

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Masa depan suatu organisasi sangat bergantung pada peran sumber daya manusia dalam memanfaatkan sumber daya yang ada didalam suatu organisasi agar tercapainya segala tujuan yang berkaitan dengan pengembangan organisasi. Sumber daya manusia merupakan salah satu sumber daya yang ada didalam suatu organisasi disamping sumber daya yang lain, misalnya modal, materil, mesin dan teknologi (Hasibuan, 2005:68).

Permasalahan mengenai sumber daya manusia ditiap-tiap organisasi berbeda-beda, ada hambatan dan rintangan yang ditimbulkan dalam upaya peningkatan sumber daya manusia. Sumber daya manusia dipandang sebagai salah satu faktor penentu keberhasilan dalam mencapai tujuan perusahaan (Sudarmanto,2009:3). Perlu adanya fokus yang dilakukan organisasi dengan menitikberatkan keberadaan sumber daya manusia dalam pengembangannya agar tercapai tujuan organisasi untuk lebih maju. Untuk menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas maka organisasi harus memperlakukan dan memberikan hal terbaik sehingga sumber daya manusia dapat melaksanakan tugasnya sesuai dengan tujuan organisasi.

Kebutuhan dan keinginan dari segenap karyawan atau pegawai sebagai SDM juga harus didukung oleh perusahaan atau organisasi agar karyawan atau pegawai dapat termotivasi untuk menampilkan performa kinerja terbaiknya dan merasa puas atas hasil unjuk kerjanya. Pekerjaan merupakan lebih dari sekedar aktivitas yang hanya sekedar mengatur kertas, menulis kode program, menunggu pelanggan, atau mengendarai sebuah truk. Setiap pekerjaan menuntut adanya semacam interaksi atau relasi antara sesama rekan kerja, atasan-atasan, mengikuti peraturan dan kebijakan-kebijakan organisasional, memenuhi standar-standar kinerja, menerima kondisi kerja yang sering kali kurang ideal, dan lain-lain. (Robbins and Judge, 2008)

Rumah sakit merupakan salah satu organisasi sektor publik yang beregerak dalam bidang pelayanan jasa kesehatan yang mempunyai tugas melaksanakan suatu upaya kesehatan secara berdaya guna dan hasil guna dengan mengutamakan atau mementingkan upaya penyembuhan dan pemulihan yang telah dilaksanakan secara serasi dan terpadu oleh pihak rumah sakit dalam upaya peningkatan dan pencegahan penyakit serta upaya perbaikan (Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.983/Men.Kes/SK/IX/1992).

Perkembangan industri rumah sakit yang semakin tajam menyebabkan persaingan bisnis rumah sakit menjadi semakin lebih tinggi, baik dipasar domestik maupun pasar international. Kualitas pelayanan menjadi faktor penting bagi rumah sakit karena konsumen pengguna jasa berharap mendapatkan pelayanan yang terbaik

agar pelanggan tetap menggunakan jasa rumah sakit tersebut dan mendapatkan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan yang dibutuhkan.

Kualitas pelayanan adalah tingkat pemenuhan pelayanan yang ditawarkan oleh perusahaan atau penyedia layanan jasa dapat memenuhi standar pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan. Agar kualitas pelayanan meningkat, dengan memahami dan melakukannya karyawan lini depan dengan tepat disebabkan karyawan yang memiliki kontak langsung dengan pelanggan merupakan kunci bagi perusahaan jasa. Interaksi yang terjadi antara karyawan lini depan dan pelanggan akan berdampak baik atau buruk terhadap kualitas layanan perusahaan. Hal ini dikarenakan kinerja karyawan pada saat itu akan menentukan apakah konsumen akan mengkonsumsi lagi jasa pada kesempatan berikutnya (Gronroos, 2000).

Perawat merupakan tenaga tim kesehatan yang paling sering dan paling lama mengadakan kontak dengan pasien. Sehingga perawat adalah pihak yang paling mengetahui perkembangan kondisi kesehatan pasien secara menyeluruh dan bertanggung jawab atas pasien. Perawat merupakan penolong utama pasien dalam melaksanakan aktivitas penting untuk memelihara dan memulihkan kesehatan klien atau mencapai kematian yang tenang. Tim keperawatan merupakan pengawal terdepan yang tidak dapat dikesampingkan perannya disemua bentuk pelayanan rumah sakit. Tuntutan seperti ini menjadikan perawat menjadi salah satu elemen rumah sakit yang sangat membutuhkan perilaku-perilaku dari dimensi *organizational citizenship behavior* (OCB).

