdiri dari jenis kelamin, usia, lama bekerja dan unit atau posisi kerja untuk mengetahui ada tidaknya perbedaan iklim pelayanan yang signifikan dari data demografi. Dalam penelitian ini untuk mengkaji data tersebut, penulis melakukan uji *independent sample t-test* dan uji *anova one way*.

Iklim pelayanan dengan data jenis kelamin, didapatkan nilai t sebesar -,042 dengan taraf signifikansi $p = 0,966$. Hasil tersebut menunjukkan bahwa $p > 0,05$ yang artinya tidak ada perbedaan secara signifikan antara iklim pelayanan laki laki dengan perempuan.

Selanjutnya, kedua iklim pelayanan dengan data usia, didapatkan nilai $t = -1,227$ dengan taraf signifikansi $p = 0,222$. Hasil tersebut menunjukkan bahwa $p > 0,05$ yang artinya tidak ada perbedaan iklim pelayanan yang secara signifikan antara karyawan yang berusia 18 – 34 tahun dengan karyawan berusia 35 – 50 tahun. Hal ini terjadi karena selisih dari dua data tersebut sedikit, namun bila ditinjau secara deskriptif dari data mean yakni karyawan berusia 18 – 34 tahun = 43,96 dan karyawan berusia 35 – 50 tahun = 45,06 dapat terlihat bahwa iklim pelayanan

karyawan berusia 35 – 50 tahun lebih tinggi dari karyawan yang berusia 18 – 34 tahun.

Berikutnya, ketiga iklim pelayanan dengan data masa kerja (lama bekerja), didapatkan nilai $f = 0,018$ dengan taraf signifikansi $p = 0,983$. Hasil tersebut menunjukkan bahwa $p > 0,05$ yang artinya tidak ada perbedaan iklim pelayanan yang signifikan antara karyawan yang bekerja 0 – 2 tahun, 3 – 8 tahun dan > 9 tahun.

Yang terakhir, keempat iklim pelayanan dengan data unit atau posisi kerja, didapatkan nilai $f = 3,548$ dengan taraf signifikansi $p = 0,005$. Hasil tersebut menunjukkan bahwa $p < 0,05$ yang artinya terdapat perbedaan iklim pelayanan yang signifikan antara unit kerja kebidanan, laboratorium, rekam medis, farmasi, kedokteran dan keperawatan. Hal ini bila ditinjau secara deskriptif dengan data mean yakni unit kebidanan = 45,17, unit laboratorium = 40,00, unit rekam medis = 43,64, unit farmasi = 42, 62, unit kedokteran = 44, 18 dan unit keperawatan = 44, 67 maka dapat disimpulkan bahwa iklim pelayanan yang paling tinggi adalah di bagian unit kerja kebidanan.

Berdasarkan dari analisis data yang sudah dilakukan penulis menunjukkan bahwa gambaran iklim layanan pada karyawan di Rumah Sakit X Jakarta Barat tergolong kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan di Rumah Sakit X Jakarta Barat khususnya karyawan medis mempersepsikan kebijakan dan prosedur ditempat mereka bekerja positif. Schneider dan White (2004) menyatakan bahwa apabila sebuah organisasi memiliki iklim pelayanan yang kuat atau tinggi maka akan terlihat dari kebijakan, praktik, dan prosedur yang terdapat di dalam sebuah pelayanan.

Sulastiana, Kadiyono dan Fassa (2018) juga menuliskan di dalam tulisannya bahwa organisasi dengan iklim pelayanan yang tinggi dan positif secara formal akan mengevaluasi karyawan dalam memberikan pelayanan dan tentunya karyawan dapat beranggapan bahwa kualitas layanan merupakan hal yang penting bagi dirinya dan organisasi. Hal ini dapat dikatakan bahwa persepsi karyawan yang positif ini tentu akan memberikan dampak yang besar bagi rumah sakit melalui tindakan atau perilaku karyawan dalam melayani pasien atau pengunjung rumah sakit.

