

Analisis Iklim Kerja Perawat Terhadap Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Budhi Asih

Nadia Fernanda¹, Eka Yoshida Syofian Syukri², Sonya Dewi Wulandari³
Universitas Respati Indonesia
nadiaf5195@gmail.com

ABSTRAK

Latar belakang: Instalasi rawat jalan melakukan prosedur diagnostik dan terapeutik tidak lebih dari 24 jam. Guna menjamin mutu layanan kesehatan, diaturlah Standar Pelayanan Minimal, salah satunya adalah waktu tunggu. Kontribusi tenaga medis terhadap penyelenggaraan pelayanan kesehatan sangat penting. Semangat karyawan dipengaruhi oleh lingkungan tempat kerja. Berdasarkan data tahun 2022 di Rumah Sakit Umum Daerah Budhi Asih, capaian waktu tunggu pasien rawat jalan adalah 56,36%. **Tujuan penelitian:** Menganalisa iklim kerja perawat antara lain variabel struktur, standar, tanggung jawab, pengakuan, dukungan, dan komitmen terhadap waktu tunggu pelayanan rawat jalan. **Metode penelitian:** Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan desain cross sectional. Teknik sampling adalah purposive sampling dengan 33 sampel iklim kerja dan 392 sampel waktu tunggu. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan observasi **Hasil penelitian:** Skor iklim kerja pada seluruh responden adalah < 72 dan waktu tunggu pasien yang tercapai adalah 87.9%. Berdasarkan uji chi square pada masing-masing indikator bernilai <0.05, iklim kerja berhubungan bermakna dengan waktu tunggu. Uji Regresi Logistik diperoleh pelayanan pasien dengan waktu tunggu < 60 menit mempunyai pengaruh variabel struktur 1,832 kali; standar 8,985 kali; tanggung jawab 1,195 kali; pengakuan 14,502 kali; dukungan 4,531 kali; dan komitmen 2,054 kali lebih besar dari pelayanan waktu tunggu > 60 menit. **Kesimpulan:** Indikator iklim kerja standar, struktur, tanggung jawab, dukungan, komitmen dan pengakuan berpengaruh terhadap waktu tunggu pelayanan rawat jalan. Sedangkan indikator pengakuan mempunyai pengaruh paling dominan terhadap waktu tunggu.

Kata kunci: Iklim Kerja, Waktu Tunggu, Perawat

ABSTRACT

Background: Outpatient installations carry out diagnostic and therapeutic procedures for no more than 24 hours. To guarantee the quality of health services, Minimum Service Standards are regulated, one of which is waiting time. The contribution of medical personnel to delivery health services is very important. Employee morale is influenced by the workplace environment. Based on data 2022 at Budhi Asih Regional General Hospital, achievement of outpatient waiting time is 56.36%. **Research objective:** To analyze the work climate of nurses such as; standard, structure, responsibility, support, commitment and recognition regarding waiting times for outpatient services. **Research method:** Type of research is quantitative with cross sectional design. The sampling technique is purposive sampling with 33 work climate samples and 392 waiting time samples. Data collection using questionnaires and observation. **Results:** The work climate score for all respondents was <72 and the patient waiting time achieved was 87.9%. Based on the chi square test for each indicator with a value of <0.05, work climate is significantly related to waiting time. Logistic Regression Test showed that patient service < 60 minutes had an influence on structural variables 1.832 times; standard 8.985 times; responsibility 1.195 times; recognition 14,502 times; support 4,531 times; and commitment 2.054 times greater than waiting time service > 60 minutes. **Conclusion:** Work climate indicators such as standard, structure, responsibility, support, commitment and recognition influence the waiting time for outpatient services. Meanwhile, the recognition indicator has the most dominant influence on waiting time.

Keywords: Work Climate, Waiting Time, Nurses

PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah komponen pokok dari sistem kesehatan yang menawarkan berbagai layanan untuk mempromosikan kesehatan masyarakat. Rumah sakit dianggap sebagai komponen penting pada organisasi di bidang sosial dan bidang kesehatan dengan bekerja untuk menawarkan layanan komprehensif untuk pencegahan dan pengobatan penyakit masyarakat (Badrah M, Hajrah, 2022). Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 mengenai klasifikasi (penggolongan) dan perizinan Rumah Sakit dengan menyatakan Rumah Sakit merupakan suatu organisasi yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan dengan penyelenggaraan yang paripurna kepada perorangan. Terdapat beberapa jenis layanan yang disediakan oleh rumah sakit, meliputi layanan perawatan secara darurat, layanan rawat inap, dan layanan rawat jalan (Peraturan Menteri Kesehatan RI, 2020).

Unit layanan rawat jalan merupakan salah satu cara agar pasien dapat masuk ke rumah sakit. Bagian rawat jalan adalah instalasi yang ada pada rumah sakit dengan merawat pasien non rawat inap dan menawarkan semua prosedur diagnostik dan terapeutik tidak lebih dari 24 jam (Kementerian Kesehatan, 2023). Kebiasaan masyarakat dalam menggunakan layanan instalasi rawat jalan semakin meningkat karena mereka ingin mendapatkan pelayanan pengobatan yang mudah dijangkau dan pada hari yang sama, serta lengkap (Dewi S dkk, 2019). Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan rumah sakit secara keseluruhan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan rawat jalan yang baik. Untuk memuaskan pelanggan, sangat penting bagi rumah sakit untuk menciptakan unit rawat jalan berkualitas tinggi karena ini biasanya merupakan titik kontak awal pelanggan dengan fasilitas tersebut (Sari MY, Sandiasa G, 2019).