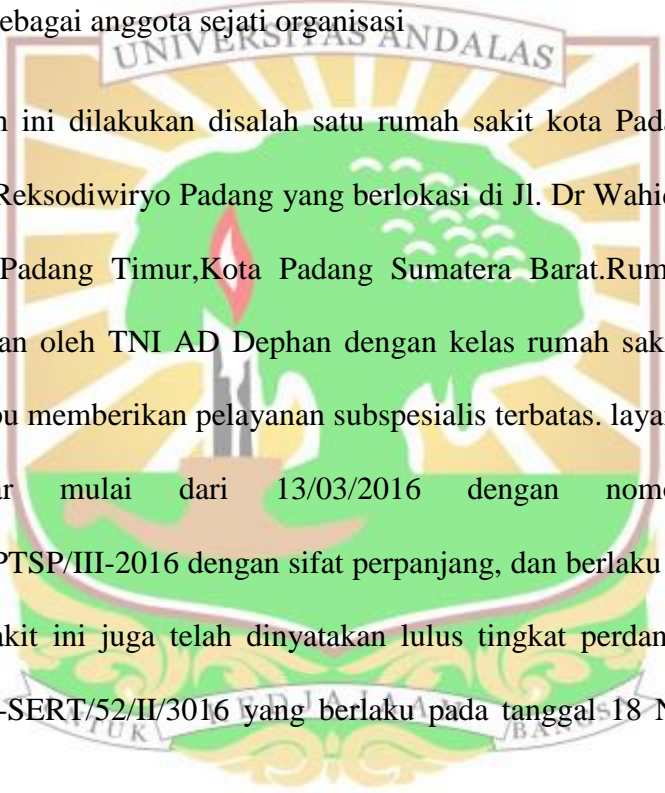
Organizational Citizenship Behavior merupakan salah satu sikap yang sangat penting yang harus dimiliki oleh seorang karyawan dalam organisasi. *Organizational Citizenship Behavior* (Mehboob dan Bhutto, 2012) mengacu pada perilaku yang berkaitan dengan pilihan pribadi dan jika tidak dilakukan tidak diberikan hukuman dalam organisasi. *Organizational Citizenship Behavior* merupakan sikap sukrela yang diberikan oleh suatu karyawan dalam organisasi yang tidak berdasarkan didalam *rules* organisasi tetapi atas dasar keinginannya untuk memajukan organisasi atau bisa disebut dengan *extra-role*. *Organizational Citizenship Behavior* memiliki peran ekstra yang memberikan pengaruh sangat penting didalam organisasi untuk menghindari adanya konflik yang tidak diinginkan, membantu tim dalam menyelesaikan tugas dan menjaga semangat organisasi untuk memulihkan kembali tujuan organisasi agar terhindar dari kemunduran.

OCB dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya adalah lingkungan kerja, budaya organisasi dan komitmen organisasi. Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar pekerja yang dapat mempengaruhi dalam bekerja meliputi pengaturan penerbangan, pengontrolan suara gaduh, pengaturan, kebersihan tempat kerja dan pengaturan keamanan kerja (Sukanto dan Indriyo, 2009).

Menurut Moeliono (2003:21) mendefinisikan budaya organisasi adalah suatu sistem nilai-nilai yang diyakini oleh semua anggota organisasi yang dipelajari, diterapkan, serta dikembangkan secara berkesinambungan berfungsi sebagai sistem

paket dan dapat dijadikan acuan perilaku dalam berorganisasi untuk mencapai tujuan perusahaan yang telah ditetapkan.

Menurut Griffin (2004) komitmen organisasi adalah sikap yang mencerminkan sejauh mana seseorang individu mengenal dan terikat pada organisasinya. Seorang individu yang memiliki komitmen tinggi kemungkinan akan melihat dirinya sebagai anggota sejati organisasi