Untuk memperkuat hasil tersebut penulis melakukan wawancara singkat dengan beberapa karyawan medis di rumah sakit tersebut. Berdasarkan dari wawancara singkat pada

02/05/2019 dengan narasumber berinisial “SS, E dan W” yang merupakan karyawan medis di Rumah Sakit X Jakarta Barat, mereka mempersepsikan bahwa selama ini sudah memberikan pelayanan yang terbaik untuk pasien dan mereka juga selalu berupaya untuk memenuhi kebutuhan pasien. Dalam hal itu, upaya memenuhi kebutuhan pasien yang dilakukan karyawan medis bersama pihak manajemen rumah sakit sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Coelho, Augusto, Coelho dan Sa (2010) yang menuliskan bahwa ketika karyawan telah menganggap pentingnya sebuah pelayanan terhadap pasien maka karyawan akan cenderung berupaya untuk memenuhinya.

Bowen *et al.* (2014) menyatakan bila pasien atau pengunjung merasa puas dengan pelayanan yang diterima maka iklim pelayanan di dalam organisasi akan menjadi tinggi. Hari (dalam Mokhtaran *et al.*, 2015) juga menyatakan bahwa iklim pelayanan yang tinggi akan membuat karyawan menganggap kepentingan pasien atau pengunjung adalah prioritas utama bagi mereka. Tentu dalam hal ini, upaya dalam memenuhi kebutuhan pasien tidak terlepas dari dukungan pihak manajemen rumah sakit dalam meningkatkan kualitas dari pelayanan karyawan tersebut.

Menurut narasumber, pihak manajemen rumah sakit mendukung dan meningkatkan kualitas dari layanan melalui pelatihan-pelatihan yang diberikan. Pelatihan-pelatihan yang diberikan merupakan program rutin yang diadakan rumah sakit dalam meningkatkan dan mengembangkan karyawan dalam memberikan layanan yang baik. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Cha dan Borchgrevik (2014) yang menyatakan bahwa pelatihan merupakan hal penting bagi karyawan karena memiliki dampak yang positif pada iklim pelayanan dalam meningkatkan kualitas dari layanan.

Selain pelatihan-pelatihan, dukungan dalam bentuk kekeluargaan dan motivasi untuk upaya memberikan layanan yang baik juga dirasakan oleh karyawan medis rumah sakit X. Dukungan tersebut diberikan oleh kepala ruangan dan kepala unit dari masing-masing bidang, hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Dangkoa (2015) di sektor rumah sakit. Dangkoa (2015) menyatakan bahwa dukungan dari atasan langsung (kepala ruangan) kepada bawahannya merupakan hal yang penting untuk membentuk perilaku karyawan dalam melayani pasien, selain itu juga hal ini dapat menciptakan iklim pelayanan di rumah sakit menjadi tinggi.

Atasan langsung di dalam rumah sakit biasa disebut dengan kepala unit. Tiap-tiap kepala unit memiliki tugas yang berbeda beda, akan tetapi secara keseluruhan tugas kepala unit adalah mengarahkan, membimbing, mengawasi dan bertanggung jawab dalam membagikan tugas kepada bawahannya. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Schneider dan Barbera (2014) yang menyatakan bahwa kepala unit memiliki peran penting karena akan mempengaruhi persepsi karyawan yang positif terhadap organisasinya.

Selain itu, persepsi karyawan yang positif dan dirasa menyenangkan oleh karyawan terbentuk dari adanya lingkungan kerja yang kondusif. Menurut narasumber, lingkungan kerja yang kondusif dan menyenangkan dipersepsi oleh mereka melalui adanya penghargaan yang diterima oleh mereka dari pihak manajemen rumah sakit. Pihak manajemen memberikan penghargaan kepada karyawan rumah sakit yang memberikan kualitas layanan terbaik bagi pasien. Penghargaan yang diterima karyawan dianggap sebagai *reward* atas usaha mereka selama ini bekerja.