Setiap pelayanan kesehatan wajib mengikuti Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit sesuai diamanatkan pada Kepmenkes Nomor 129/Menkes/SK/II/2008, guna menjamin mutu layanan yang prima dari produk kesehatan yang diberikan. Sebagai pedoman ketika melaksanakan pelayanan berdasarkan standar, tiap-tiap bagian pelayanan dan manajemen dari rumah sakit menyusun Standar Pelayanan Minimal. Waktu tunggu pasien merupakan bagian dari Standar

Pelayanan Minimal unit layanan rawat jalan (Mahadewi dkk, 2019).

Baik pada organisasi besar maupun kecil, salah satu komponen pokok ketika hendak mendapat tujuan dari perusahaan yaitu sumber daya manusia. Aspek SDM tetap menjadi krusial dalam menjalankan operasional organisasi bahkan ketika sebuah organisasi memiliki peralatan yang canggih dan berteknologi tinggi. Oleh karena itu, organisasi memerlukan SDM dengan mempunyai keterampilan maupun keahlian sesuai yang dibutuhkan dalam menjaga kelangsungan hidup organisasi (Riansah R, Sari SS, 2019). Dengan adanya permasalahan pada sumber daya manusia seperti kurangnya jumlah tenaga medis, ini akan mengakibatkan kegiatan pelayanan akan mengalami kendala. Masalah ini sering terjadi, terutama pada lembaga pelayanan kesehatan yang dimiliki oleh pemerintah (Yusuf A, 2021).

Kontribusi tenaga medis terhadap penyelenggaraan pelayanan kesehatan pada rumah sakit sangat penting. Karena didasarkan pada pandangan pasien terhadap baik buruknya dari pelayanan yang disediakan dan tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan tersebut akan dipengaruhi oleh kinerja kolektif tenaga kesehatan. Saat akan mengakses fasilitas kesehatan, pasien seringkali membandingkan atau mencari rekomendasi dari orang lain (Wildani H dkk, 2020). Selain sumber daya manusia, terdapat salah satu faktor yang memerlukan perhatian organisasi yaitu iklim kerja (Riansah R, Sari SS, 2019).

Semangat karyawan sebagian besar dipengaruhi oleh lingkungan tempat kerja, oleh karena itu lingkungan tempat kerja yang baik dapat memberikan efek menguntungkan pada semangat karyawan dan sebaliknya. Iklim kerja mengacu pada kualitas lingkungan tempat kerja suatu organisasi yang membuat orang merasa nyaman, betah, dan bebas bekerja tanpa rasa khawatir (Rahman T, 2021). Tingkat kinerja karyawan dalam organisasi akan dipengaruhi oleh pertimbangan iklim kerja, yang terdiri dari unsur-unsur dengan memiliki keterkaitan antara perilaku karyawan dan perilaku karyawan serta keadaan iklim untuk menentukan cara beroperasi (Riansah R, Sari SS, 2019). Menurut Stinger (dalam Mulyani, 2020) observasi terhadap otonomi individu, kebebasan yang dirasakan oleh individu, kejelasan tugas dan kedudukan yang diberikan untuk karyawan, peninjauan ganjaran yang diberikan

oleh organisasi, rasa kehangatan, dan pemberian dukungan yang dirasakan karyawan adalah cara untuk mempelajari iklim kerja.

Rumah Sakit Umum Daerah Budhi Asih adalah Rumah Sakit yang memiliki tipe B dengan menyediakan berbagai macam pelayanan kesehatan, salah satu pelayanannya adalah pelayanan untuk pasien rawat jalan yang terdiri dari 16 poliklinik. Berdasarkan data pada tahun 2022, jumlah kunjungan instalasi pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Budhi Asih mencapai 209.989 pasien. Dengan memiliki kunjungan tertinggi adalah poliklinik rehabilitasi medik yaitu 40.565 pasien dan diikuti poliklinik penyakit dalam yaitu 31.963 pasien. Dengan tingginya jumlah kunjungan instalasi rawat jalan sehingga menyebabkan lama waktu tunggu pelayanan di RSUD Budhi Asih mengalami perpanjangan, terhitung pada saat pasien melakukan pendaftaran hingga mendapatkan pelayanan dokter. Berdasarkan data pada tahun 2022, rata-rata waktu tunggu pelayanan instalasi rawat jalan di RSUD Budhi Asih adalah 56,36%. Nilai ini menunjukkan dibawah target Standar Pelayanan Minimal rawat jalan yang telah ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan. Berdasarkan Kepmenkes Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 standar pelayanan waktu tunggu instalasi rawat jalan adalah ≤ 60 menit.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai analisa iklim kerja perawat terhadap waktu tunggu pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Budhi Asih.

METODE

Penelitian ini menggunakan desain penelitian observasional analitik, yang merujuk pada suatu metode penelitian yang melibatkan pengukuran dan pengamatan secara simultan menggunakan pendekatan atau survei. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan Cross-sectional. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling, dengan 33 sampel iklim kerja perawat dan 392 sampel waktu tunggu pasien.

Penilaian persepsi iklim kerja perawat menggunakan alat ukur berupa kuesioner terdiri dari 24 pertanyaan yang terbagi dalam 6 indikator antara lain Standar, Struktur, Pengakuan, Tanggung Jawab, Komitmen, dan Dukungan. Kuesioner ini menggunakan skala Likert dengan

skor ≥ 72 dianggap sebagai iklim kerja yang baik, dan skor < 72 dianggap sebagai iklim kerja yang kurang baik. Sedangkan untuk memperoleh data mengenai waktu tunggu dilakukan dengan observasi kepada pasien.