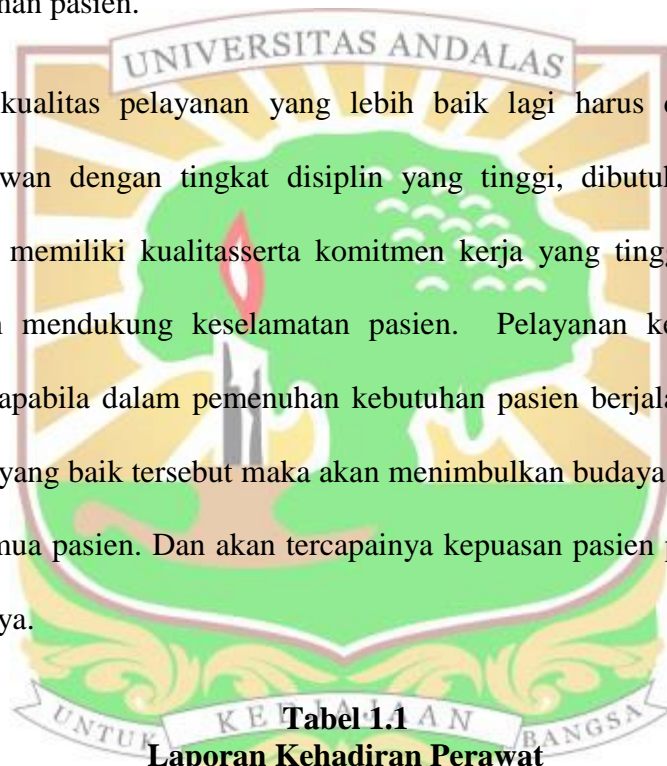


Penelitian ini dilakukan disalah satu rumah sakit kota Padang, yaitu Rumah Sakit TK.III Dr.Reksodiwiryo Padang yang berlokasi di Jl. Dr Wahidin No.1 Ganting Parak Gadang, Padang Timur, Kota Padang Sumatera Barat. Rumah sakit dengan status kepemilikan oleh TNI AD Dephan dengan kelas rumah sakit type C, rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan subspecialis terbatas. layanan kesehatan ini sudah terdaftar mulai dari 13/03/2016 dengan nomor surat ijin 001/IORS/BPMPTSP/III-2016 dengan sifat perpanjang, dan berlaku sampai 15 Maret 2012. Rumah sakit ini juga telah dinyatakan lulus tingkat perdana dengan nomor sertifikat KARS-SERT/52/II/3016 yang berlaku pada tanggal 18 November s/d 17 November 2018.

Secara khusus ada beberapa hal yang menjadi acuan dasar penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit TK.III Dr.Reksodiwiryo Padang adalah Pertama Rumah Sakit TK.III Dr.Reksodiwiryo merupakan rumah sakit pemerintah yang dikelola oleh TNI AD, yang tergolong ke dalam rumah sakit type C. Rs. Reksodiwiryo telah

melakukan pembenahan dalam penampilan fisik dan manajemennya. Secara umum pembenahan yang dilakukan oleh rumah sakit berdampak signifikan terhadap kunjungan masyarakat terhadap Rs. Reksodiwiry Padang. Oleh karenanya, dalam proses pembenahan ini perlu untuk terus melakukan perubahan pembenahan kearah yang lebih baik lagi dalam hal manajemen guna memberikan kepuasan terhadap pelayanan pasien.

Kedua, kualitas pelayanan yang lebih baik lagi harus didukung dengan memiliki karyawan dengan tingkat disiplin yang tinggi, dibutuhkan karyawan - karyawan yang memiliki kualitas serta komitmen kerja yang tinggi sehingga lebih profesional dan mendukung keselamatan pasien. Pelayanan keperawatan dapat dikatakan baik apabila dalam pemenuhan kebutuhan pasien berjalan dengan sesuai. Dari pelayanan yang baik tersebut maka akan menimbulkan budaya penanganan yang baik kepada semua pasien. Dan akan tercapainya kepuasan pasien pada tingkat yang setinggi-tingginya.



Tabel 1.1
Laporan Kehadiran Perawat
(Januari – Juni) 2018

No	Bulan	Jumlah Perawat	Total absen	
			Tidak Hadir	Dalam persen
1	Januari	142	5	3,08
2	Februari	142	7	4,32
3	Maret	142	7	4,32
4	April	142	3	1,85
5	Mei	142	5	3,08
6	Juni	142	6	3,70

Sumber : Data personalia, 2018.

Berdasarkan penelitian yang peneliti lakukan, terlihat masih lemahnya OCB di Rumah Sakit Reksodiwiryono, hal ini diukur berdasarkan tingkat kehadiran perawat, kepatuhan terhadap aturan dan bertanggung jawab atas apa yang dikerjakan. Perawat yang memiliki perilaku OCB melakukan pekerjaannya melebihi standar minimum, seperti datang lebih awal sehingga siap bekerja tepat pada saat jam kerja dimulai, lebih memaksimalkan kehadiran pada jadwal dinas sehingga tepat waktu setiap harinya dalam menyelesaikan tugas sebelum batas waktu dari pekerjaan. Pada tabel di atas menjelaskan bahwa tingkat ketidakhadiran karyawan setiap bulannya.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, kondisi tersebut dikhawatirkan memberikan dampak dan pola kerja perawat yang nantinya akan memberikan pengaruh terhadap tingkat pelayanan rumah sakit. Perilaku OCB yang rendah menyebabkan kinerja perawat tidak optimal. Perawat menjadi lebih individual, hubungan dengan rekan kerja menjadi renggang, karyawan menjadi tidak disiplin ditunjukkan oleh perawat yang sering terlambat untuk masuk kerja, timbul perasaan yang lebih sensitif karena didorong tekanan kerja dan beban kerja yang berat.

