

## ABSTRAK

**Aulia Anisyah Fassa. 190420140063.** Pengaruh *Service Climate* Terhadap *Employee Work Passion* Pada Perawat RSKB Halmahera Siaga. Di bawah bimbingan : **Dr. Marina Sulastiana, M.Si dan Dr. Anissa Lestari Kadiyono, M.Psi.**

Pengelolaan rumah sakit saat ini bukan lagi dianggap sebagai usaha sosial, melainkan berbasis ekonomi dan manajemen. Hal ini sangat penting artinya untuk mengantisipasi persaingan global dan menjaga kelangsungan usaha rumah sakit itu sendiri. Perkembangan industri rumah sakit yang pesat khususnya di Kota Bandung, mau tidak mau menjadi ancaman tersendiri bagi keberlangsungan RSKB Halmahera Siaga sebagai sebuah rumah sakit swasta yang telah berusia kurang lebih 24 tahun.

Rumah sakit perlu mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikannya agar dapat bersaing dengan pertumbuhan lingkungan. Kualitas pelayanan yang baik tentunya dibentuk dari kondisi lingkungan kerja yang mendukung penyampaian pelayanan yang berkualitas. Hal ini dapat terlihat dari bagaimana iklim pelayanan (*service climate*) yang ada di dalam rumah sakit tersebut. Usaha RSKB Halmahera Siaga dalam menciptakan lingkungan dan kondisi kerja yang mendukung pencapaian pelayanan yang berkualitas ternyata belum cukup memunculkan *work passion* pada para perawatnya, sehingga kualitas pelayanan yang disampaikan perawat belum seluruhnya memuaskan. Penelitian ini ingin melihat bagaimana pengaruh dari *service climate* terhadap *employee work passion* pada perawat di RSKB Halmahera Siaga.

Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan teknik analisis regresi linear sederhana. Hasil dari penelitian ini menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan antara *service climate* terhadap *work passion* pada perawat. Dua *foundational issues* pada *service climate*, yaitu *work facilitation* dan *internal service* memiliki pengaruh yang paling kuat terhadap tinggi rendahnya *passion* perawat. *Service climate* yang positif memberikan pengaruh paling besar kepada dimensi *work cognition* dari *employee work passion*, dan disusul oleh dimensi *work intention*. Hasil ini menunjukkan bahwa persepsi perawat yang positif terhadap lingkungan kerja yang mendukung penyampaian pelayanan berkualitas mendorong tingginya kegigihan kerja, kesejahteraan dan kondisi emosi yang positif pada perawat, dimana hal ini memberikan sumbangan paling besar dalam memunculkan penilaian terhadap pekerjaan yang positif, dan kecenderungan untuk bertahan di organisasi tersebut.

Kata kunci : *service climate*, *employee work passion*, kualitas pelayanan

## ABSTRACT

**Aulia Anisyah Fassa. 190420140063. *The Impact of Service Climate Towards Employee Work Passion on Nurses in RSKB Halmahera Siaga. Under the supervision of : Dr. Marina Sulastiana, M.Si and Dr. Anissa Lestari Kadiyono, M.Psi.***

*Hospital management nowadays is not considered as a social work anymore, but as an economy and management-based on organization. This is important to anticipating global competition and maintaining the business community itself. Rapid change in hospital industry, especially in Bandung will be a threat for the continuity of RSKB Halmahera as a private hospital which has established for 24 years.*

*Organization needs to evaluate their service quality to compete with environment change. An excellence service quality was produced by a work environment that promote an excellence service delivery. This can be shown from a service climate in an organization. RSKB Halmahera Siaga's practices to establish a work environment that promote excellence service apparently not enough to encourage work passion in nurses, turns out unsatisfactory service delivery. This study investigates the impact of service climate towards employee work passion in nurses on RSKB Halmahera Siaga.*

*Hypothesis testing is done by using simple linear regression. The result shows that there is a significant influence of service climate to employee work passion in nurses. Both of foundational issues from service climate, which is work facilitation and internal service have the biggest impact to how high or low a work passion is. Service climate that perceived positively by nurse, give the biggest impact to work cognition dimension of employee work passion, followed by work intention. This results show that nurses's positive perception of work environment that support excellence service delivery promote the level of persistence, well-being and positive emotion in nurse, which give the biggest contribution in produce positive appraisal to a job and tendency to stay in the organization.*

*Key words : service climate, employee work passion, service quality*