Uji validitas dilakukan di rumah sakit berbeda, didapatkan r hitung $> r$ tabel pada seluruh butir pertanyaan, maka kuesioner dianggap valid. Sedangkan uji reliabilitas didapatkan cronbach alpha $> 0,60$ sehingga seluruh butir pertanyaan dianggap reliabel.

HASIL

Tabel 1. Karakteristik responden

Karakteristik	F	%
Jenis Kelamin		
Laki-laki	4	12.1%
Perempuan	29	87.9%
Usia		
21-30 tahun	1	3.0%
31-40 tahun	6	18.2%
41-50 tahun	9	27.3%
>50 tahun	17	51.5%
Masa Kerja		
1-10 Tahun	7	21.2%
11-20 Tahun	6	18.2%
21-30 Tahun	9	27.3%
> 30 Tahun	11	33.3%

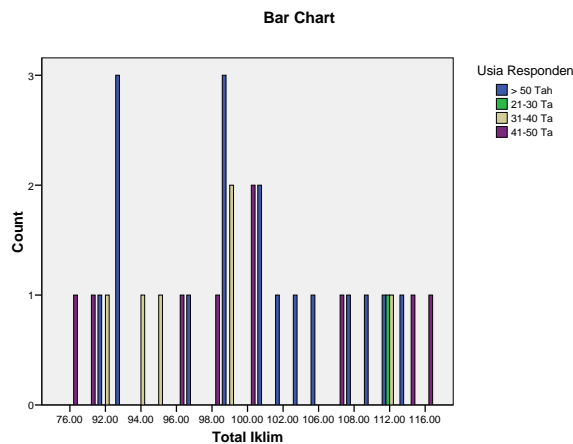
Berdasarkan data karakteristik responden pada Tabel 1, disimpulkan bahwa dari total 33 perawat instalasi rawat jalan RSUD Budhi Asih sebagian besar adalah perempuan sebanyak 29 orang (87.9%), usia mayoritas adalah >50 tahun sebanyak 17 orang (51.%) dengan masa kerja paling tinggi adalah >30 tahun sebanyak 11 orang (33.3%).

Tabel 2. Penilaian persepsi iklim kerja perawat

Iklim Kerja	F	%
Baik	33	100%
Kurang baik	0	0%

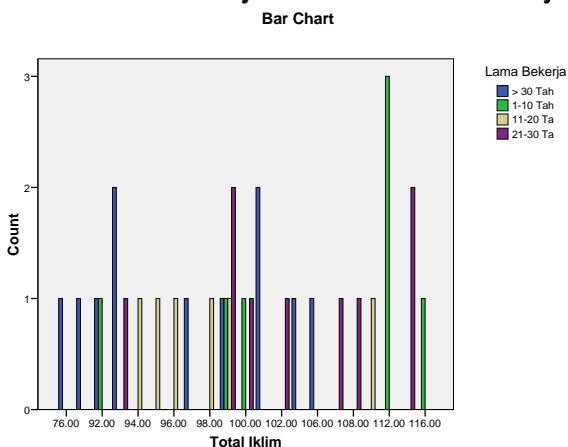
Berdasarkan Tabel 2, pada penilaian persepsi iklim kerja perawat didapatkan hasil skor > 72 pada seluruh responden, artinya menunjukkan bahwa suasana iklim kerja menurut perawat di RSUD Budhi Asih merupakan lingkungan kerja yang baik.

Gambar 1. Iklim Kerja Berdasarkan Usia



Berdasarkan Gambar 1, responden yang memiliki skor iklim kerja paling tinggi yaitu 116 poin dan skor iklim kerja paling rendah yaitu 76 poin adalah responden yang berusia 41-50 tahun.

Gambar 2. Iklim Kerja Berdasarkan Masa Kerja



Berdasarkan Gambar 2, responden yang memiliki skor iklim kerja paling tinggi yaitu 116 poin adalah responden yang memiliki masa kerja 1-10 tahun. Sedangkan responden yang memiliki skor iklim kerja paling rendah yaitu 76 poin adalah responden yang memiliki masa kerja >30 tahun.

Tabel 3. Hubungan indikator struktur terhadap waktu tunggu

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	12.419 ^a	7	.000
Likelihood Ratio	10.441	7	.065
Linear-by-Linear Association	3.158	1	.076
N of Valid Cases	33		

a. 15 cells (93.8%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .12.

Tabel 4. Hubungan indikator standar terhadap waktu tunggu

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	9.620 ^a	7	.000
Likelihood Ratio	8.224	7	.313
Linear-by-Linear Association	1.968	1	.161
N of Valid Cases	33		

a. 14 cells (87.5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .12.

Tabel 5. Hubungan indikator tanggung jawab terhadap waktu tunggu

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	9.620 ^a	7	.000
Likelihood Ratio	8.224	7	.313
Linear-by-Linear Association	1.968	1	.161
N of Valid Cases	33		

a. 14 cells (87.5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .12.

Tabel 6. Hubungan indikator pengakuan terhadap waktu tunggu

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	23.612 ^a	8	.003
Likelihood Ratio	18.831	8	.016
Linear-by-Linear Association	15.117	1	.000
N of Valid Cases	33		

a. 16 cells (88.9%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .12.