Penulis melakukan survey pendahuluan terhadap 15 orang perawat di RS. TK. III Dr. Reksodiwiryono ada beberapa alasan perawat tetap bertahan di rumah sakit. Poin tertinggi yaitu karena fasilitas yang tersedia di rumah sakit lengkap dan memadai, selain itu adanya dorongan untuk bekerja sesuai dengan prosedur yang dirasakan oleh ke lima belas orang responden tersebut. Sedangkan nilai terendah yaitu masih

kurangnya dorongan untuk saling membantu rekan kerja dalam organisasi, karena dari 7 orang perawat menyatakan hal demikian.

Tabel 1.2
Data Pasien RS. TK. III Dr. Reksodiwiryo Tahun 2017

No	Poliklinik	Jan	Feb	Mar et	Apri l	Mei	Juni	Juli
1	Penyakit dalam	2958	3135	3560	3200	3700	3037	3096
2	Bedah	2036	2322	2423	2327	2479	2547	2361
3	Kesehatan anak	218	206	150	194	204	149	141
No	Poliklinik	Jan	Feb	Mar et	Apri l	Mei	Juni	Juli
4	Syaraf	2694	2722	2681	2946	2519	2746	2336
5	Jiwa	52	59	42	46	30	36	18
6	THT	629	469	721	811	874	672	712
7	Mata	996	943	884	906	769	539	693
8	Penyakit Kulit dan Kelamin	504	758	563	401	441	519	458
9	Gigi dan Mulut	760	838	735	688	682	513	617
10	Kardiologi	1537	1555	1527	1731	1621	1715	1091
11	Paru-paru	2965	3435	3083	3131	3719	3101	3089
12	Rahbilitasi Medis	1036	861	991	1611	1342	1612	1254
13	Kebidanan	599	601	584	639	600	475	442

Total	16984	1790 4	1794 4	1863 1	18980	1766 1	1630 8
Persentase Pertumbuhan	29,58	31,3 4	35,5 9	31,9 9	36,99	30,3 6	32,9 5

Sumber : Data personalia rumah sakit TK. III. Dr. Reksodiwiryono Padang, 2017.

Tabel diatas merupakan data kunjungan pasien rumah sakit Dr. Reksodiwiryono selama tahun 2017. Data tersebut menunjukkan tingkat pasien rumah sakit yang memperlihatkan angka yang cukup tinggi setiap bulannya. Tingkat kunjungan pasien yang tinggi terhadap rumah sakit di duga karena adanya pelayanan yang cukup baik dari perawat rumah sakit sehingga pasien cenderung untuk memilih rumah sakit ini sebagai rumah sakit rujukan. Tingkat pelayanan yang dimiliki oleh perawat bisa jadi karena adanya faktor lingkungan kerja, budaya organisasi, komitmen organisasi dan *organizational citizenship behavior* yang mempengaruhi timbulnya kualitas pelayanan perawat dalam memberikan pelayanan terhadap pasien.

Oleh karena itu atas dasar pemaparan latar belakang diatas, maka judul yang diambil dalam penelitian ini adalah Pengaruh Lingkungan Kerja, Budaya Organisasi dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Perawat Rumah Sakit TK.III Dr.Reksodiwiryono Padang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimanakah Pengaruh Lingkungan Kerja, Budaya Organisasi dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Dalam rangka menjawab masalah yang dirumuskan, maka dikembangkan pertanyaan-pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pengaruh lingkungan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Rumah Sakit TK.III Dr.Reksodiwiryo Padang?
2. Bagaimanakah pengaruh Budaya Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior*?
3. Bagaimanakah pengaruh Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Rumah Sakit TK.III Dr.Reksodiwiryo Padang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan Latar Belakang dan Identifikasi masalah yang diuraikan diatas, penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Rumah Sakit TK.III Dr.Reksodiwiryo Padang.
2. Untuk mengetahui pengaruh Budaya Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Rumah Sakit TK.III Dr.Reksodiwiryo Padang.
3. Untuk mengetahui pengaruh komitmen terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Rumah Sakit TK.III Dr.Reksodiwiryo Padang.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan bagi semua pihak, yaitu :

