

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Pelayanan keperawatan merupakan elemen fundamental dalam sistem pelayanan kesehatan rumah sakit, karena sebagian besar interaksi klinis yang diterima pasien diberikan oleh perawat pelaksana. Kualitas pelayanan keperawatan tidak hanya ditentukan oleh kompetensi teknis perawat, namun juga oleh kondisi organisasi tempat perawat bekerja. Iklim organisasi menjadi faktor yang menentukan bagaimana perawat merasakan lingkungan kerja, menjalankan peran, dan memberikan pelayanan kepada pasien.

Iklim organisasi dalam konteks rumah sakit menggambarkan persepsi bersama tenaga kesehatan mengenai kebijakan, prosedur, nilai, serta pola interaksi yang berlangsung di unit kerja (Robbins & Judge, 2019). Persepsi tersebut membentuk pengalaman emosional dan perilaku perawat yang pada akhirnya berdampak pada mutu pelayanan keperawatan. Gormley (2011) menegaskan bahwa iklim organisasi positif tercermin melalui komunikasi terbuka, kepemimpinan yang mendukung, serta kerja tim yang efektif. Sebaliknya, iklim organisasi negatif berpotensi memicu stres kerja, ketidakpuasan, burnout, dan penurunan kualitas pelayanan.

Rumah sakit sebagai organisasi jasa kesehatan memiliki karakteristik kompleks yang menuntut koordinasi lintas profesi serta respons cepat terhadap kondisi pasien (Kementerian Kesehatan RI, 2020). Perawat sebagai tenaga terbesar di rumah sakit memegang peran penting dalam menjaga kontinuitas pelayanan. Konteks tersebut menjadikan iklim organisasi sebagai komponen manajerial yang memerlukan perhatian serius agar dapat menciptakan lingkungan kerja yang mendukung praktik keperawatan profesional (Marpaung et al., 2020).

Perawat mengharapkan iklim yang kondusif, aman, adil, dan mendukung perkembangan profesional. Iklim organisasi yang efektif mendorong kepuasan kerja, motivasi, serta keterikatan perawat terhadap organisasi (Hubert et al., 2022; Subramani et al., 2021). Kajian Shahnavazi et al. (2021) menemukan bahwa iklim organisasi positif meningkatkan komitmen perawat dan menurunkan niat berpindah kerja. Selain itu, iklim organisasi berpengaruh terhadap perilaku kolaboratif, etika kerja, serta interaksi antar tim (Safitri et al., 2021).

Setiap ruang pelayanan memiliki dinamika iklim organisasi yang berbeda sesuai beban kerja, karakteristik pasien, serta pola komunikasi tim. Unit hemodialisis merupakan salah satu ruangan dengan tingkat kompleksitas tinggi karena perawat harus memberikan pelayanan berkelanjutan kepada pasien penyakit ginjal kronik yang membutuhkan perhatian intensif, observasi ketat, serta keterampilan teknis khusus. Kondisi tersebut menjadikan persepsi perawat terhadap iklim organisasi sangat berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan (Wang et al., 2020).

Persepsi positif terhadap iklim organisasi terbukti berkorelasi dengan peningkatan kualitas pelayanan keperawatan, termasuk ketepatan tindakan, komunikasi terapeutik, serta keselamatan pasien (Prasetyo & Mulyadi, 2022). Persepsi negatif sebaliknya dapat memengaruhi motivasi kerja, memicu kelelahan emosional, serta menurunkan mutu pelayanan. Pengalaman perawat pelaksana mengenai dukungan atasan, kejelasan struktur, standar unit, pembagian peran, dan pengakuan organisasi menjadi indikator penting untuk memahami bagaimana iklim organisasi terbentuk pada tingkat operasional.

Kebutuhan terhadap penelitian kualitatif muncul karena pemahaman tentang iklim organisasi sering kali hanya diukur menggunakan instrumen kuantitatif tanpa menggali pengalaman subjektif perawat. Studi kualitatif dapat menghadirkan pandangan lebih mendalam mengenai bagaimana perawat merasakan, memaknai, dan menilai iklim organisasi di unit kerja, serta bagaimana pengalaman tersebut memengaruhi cara mereka memberikan pelayanan

keperawatan. Pendekatan seperti ini sangat relevan bagi pengambilan keputusan manajerial dalam meningkatkan iklim kerja dan mutu pelayanan.

1.2 Fokus Penelitian

Penelitian ini memusatkan perhatian pada persepsi perawat pelaksana mengenai iklim organisasi di unit hemodialisis serta keterkaitannya dengan kualitas pelayanan keperawatan. Fokus telaah mencakup aspek struktur organisasi, standar kerja, tanggung jawab, pengakuan, dukungan, dan komitmen.

1.3 RUMUSAN MASALAH

Rumusan masalah dirancang dalam bentuk pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi perawat pelaksana mengenai iklim organisasi di unit hemodialisis?
2. Bagaimana persepsi tersebut memengaruhi cara perawat memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien?

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Tujuan Umum

Memberikan gambaran mendalam mengenai persepsi perawat pelaksana tentang iklim organisasi serta pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan keperawatan di unit hemodialisis rumah sakit tipe B.

Tujuan Khusus

1. Menggali pemahaman perawat pelaksana mengenai iklim organisasi di unit kerja.
2. Mengidentifikasi aspek iklim organisasi yang dipersepsikan mendukung atau menghambat pelayanan keperawatan.

3. Mendeskripsikan pengaruh persepsi perawat terhadap cara mereka memberikan pelayanan kepada pasien.

1.5 KEASLIAN PENELITIAN (NOVELTY)

Kajian mengenai iklim organisasi dalam keperawatan telah dilakukan sebelumnya, namun sebagian besar menggunakan pendekatan kuantitatif yang berfokus pada hubungan antar variabel, bukan pada pemaknaan pengalaman perawat. Kebaruan penelitian ini terletak pada:

1. **Penggunaan pendekatan kualitatif untuk menggali pengalaman perawat pelaksana secara mendalam** mengenai iklim organisasi dalam konteks unit hemodialisis yang memiliki karakteristik kerja unik dan beban klinis tinggi.
2. **Eksplorasi dimensi iklim organisasi yang dikaitkan langsung dengan kualitas pelayanan keperawatan**, sehingga memberikan pemahaman baru yang lebih kontekstual dan relevan.
3. **Kontribusi pada literatur manajemen keperawatan**, khususnya pada area pengembangan lingkungan kerja, kepemimpinan klinis, dan peningkatan mutu pelayanan berbasis pengalaman perawat.

Penelitian ini memberikan pandangan baru bagi manajer keperawatan mengenai faktor-faktor psikososial dan struktural yang menentukan keberhasilan implementasi pelayanan di ruangan dengan kompleksitas tinggi.

1.6 MANFAAT PENELITIAN

1. Manfaat bagi Praktik Keperawatan

Memberikan rekomendasi bagi kepala ruangan dan manajer keperawatan mengenai strategi penguatan iklim organisasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan.

2. Manfaat bagi Rumah Sakit

Menjadi dasar evaluasi manajerial dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, efektif, serta mendukung kesejahteraan tenaga keperawatan.

3. Manfaat bagi Ilmu Keperawatan

Memperkaya kajian manajemen keperawatan melalui perspektif kualitatif berbasis pengalaman perawat pelaksana, khususnya dalam konteks pengembangan iklim organisasi