Fung, Sharma, Wu dan Su (2017) menyatakan *reward* yang diterima karyawan akan membentuk persepsi karyawan positif mengenai organisasi tempat mereka bekerja sehingga iklim pelayanan di organisasi tersebut akan menjadi tinggi. Adanya penghargaan yang diterima juga akan mempersepsikan karyawan mampu memberikan pelayanan yang terbaik bagi pasien atau pengunjung rumah sakit. Hal ini sesuai dengan Sulastiana *et al.* (2018) yang menyatakan bahwa penghargaan yang diberikan pihak manajemen rumah sakit adalah bentuk dari hasil kinerja karyawan yang baik dalam memberikan layanan.

Selanjutnya, hasil analisis uji t-test pada iklim pelayanan dengan data demografi kategori usia ditemukan tidak ada perbedaan secara signifikan akan tetapi dari data deskriptif mean menunjukkan bahwa karyawan berusia 35 – 50 tahun memiliki iklim pelayanan yang lebih tinggi. Levinson (dalam Monks, Knoers & Haditono, 2006) menyatakan bahwa pada fase usia 33 – 40 tahun adalah fase kematapan yakni pada fase usia tersebut individu cenderung berusaha untuk berkembang dalam karirnya. Dalam fase tersebut sebagian dari partisipan berada didalamnya yakni dengan usia maksimal 40 tahun. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Irshad, Hashmi, Hassan, Zahid & Hasan (2013) yang menyatakan bahwa usia berpengaruh pada iklim pelayanan.

Berikutnya, hasil analisis uji anova pada iklim pelayanan dengan data demografi kategori masa kerja (lama bekerja) ditemukan tidak ada perbedaan secara signifikan akan tetapi dari data deskriptif mean menunjukkan bahwa karyawan iklim pelayanan yang paling tinggi adalah karyawan yang bekerja 0 – 2 tahun. Hal ini serupa dengan penelitian yang dilakukan oleh Halim (2015) yang menyatakan bahwa individu yang bekerja pada tahun pertama akan lebih merasa pekerjaan yang dijalannya menantang sehingga akan mendorong karyawan dalam upaya memberikan pelayanan yang terbaik.

Ranupendjaja dan Saud (dalam Andriansyah, 2017) mengutarakan bahwa semakin lama individu bekerja maka semakin besar pengalaman yang dimiliki individu sehingga kecakapan individu dalam bekerja akan semakin baik, namun Weaver (dalam Maryam, 2007) menyatakan bahwa banyak faktor menyebabkan individu yang memiliki masa kerja lama rentan memiliki produktivitas kerja yang rendah salah satunya ada rasa bosan terhadap pekerjaan.

Yang terakhir, hasil analisis uji anova pada iklim pelayanan dengan data demografi kategori unit kerja ditemukan adanya perbedaan iklim pelayanan yang signifikan antara unit kerja kebidanan, laboratorium, rekam medis, farmasi, kedokteran dan keperawatan. Hal ini bila ditinjau secara deskriptif dengan data mean menunjukkan bahwa iklim pelayanan yang paling tinggi adalah di bagian unit kerja kebidanan. Hutapea (2011) didalam tulisannya menyatakan bahwa bidan memiliki peran utama dalam memberikan pelayanan kesehatan pada ibu dan anak. Untuk menciptakan hal tersebut perlu didukung oleh sumber daya yang memadai di rumah sakit serta fasilitas-fasilitas yang dapat mendukung bidan dalam melayani pasien. Steinke (2015) yang melakukan penelitian di rumah sakit juga menyatakan bahwa fasilitas yang disediakan oleh rumah sakit akan mempengaruhi tenaga kesehatan dalam memberikan layanan yang berkualitas. Memberikan layanan yang berkualitas merupakan hasil dari adanya iklim pelayanan di rumah sakit yang tinggi.

Selain itu, menurut Muclas (dalam Kusuma, Sriatmi & Wigati, 2016) dalam memberikan pelayanan yang optimal, bidan dipengaruhi oleh adanya rasa kepuasan kerja yang tinggi. Rasa kepuasan kerja yang tinggi dirasakan oleh bidan terjadi karena adanya fasilitas kesehatan yang mendukung. Hal ini tentu berkaitan dengan iklim pelayanan kerja yang diberikan oleh organisasi, organisasi memberikan pelayanan berupa fasilitas

yang memadai untuk karyawan dalam bekerja sehingga karyawan merasa nyaman melakukan pekerjaannya. Pekerjaan yang nyaman akan membuat karyawan mempersepsikan iklim pelayanan di organisasi rumah sakit positif.