1. Manfaat Akademis

Semoga penelitian ini menambah pengetahuan tentang pengaruh Lingkungan Kerja, Budaya Organisasi dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Dan menjadi pedoman dalam melakukan penelitian selanjutnya mengenai pengelolaan sumber daya manusia, menjadi referensi dan mendukung pengembangan penelitian selanjutnya, khususnya pada penelitian yang berkaitan dengan Pengaruh Lingkungan Kerja, Budaya Organisasi dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang masih jarang ditemukan di Indonesia

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan, saran dan informasi bagi perusahaan dan pihak-pihak yang terkait dalam membuat suatu kebijakan yang berhubungan dengan Lingkungan kerja, Budaya Organisasi dan Komitmen Organisasi dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Untuk menghindari terjadinya kerancuan dan perluasan pembahasan didalam penganalisisan masalah ini, maka penelitian ini diberi batasan-batasan ruang lingkup terhadap perawat Rumah Sakit TK.III Dr.Reksodiwiryo Padang. Dimana dalam hal ini peneliti hanya meneliti aspek-aspek mengenai kondisi Pengaruh Lingkungan Kerja, Budaya Organisasi dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada perawat Rumah Sakit TK.III Dr.Reksodiwiryo Padang.

1.6 Sistematika Penulisan

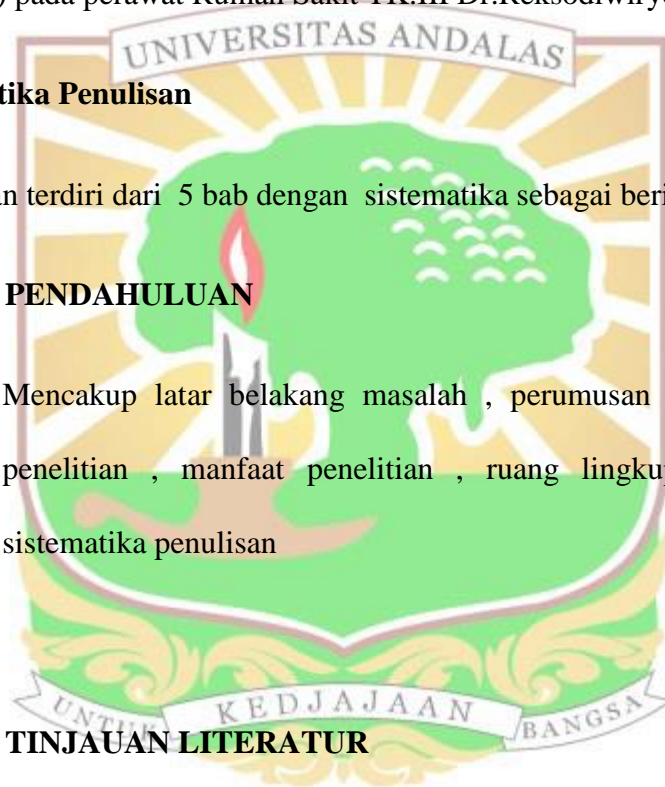
Penelitian terdiri dari 5 bab dengan sistematika sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Mencakup latar belakang masalah , perumusan masalah , tujuan penelitian , manfaat penelitian , ruang lingkup penelitian dan sistematika penulisan

BAB II : TINJAUAN LITERATUR

Mencakup tentang konsep-konsep teoritis serta beberapa penelitian terdahulu yang digunakan sebagai acuan untuk menjawab masalah penelitian dan pernyataan yang akan dipakai mengenai yang akan diteliti. Dengan adanya kerangka teori dan penelitian terdahulu, maka



dapat dikembangkan kerangka pemikiran yang akan menjadi dasar dalam pembentukan penelitian.

BAB III : METODELOGI PENELITIAN

Menjelaskan mengenai desain penelitian, jenis penelitian, pendekatan penelitian, populasi dan sampel penelitian, definisi operasional dan variabel penelitian, jenis data dan metode pengumpulan data, serta teknik analisis yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi mengenai analisis dan pembahasan dari hasil analisis penelitian yang meliputi pengujian hipotesis dan pembahasannya.

BAB V : PENUTUP

Bab ini menguraikan kesimpulan yang ditarik dari hasil pengolahan data dan saran-saran yang berhubungan dengan penelitian sejenis dimasa yang akan datang.