Tabel 7. Hubungan indikator dukungan terhadap waktu tunggu

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	10.871 ^a	6	.002
Likelihood Ratio	9.828	6	.132
Linear-by-Linear Association	5.230	1	.022
N of Valid Cases	33		

a. 11 cells (78.6%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .12.

Tabel 8. Hubungan indikator komitmen terhadap waktu tunggu

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3.689 ^a	7	.015
Likelihood Ratio	3.957	7	.785
Linear-by-Linear Association	.316	1	.574
N of Valid Cases	33		

a. 13 cells (81.3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .12.

Pada analisa bivariat menggunakan uji chi square menunjukkan $p < (0,05)$ pada semua indikator; struktur, standar, tanggung jawab, pengakuan, dukungan, dan komitmen. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan

pada masing-masing indikator iklim kerja terhadap waktu tunggu pelayanan rawat jalan.

Tabel 9. Hasil Uji Hosmer and Lemeshow

Hosmer and Lemeshow Test

Step	Chi-square	df	Sig.
1	9.056	2	.338

Berdasarkan Tabel 9, hasil uji *Hosmer and Lemeshow Goodness of Fit Test* diperoleh nilai tingkat signifikansi sebesar 0.338.

Tabel 10. Uji Koefisien Determinasi (Nagelkerke's R Square)

Model Summary

Step	-2 Log likelihood	Cox & Snell R Square	Nagelkerke R Square
1	5.545	.435	.833

Berdasarkan Tabel 10, nilai koefisien determinasi yang dilihat dari nilai Nagelkerke R Square sebesar 0.833.

Tabel 11. Uji Simultan F (Omnibus Test of Model Coefficients)

Omnibus Tests of Model Coefficients

Step 1	Step	Chi-square	df	Sig.
	Step	24.376	12	.000
	Block	24.376	12	.000
	Model	24.376	12	.000

Berdasarkan Tabel 11, didapatkan kesimpulan bahwa model regresi sesuai dan secara bersama-sama semua koefisien regresi signifikan/berpengaruh terhadap variabel dependen.

Tabel 12. Hasil Uji Regresi Logistik

	B	S.E	Wald	df	Sig.
(Constant)	0.097	0.610		1	0.000
Struktur	0.108	0.199	0.163	1	0.001
Standar	0.178	0.151	0.271	1	0.000
Tanggung Jawab	0.140	0.162	0.139	1	0.000
Pengakuan	0.417	0.097	0.785	1	0.000
Dukungan	0.180	0.204	0.237	1	0.005
Komitmen	0.136	0.181	0.167	1	0.002

Berdasarkan Tabel 12, disimpulkan bahwa variabel Struktur, Standar, Tanggung Jawab, Pengakuan, Dukungan dan Komitmen berpengaruh terhadap Variabel Waktu Tunggu.

Tabel 13. Odds Ratio

Variables in the Equation

	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)	95.0% C.I. for Exp(B)	
							Lower	Upper
Step 1								
Struktur	.108	.199	.163	1	.001	1.832	.754	6.513
Standar	.178	.151	.271	1	.000	8.985	.813	9.242
Tanggung Jawab	.140	.162	.139	1	.000	1.195	.712	6.296
Pengakuan	.417	.097	.785	1	.000	14.502	5.314	39.575
Dukungan	.180	.204	.237	1	.005	4.531	1.753	11.712
Komitmen	.136	.181	.167	1	.002	2.054	.840	5.572
Constant	.097	.610		1	.000	1.847		

a. Variable(s) entered on step 1: Struktur, Standar, Tanggung Jawab, Pengakuan, Dukungan, Komitmen.

Berdasarkan tabel 13, pelayanan pasien dengan waktu tunggu 60 menit mempunyai pengaruh variabel struktur 1,832 kali lebih besar dari pelayanan dengan waktu tunggu lebih dari 60 menit. Pelayanan < 60 menit mempunyai pengaruh variabel standar 8,985 kali lebih besar dari pelayanan > 60 menit. Pelayanan < 60 menit mempunyai pengaruh variabel tanggung jawab 1,195 kali lebih besar dari pelayanan > 60 menit. Pelayanan < 60 menit mempunyai pengaruh variabel pengakuan 14,502 kali lebih besar dari pelayanan > 60 menit. Pelayanan < 60 menit mempunyai pengaruh variabel dukungan 4,531 kali lebih besar dari pelayanan > 60 menit. Pelayanan < 60 menit mempunyai pengaruh variabel komitmen 1,847 kali lebih besar dari pelayanan > 60 menit.

PEMBAHASAN

Pada penilaian persepsi iklim kerja, digunakan alat ukur berupa kuesioner yang telah diisi oleh 33 orang perawat. Didapatkan hasil skor > 72 pada seluruh responden, artinya menunjukkan bahwa suasana iklim kerja menurut perawat di RSUD Budhi Asih merupakan lingkungan kerja yang baik. Berikut akan dibahas jawaban persepsi seluruh responden mengenai iklim kerja pada setiap indikator.

Variabel struktur terhadap waktu tunggu

Indikator struktur, nilai mean yang paling rendah adalah pada pernyataan "informasi disampaikan secara merata". Berdasarkan hasil pengamatan kondisi lapangan, salah satu faktornya disebabkan oleh beberapa informasi disampaikan melalui pesan elektronik. Sedangkan para karyawan memiliki pekerjaan yang cukup banyak dan jadwal yang padat, sehingga tidak dapat memeriksa *handphone* secara berkala. Akibatnya informasi yang ingin disampaikan tidak dapat diterima dengan tepat waktu. Untuk mendapatkan iklim kerja yang sehat dan positif, penting untuk memastikan bahwa informasi disampaikan secara transparan dan merata kepada semua karyawan. Transparansi, komunikasi yang baik, dan pengaksesan informasi

yang adil adalah elemen penting dalam menciptakan iklim kerja yang mendukung produktivitas, kolaborasi, dan kesejahteraan karyawan.