Sementara itu, Menurut Pajar (2010) organisasi rumah sakit sudah seharusnya mampu memberikan pelayanan yang bermutu dan berkualitas baik dari segi pelayanan, perawatan dan dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Dengan adanya hal tersebut, rumah sakit perlu menciptakan dan meningkatkan produktivitas karyawannya. Sadarmayanti (2009) menyatakan bahwa produktivitas kerja karyawan yang tinggi merupakan bagian dasar dari pengembangan rumah sakit. Hal ini, untuk mencapai produktivitas yang tinggi maka manajemen rumah sakit perlu berupaya untuk selalu meningkatkan kualitas dari karyawannya dan menciptakan lingkungan kerja yang dapat mendorong karyawan terutama bidan dalam memberikan pelayanan prima bagi karyawannya (Noviana, Girsang & Nasution, 2018).

Selanjutnya, implikasi dari hasil dari penelitian ini yakni iklim pelayanan memiliki peran penting untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pasien atau pengunjung rumah sakit. Hal ini dibuktikan dengan adanya iklim pelayanan yang positif terhadap organisasi akan menjadi strategi dalam organisasi membentuk perilaku karyawan medis. Strategi tersebut juga akan menjadi upaya organisasi untuk memajukan karyawan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Hal ini dikarenakan semakin karyawan medis merasa bahwa perkerjaannya didukung oleh organisasi maka semakin membuat karyawan akan memberikan dampak yang positif bagi pasien atau pengunjung rumah sakit.

Keterbatasan yang terdapat di dalam penelitian ini adalah saat pengambilan data penulis tidak menjelaskan terlebih dahulu cara menggunakan kuesioner *online*, selain itu juga saat pengambilan data penulis hanya melakukannya sendiri sehingga penulis tidak bisa mengawasi dan membantu partisipan secara langsung saat partisipan mengalami kesulitan mengakses kuesioner *online*.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dipaparkan, dapat disimpulkan bahwa iklim pelayanan di rumah sakit di Jakarta Barat khususnya di Rumah Sakit

X termasuk dalam kategori tinggi. Hasil ini didapat berdasarkan dari skor total iklim pelayanan yang didalamnya meliputi dimensi *global service climate*, *customer feedback*, *customer orientation* dan *managerial practice*. Hasil iklim pelayanan yang tinggi juga ditemukan pada karakteristik data demografi yakni karyawan yang berjenis kelamin perempuan, karyawan yang berusia 35 – 50 tahun, karyawan yang memiliki masa kerja 0-2 tahun dan karyawan yang bekerja pada unit kebidanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adriansyah, A. A. (2017). Pengaruh Usia dan Lama Kerja Bidan Terhadap Kesadaran Sosial Bidan Dalam Pemberian Tablet Fe Pada Ibu Hamil. *Jurnal IKESMA: Universitas Nahdlatul Ulama Surabaya*, 13(2).
- Azwar, S. (2012). Penyusunan Skala Psikologi. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azwar, S. (2013). Metode Penelitian. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bowen, D. E., & Schneider, B. (2014). A service climate synthesis and future research agenda. *Journal of Service Research*, 17(1), 5-22.
- Carrasco, H., Martinez-Tur, V., Peiro, J.M., & Moliner, C. (2012). Validation of a Measure of Service Climate in Organizations. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 28(2), 69-80
- Cha, J., & Borchgrevik, P.C. (2014). Service climate in restaurant. *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, 15, 19-37
- Chang, K.C. (2015). Effect of service scape on customer behavioral intentions: moderating roles of service climate and employee engagement. *International Journal of hospitality management*. 313
- Dangkua, N. A. (2015). Pengaruh service climate terhadap caring behavior perawat kepada pasien melalui mediasi occupational commitment (Studi pada perawat instalansi rawat inap bedah RSUD Dr. Soetomo Surabaya. *Doctoral Dissertation Fakultas Psikologi: Universitas Padjadjaran*
- Fung, C., Sharma, P., Wu, Z., & Su, Y. (2017). Exploring service climate and employee performance in multicultural settings. *Journal of Services Marketing*.

