

ABSTRAK

Iklim organisasi yang kondusif merupakan faktor fundamental dalam mempertahankan kualitas pelayanan keperawatan dan kepuasan kerja, terutama di unit dengan kompleksitas tinggi seperti Unit Hemodialisis (HD). Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi secara mendalam persepsi perawat pelaksana mengenai iklim organisasi, mengidentifikasi aspek pendukung dan penghambat, serta menganalisis pengaruhnya terhadap cara pemberian pelayanan di Rumah Sakit Umum Royal Prima Medan.

Penelitian ini menggunakan desain kualitatif dengan pendekatan fenomenologi untuk menggali pengalaman subjektif perawat. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam (*in-depth interview*) terhadap partisipan yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* hingga mencapai saturasi data, kemudian dianalisis menggunakan metode analisis tematik.

Hasil penelitian mengidentifikasi bahwa struktur organisasi yang jelas dan Standar Operasional Prosedur (SOP) dipersepsikan sebagai fondasi yang menciptakan rasa aman psikologis (*psychological safety*) dan efisiensi kerja, bukan sekadar beban administratif. Temuan utama menunjukkan bahwa dukungan sosial (*social support*) berupa soliditas tim dan kepemimpinan suportif berfungsi sebagai mekanisme penyangga (*buffering*) vital yang menetralkan dampak stres akibat beban kerja tinggi dan ketidakpastian kebijakan. Selain itu, perawat memaknai tanggung jawab sebagai komitmen moral, yang mendorong pendekatan pelayanan humanis dimana pasien dianggap layaknya keluarga sendiri. Meskipun terdapat hambatan terkait keterbatasan sumber daya operasional dan transparansi kebijakan manajemen, tingginya retensi perawat lebih didorong oleh kenyamanan relasional dan kohesivitas tim dibandingkan faktor finansial.

Disimpulkan bahwa iklim organisasi di Unit HD sangat didominasi oleh komitmen berbasis relasional yang kuat. Penelitian ini merekomendasikan agar manajemen rumah sakit meningkatkan transparansi komunikasi strategis dan pemenuhan fasilitas, sementara perawat disarankan untuk mempertahankan budaya saling bantu namun tetap menjaga batasan profesional untuk mencegah kelelahan emosional.

Kata Kunci: Iklim Organisasi, Unit Hemodialisis, Fenomenologi, Dukungan Sosial, Kualitas Pelayanan