Dilakukan uji chi-square pada variabel struktur dengan waktu tunggu pelayanan menggunakan dengan derajat kepercayaan 95% ($\alpha = 5\%$). Dari hasil uji statistik tersebut didapatkan hasil nilai p value 0,000 artinya pada nilai $\alpha 0,05$, p value $< 0,05$ sehingga dapat disimpulkan ada hubungan yang bermakna antara struktur dengan waktu tunggu pelayanan. Berdasarkan Uji Regresi Logistik, didapatkan bahwa p.value dari struktur sebesar 0.001, sehingga nilai p.value < 0.05 . Hal ini mengartikan bahwa struktur berpengaruh secara signifikan terhadap waktu tunggu. Pada pelayanan pasien < 60 menit dipengaruhi oleh variabel struktur 1,832 kali lebih besar dari pelayanan dengan waktu tunggu lebih lama dari 60 menit. Sehingga apabila indikator struktur memiliki angka yang tinggi dalam iklim kerja, maka akan memberikan pengaruh peningkatan pelayanan waktu tunggu pasien < 60 menit sebesar 1,832 kali.

Variabel struktur secara signifikan berpengaruh positif terhadap waktu tunggu. Hal ini menunjukkan bahwa pasien mengalami waktu tunggu pelayanan yang baik disebabkan karyawan memiliki iklim kerja dengan struktur yang baik sehingga akan mempengaruhi kesiapan karyawan dalam menghadapi pasien. seperti yang dijelaskan oleh (Sugiarto, 2018:197) bahwa jika karyawan merasakan suasana kerja yang tidak nyaman, maka akan mempengaruhi kesiapan karyawan dalam menghadapi pelanggan. Berdasarkan penjelasan tersebut maka karyawan dalam hal ini perawat RSUD Budhi Asih bekerja dengan senang dan nyaman dengan pembagian tanggung jawab yang jelas sehingga memberikan pelayanan perawat yang nyaman yang pada akhirnya berpengaruh terhadap waktu tunggu pelayanan rawat jalan di RSUD Budhi Asih.

Variabel standar terhadap waktu tunggu

Indikator standar, nilai mean yang paling rendah adalah pada pernyataan “mendapatkan kesempatan mengikuti pendidikan/pelatihan untuk meningkatkan kualitas pelayanan”. Berdasarkan hasil pengamatan kondisi lapangan, beberapa faktornya disebabkan oleh rumah sakit memiliki anggaran terbatas untuk pelatihan karyawan dan karyawan di rumah sakit memiliki jadwal yang padat dengan tanggung jawab

terhadap pasien dan tugas-tugas medis. Hal ini dapat membuat sulit untuk menemukan waktu yang sesuai untuk mengikuti pelatihan yang memerlukan waktu tambahan. Karyawan yang tidak memiliki akses ke pelatihan yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan mungkin merasa bahwa peluang pengembangan karir mereka terbatas. Ini dapat menyebabkan rasa frustrasi dan kurangnya motivasi untuk tetap bekerja di organisasi tersebut, yang pada akhirnya dapat mempengaruhi iklim kerja secara keseluruhan.

Dilakukan uji chi-square pada variabel standar dengan waktu tunggu pelayanan menggunakan dengan derajat kepercayaan 95% ($\alpha = 5\%$). Dari hasil uji statistik tersebut didapatkan hasil nilai p value 0,000 artinya pada nilai $\alpha 0,05$, p value $< 0,05$ sehingga dapat disimpulkan ada hubungan yang bermakna antara standar dengan waktu tunggu pelayanan. Berdasarkan Uji Regresi Logistik, didapatkan bahwa p.value dari struktur sebesar 0.000, sehingga nilai p.value < 0.05 . Hal ini mengartikan bahwa standar berpengaruh secara signifikan terhadap waktu tunggu. Pada pelayanan pasien < 60 menit dipengaruhi oleh variabel standar 8,985 kali lebih besar dari pelayanan dengan waktu tunggu lebih lama dari 60 menit. Sehingga apabila indikator standar memiliki angka yang tinggi dalam iklim kerja, maka akan memberikan pengaruh peningkatan pelayanan waktu tunggu pasien < 60 menit sebesar 8,985 kali.

Variabel standar secara signifikan berpengaruh positif terhadap waktu tunggu. Hal ini didukung dengan teori (Stinger, 2002) Standar pada iklim kerja yang tinggi artinya anggota organisasi selalu berupaya mencari jalan untuk meningkatkan kinerja. Dengan kinerja yang baik, maka setiap karyawan akan memberikan hasil kerja yang maksimal. Salah satu yang berkaitan dengan standar adalah kesempatan karyawan dalam mengikuti pelatihan/pendidikan dan SPO (Standar Prosedur Operasional). Sehingga pada akhirnya dapat memberikan kenyamanan kepada pasien dalam melakukan waktu tunggu rawat jalan.