- Gaol, J. L., & Jimmy L. (2014). *A to Z Human Capital (manajemen sumber daya manusia) Konsep, Teori Dan Pengembangan Dalam Konteks Organisasi Publik Dan Bisnis*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana.
- Halim, A. I. (2015). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Displin Kerja Pada Kualitas Layanan Sopir di PT Usaha Jaya Gresik. *Agora*, 5(3).
- Hutapea, R. (2011). Determinan Kinerja dan Kompetensi Bidan di Provinsi Sumatera Utara, Nusa Tenggara Timur, Kalimantan Barat, dan Sulawesi Selatan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional: Universitas Respati Indonesia*, 6(1).
- Irshad, R., Hashmi, M., Hassan, A., Zahid, T., & Hassan, S. (2013). Demographic Variabel Impact on Service Climate and Overall Customer Perception about Service Quality: Evidence from Healthcare Industry Raazia Irshad, Maryam Hashmi, Abeeda Hasan, Talal Zahid. *World Applied Sciences Journal*, 26 (6). doi: 10.5829/idosi.wasj.2013.26.06.12257
- Kusuma, M. P., Sriatmi, A., & Wigati, P. A. (2016). Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan bidan praktek mandiri era jaminan kesehatan nasional di Kota Semarang. *Fakultas Kesehatan Masyarakat: Universitas Diponegoro Semarang*
- Maryam. (2007). Hubungan antara masa kerja dan kebosanan dengan produktivitas kerja karyawan PT. TOA-Galva Industries. *Tesis Fakultas Psikologi: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah*
- Mokhtaran, M., Fakharyan, M., Jalilvand, M.R., & Mohebi, M. (2015). The effect of service climate on perceived service value and behavioral intentions: The mediating role of service quality. *Asia Pacific Journal Of Tourism Research*, 20(4), 472-486. doi: 10.1080/10941665.2014.889029
- Monks, F. J., Knoers, A. M. P., & Haditono, S. R. (2006). *Psikologi Perkembangan Pengantar Dalam Berbagai Bagiannya*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Noviana, A., Girsang, E., & Nasution, S. W. (2018). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas kinerja bidan di ruang kebidanan RSUD Raden Mattaher Jambi Tahun 2018. *Universitas Prima Indonesia*
- Pajar. (2010). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja karyawan bagian keperawatan pada Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Surakarta. *Universitas Muhammadiyah Yogyakarta*
- Sadarmayanti. (2009). *Tata Kerja Dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV Mandar maju.
- Schneider, B., & White, S. S. (2004). *Service Quality: Research Perspectives*. USA: Sage Publications, Inc.
- Schneider, B., & Barbera, M. K. (2014). *The handbook of organizational*. New York: Oxford University Press.
- Sekaran, U. (2006). *Metodelogi Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Setiawan, J., Ahmad & Hartijasti, Y. (2014). Analisis Pengaruh Service Climate Melalui Peran Mediasi Employee Commitment Terhadap Customer Satisfaction (Studi Kasus: Kantor Pelayanan PT. X). *Departmen Manajemen: Universitas Indonesia*
- Smart Plus Consulting. (2013). *Pengertian Rumah Sakit Menurut Keputusan Menteri Kesehatan RI*. Diunduh dari: <http://smartplusconsulting.com/2013/09/pengertian-rumah-sakit-menurut-keputusan-menteri-kesehatan-ri/>
- Sugiyono. (2016). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sulastiana, M., Kadiyono, A. L., & Fassa, A. A. (2018). Pengembangan Service Climate Organisasi Untuk Meningkatkan Employee Work Passion. *Fakultas Psikologi: Universitas Padjadjaran*.
- Zahavy-Drach, A., & Somech, A. (2013). Linking task and goal interdependence to quality service: The role of the service climate. *Journal of Service Management*, 24(2), 151-169. doi: 10.1108/09564231311323944