Variabel tanggung jawab terhadap waktu tunggu

Indikator tanggung jawab, nilai mean yang paling rendah adalah pada pernyataan “saya akan menerima teguran/sanksi jika melakukan kesalahan dalam menjalankan tugas”. Berdasarkan hasil pengamatan kondisi lapangan,

salah satu faktornya disebabkan oleh takut kehilangan pekerjaan atau karir. Beberapa karyawan mungkin takut bahwa teguran atau sanksi akan berdampak negatif pada pekerjaan mereka atau karir. Hal ini akan membuat mereka cemas dan enggan menerima konsekuensi atau kesalahan mereka. Dan bahkan tidak menutup kemungkinan bahwa beberapa karyawan mungkin tidak menyadari bahwa mereka melakukan kesalahan. Untuk menciptakan iklim kerja yang positif, penting bagi manajemen dan organisasi untuk memastikan bahwa teguran atau sanksi diberikan secara adil, transparan, dan konstruktif. Selain itu, manajemen harus mempromosikan budaya yang mendukung pembelajaran dari kesalahan dan kolaborasi yang sehat. Dengan cara ini, dapat menciptakan iklim kerja yang mendukung pertumbuhan, produktivitas, dan kesejahteraan karyawan.

Dilakukan uji chi-square pada variabel tanggung jawab dengan waktu tunggu pelayanan menggunakan dengan derajat kepercayaan 95% ($\alpha = 5\%$). Dari hasil uji statistik tersebut didapatkan hasil nilai p value 0,022 artinya pada nilai α 0,05, p value < 0,05 sehingga dapat disimpulkan ada hubungan yang bermakna antara tanggung jawab dengan waktu tunggu pelayanan. Berdasarkan Uji Regresi Logistik, didapatkan bahwa p.value dari tanggung jawab sebesar 0.000, sehingga nilai p.value < 0.05. Hal ini mengartikan bahwa tanggung jawab berpengaruh secara signifikan terhadap waktu tunggu. Pada pelayanan pasien < 60 menit dipengaruhi oleh variabel tanggung jawab 1,195 kali lebih besar dari pelayanan dengan waktu tunggu lebih lama dari 60 menit. Sehingga apabila indikator tanggung jawab memiliki angka yang tinggi dalam iklim kerja, maka akan memberikan pengaruh peningkatan pelayanan waktu tunggu pasien < 60 menit sebesar 1,195 kali.

Variabel tanggung jawab secara signifikan berpengaruh positif terhadap waktu tunggu. Berdasarkan teori (Stinger, 2002) persepsi tanggung jawab tinggi menunjukkan bahwa anggota organisasi merasa didorong untuk memecahkan masalahnya sendiri dan tanggung jawab rendah menunjukkan bahwa pengambilan risiko dan percobaan terhadap pendekatan baru tidak diharapkan.

Variabel pengakuan terhadap waktu tunggu

Indikator pengakuan, nilai mean yang paling rendah adalah pada pernyataan "tidak ada perbedaan pada karyawan yang disiplin dan tidak disiplin". Salah satu faktornya disebabkan oleh kurangnya komunikasi dan umpan balik yang efektif. Ketika manajemen tidak memberikan umpan balik yang efektif kepada karyawan mengenai kinerja mereka, baik itu kinerja yang baik maupun kinerja yang buruk, dapat menyebabkan ketidakjelasan tentang perbedaan antara karyawan yang disiplin dan tidak disiplin. Karyawan mungkin akan tidak mengetahui dimana posisi mereka. Karyawan yang konsisten dalam berdisiplin mungkin merasa bahwa upaya mereka untuk menjaga tingkat kinerja yang tinggi tidak dihargai. Hal ini dapat mengurangi motivasi mereka untuk tetap berperforma dengan baik, karena mereka merasa tidak ada insentif yang cukup untuk melakukannya. Selain itu beberapa karyawan mungkin merasa bahwa mereka bisa melonggarkan disiplin mereka tanpa konsekuensi, yang dapat menyebabkan peningkatan perilaku yang tidak disiplin di seluruh organisasi.

Dilakukan uji chi-square pada variabel pengakuan dengan waktu tunggu pelayanan menggunakan dengan derajat kepercayaan 95% ($\alpha = 5\%$). Dari hasil uji statistik tersebut didapatkan hasil nilai p value 0,003 artinya pada nilai α 0,05, p value < 0,05 sehingga dapat disimpulkan ada hubungan yang bermakna antara pengakuan dengan waktu tunggu pelayanan. Berdasarkan Uji Regresi Logistik, didapatkan bahwa p.value dari pengakuan sebesar 0.000, sehingga nilai p.value < 0.05. Hal ini mengartikan bahwa pengakuan berpengaruh secara signifikan terhadap waktu tunggu. Pada pelayanan pasien < 60 menit dipengaruhi oleh variabel pengakuan 14,502 kali lebih besar dari pelayanan dengan waktu tunggu lebih lama dari 60 menit. Sehingga apabila indikator pengakuan memiliki angka yang tinggi dalam iklim kerja, maka akan memberikan pengaruh peningkatan pelayanan waktu tunggu pasien < 60 menit sebesar 14,502 kali. Variabel pengakuan ini merupakan indikator iklim kerja yang memiliki pengaruh paling besar yang mempengaruhi pelayanan waktu tunggu pasien.

Variabel pengakuan secara signifikan berpengaruh positif terhadap waktu tunggu. Salah satu yang berkaitan dengan pengakuan adalah *reward* karyawan. Menurut (Nugroho, dalam Saftri dkk, 2021) penghargaan merupakan ganjaran, hadiah, atau imbalan yang bertujuan

agar seseorang menjadi lebih giat lagi usahanya untuk memperbaiki atau meningkatkan kinerja yang telah dicapai. Dengan meningkatnya kinerja karyawan, akan membawa hasil baik pada pekerjaan yang dilakukannya.

Variabel dukungan terhadap waktu tunggu

Indikator dukungan, nilai mean yang paling rendah adalah pada pernyataan "saya mendapat dukungan dari atasan dalam melakukan pekerjaan". Salah satu faktornya disebabkan oleh kurangnya pengakuan dan penghargaan. Karyawan yang tidak merasa diakui atas upaya dan hasil kerja mereka mungkin dikarenakan mereka merasa tidak mendapat dukungan yang cukup dari atasan. Dukungan dari atasan dapat menjadi sumber motivasi yang penting bagi karyawan. Ketika dukungan tersebut kurang, karyawan mungkin kehilangan motivasi untuk melakukan pekerjaan dengan baik. Ini dapat mengganggu produktivitas dan kinerja mereka. Menciptakan budaya kerja yang mendukung, di mana dukungan dari atasan menjadi norma, dapat meningkatkan iklim kerja dan kesejahteraan karyawan secara keseluruhan.

Dilakukan uji chi-square pada variabel dukungan dengan waktu tunggu pelayanan menggunakan dengan derajat kepercayaan 95% ($\alpha = 5\%$). Dari hasil uji statistik tersebut didapatkan hasil nilai p value 0,002 artinya pada nilai α 0,05, p value < 0,05 sehingga dapat disimpulkan ada hubungan yang bermakna antara dukungan dengan waktu tunggu pelayanan.

Berdasarkan Uji Regresi Logistik, didapatkan bahwa p.value dari dukungan sebesar 0.005, sehingga nilai p.value < 0.05. Hal ini mengartikan bahwa dukungan berpengaruh secara signifikan terhadap waktu tunggu. Pada pelayanan pasien < 60 menit dipengaruhi oleh variabel dukungan 4,531 kali lebih besar dari pelayanan dengan waktu tunggu lebih lama dari 60 menit. Sehingga apabila indikator dukungan memiliki angka yang tinggi dalam iklim kerja, maka akan memberikan pengaruh peningkatan pelayanan waktu tunggu pasien < 60 menit sebesar 4,531 kali.

Variabel komitmen terhadap waktu tunggu

Indikator komitmen, nilai mean yang paling rendah adalah pada pernyataan "saya memiliki kesetiaan/loyalitas". Beberapa faktor disebabkan oleh kurangnya pengakuan dan penghargaan, kurangnya peluang pengembangan karir, gaya

kepemimpinan yang tidak mendukung, lingkungan kerja yang tidak memadai, ketidaksetaraan perlakuan, dan tidak cocoknya kultur organisasi. Hal ini dapat memengaruhi iklim kerja karyawan secara signifikan, antara lain: karyawan yang tidak loyal mungkin akan merasa tidak puas dengan lingkungan kerja, mengganggu hubungan antar karyawan, kurang terlibat dalam pekerjaan, serta mengurangi kualitas kerja dan hasil yang dicapai.

Dilakukan uji chi-square pada variabel komitmen dengan waktu tunggu pelayanan menggunakan dengan derajat kepercayaan 95% ($\alpha = 5\%$). Dari hasil uji statistik tersebut didapatkan hasil nilai p value 0,015 artinya pada nilai α 0,05, p value < 0,05 sehingga dapat disimpulkan ada hubungan yang bermakna antara komitmen dengan waktu tunggu pelayanan. Berdasarkan Uji Regresi Logistik, didapatkan bahwa p.value dari komitmen sebesar 0.002, sehingga nilai p.value < 0.05. Hal ini mengartikan bahwa komitmen berpengaruh secara signifikan terhadap waktu tunggu. Pada pelayanan pasien < 60 menit dipengaruhi oleh variabel komitmen 2,054 kali lebih besar dari pelayanan dengan waktu tunggu lebih lama dari 60 menit. Sehingga apabila indikator komitmen memiliki angka yang tinggi dalam iklim kerja, maka akan memberikan pengaruh peningkatan pelayanan waktu tunggu pasien < 60 menit sebesar 2,054 kali.

Menurut (Stringer 2002) bahwa kinerja yang tinggi bergantung pada komitmen yang tinggi, dimana iklim kerja yang menekankan pada kebanggaan pegawai, loyalitas personal, dan pencapaian tujuan menciptakan lem yang diperlukan untuk kontinuitas dan kesuksesan.

KESIMPULAN

Kondisi iklim kerja perawat di pelayanan rawat jalan RSUD Budhi Asih memiliki iklim kerja yang baik. Waktu tunggu pasien pada pelayanan rawat jalan di RSUD Budhi Asih tercapai dengan baik. Pada analisis bivariat menggunakan uji Chi Square, didapatkan hubungan antara masing-masing indikator iklim kerja terhadap waktu tunggu pasien rawat jalan di RSUD Budhi Asih. Pada analisis multivariat menggunakan uji regresi logistik didapatkan pengaruh positif antara masing-masing indikator iklim kerja terhadap waktu tunggu pasien rawat jalan di RSUD Budhi Asih, dengan indikator iklim kerja yang paling berpengaruh terhadap waktu tunggu adalah pengakuan.

SARAN

Bagi rumah sakit, langkah implementasi yang dapat dilakukan antara lain; Membentuk tim pengembangan iklim kerja, Melakukan pelatihan komunikasi efektif bagi perawat, Sediakan program kesejahteraan dan pengelolaan stres, Meningkatkan kolaborasi, Sediakan pelatihan dan pengembangan bagi perawat, Implementasikan program penghargaan, dan lakukan penilaian secara berkala untuk memantau perubahan persepsi iklim kerja perawat.

Bagi peneliti selanjutnya, meneliti faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi pelayanan, misalnya lingkungan fisik, teknologi dan fasilitas, atau ambiguitas peran karyawan di perusahaan dan juga melihat perbedaan pelayanan berdasarkan status karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Badrah M., Hajrah. Manajemen Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Batara Siang Kabupaten Pangkep. *Kaizen*. 2022. 1(1):1-9
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 3 tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. Diakses pada 26 Februari 2023, dari [https://bandikdok.kemkes.go.id/assets/file/PMK No 3 Th 2020 ttg Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit.pdf](https://bandikdok.kemkes.go.id/assets/file/PMK%20No%203%20Th%202020%20ttg%20Klasifikasi%20dan%20Perizinan%20Rumah%20Sakit.pdf)
- Efisiensi Pelayanan di Era Disrupsi Teknologi Digital. Diakses pada 1 Maret 2023, dari https://yankes.kemkes.go.id/view_artikel/246/efisiensi-pelayanan-di-era-disrupsi-teknologi-digital
- Dewi S., Machmud R., Lestari Y. Analisa Waktu Tunggu Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Achmad Darwis Suliki Tahun 2019. *Jurnal Kesehatan Andalas*. 2019. 8(4): 175-184
- Sari MY., Sandiasa G. Kualitas Pelayanan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kabupaten Buleleng Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. *Jurnal Widya Publika*. 2019. 7(2): 74-89
- Mahadewi EP., Heryana A., Kurniawati Y., Ayuba I. Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Poliklinik Paru di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tangerang. *Gorontalo Journal of Public Health*. 2019. 2(1):110-119
- Riansah R., Sari SS. Pengaruh Iklim Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Rumah Sakit Umum Daerah Ogan Komering Ulu Timur. *Jurnal Signaling STMIK Pringsewu*. 2019. 8(2):55-59
- Yusuf A. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dokter, Fasilitas Rawat Jalan, dan Pelayanan Farmasi Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Gunung Jati Cirebon. *Tunas Medika Jurnal Kedokteran dan Kesehatan*. 2021. 7(1)
- Wildani H., Badiran M., Hadi AJ. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di RSU Muhammadiyah Sumatera Utara. *Jurnal Komunitas Kesehatan Masyarakat*. 2020. 1(2): 7-21
- Rahman T. Pengaruh Iklim Kerja dan Fasilitas Kerja terhadap Semangat Kerja Karyawan PT. Zahra Karya Lestari di Kabupaten Balangan. *Jurnal PubBis*. 2021. 5(2):147-160
- Mulyani SH. Hubungan Iklim Kerja dengan Kinerja Perawat di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar. 2020. Diakses pada 13 Mei 2023, dari <https://stikespanakkukang.ac.id/assets/uploads/alumni/c03913089b8eb1fe437c165422ab2294.pdf>
- Undang Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Diakses pada 27 Februari 2023, dari <https://jdih.go.id/files/4/2009uu044.pdf>
- Efisiensi Pelayanan di Era Disrupsi Teknologi Digital. Diakses pada 1 Maret 2023, dari https://yankes.kemkes.go.id/view_artikel/246/efisiensi-pelayanan-di-era-disrupsi-teknologi-digital
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Diakses pada 28 Februari 2023, dari <https://snars.web.id/rs/standart-pelayanan-minimal-rs-129menkesskii2008/>
- Walakandou RJR., Ratag GA., Korompis GEC. Faktor-faktor yang Berpengaruh pada Waktu Tunggu Pasien dalam Masa Pandemi Covid-19 di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit. *Juournal of Public Health*

- and Community Medicine. 2021. 2(3): 1-12
- Yusaini, Utama I. Pengaruh Iklim Kerja terhadap Produktivitas Kerja Dosen Perguruan Tinggi Swasta Aceh. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*. 2020. 4(1): 107-118
- Haryanti VA. Analisis Iklim Kerja dan Kompensasi terhadap Kepuasan Kerja Dokter. 2022. Diakses pada 21 Mei 2023, dari <http://eprints.ums.ac.id/105648/11/NASKAH%20PUBLIKASI%20VESTY.pdf>
- Silitonga TM. Faktor-Faktor yang Berpengaruh Terhadap Lama Waktu Tunggu Rawat Jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Batam Tahun 2016. *Jurnal ARSI*. 2018. 4(2): 161-172
- Safitri NP., Wijaya MS., Atika T. Pengaruh Dimensi Iklim Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Jambi. 2021. Diakses pada 21 Mei 2023, dari <http://ejournal.mambaululumjambi.ac.id/index.php/Alhakim/article/viewFile/28/27>
- Riawan C., Josiah T., Hudallil EA. Iklim Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Dinamika Ekonomi, Manajemen, dan Bisnis Pascasarjana Saburai*. 2022. 1(2): 281-290
- Saputra AD., Purba S., Sembiring R. Pengaruh Motivasi Kerja dan Iklim Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Sabang (BPKS) di Kota Sabang. *Jurnal Prointegrita*. 2020. 4(1): 108-126
- Sari SS. Pengaruh Iklim kerja terhadap Produktivitas Kerja Pegawai PT. Sumsel Energi Gemilang Sumatera Selatan. *Jurnal Aktual*. 2021. 19(2): 92-104