

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Organisasi secara tidak langsung dituntut untuk melakukan perubahan seiring dengan perkembangan globalisasi, diantaranya tuntutan tersedianya Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkompeten di bidangnya agar mampu berkompetensi dalam berbagai bidang di organisasi. Organisasi merupakan wadah untuk berkumpulnya orang-orang yang berkolaborasi secara efektif dan produktif dalam mencapai tujuan bersama. Organisasi dengan SDM tidak dapat dipisahkan, SDM membutuhkan organisasi dalam memenuhi kebutuhan individu, seperti menjadikan organisasi sebagai wadah untuk aktualisasi diri. Begitu juga dengan organisasi yang membutuhkan SDM untuk mengoperasikan setiap aspek yang menjadi peranan penting dalam setiap keberlangsungan aktivitas organisasi agar kestabilan di dalam organisasi dapat terjaga. Sebagai sumber daya yang aktif dan akan selalu terlibat, maka SDM di dalam organisasi perlu untuk diberikan pelatihan, pengembangan maupun motivasi agar dapat menjalankan setiap aspek di dalam organisasi tersebut dengan baik. Siagian (2014) mengungkapkan sebagai unsur terpenting dan berharga dalam organisasi, maka manusia harus diperlakukan sesuai harkat dan martabat agar berperilaku positif dalam kegiatan organisasional. Dengan begitu perlunya organisasi untuk memenuhi setiap kebutuhan SDM yang dimiliki untuk mempertahankan kinerja dan mengurangi *turnover* anggota.

Organisasi tentunya membutuhkan SDM yang berkualitas dan loyal terhadap organisasi. Termasuk sumber daya manusia yang dapat berkontribusi untuk keefektifan organisasinya dengan melakukan kinerja yang tinggi, baik di pekerjaan inti maupun bukan pekerjaan inti. Hal ini merupakan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Menurut Dwirosanti (2017) OCB adalah tindakan anggota organisasi yang bersedia untuk berperan di luar tugas utamanya untuk kesuksesan organisasi dan berhasil melebihi tujuan atau standar yang organisasi telah tetapkan. Karyawan yang baik akan menampilkan OCB di lingkungan kerja untuk membuat perusahaan menjadi lebih baik melalui tindakan OCB nya tersebut (Titisari,2014).

Perilaku OCB dapat meningkatkan keefektifan di dalam organisasi dengan tindakan-tindakan karyawan yang datang tepat waktu, menghindari terjadinya konflik internal, tidak memperbanyak mengeluh hingga membantu rekan kerja yang sedang kesusahan dalam pekerjaannya tanpa diminta. Dengan begitu, OCB diharapkan dapat menjadikan karyawan lebih baik terhadap lingkungan kerjanya sehingga berpengaruh terhadap peningkatan produktivitas karyawan lain hingga atasan. Banyaknya manfaat yang akan diperoleh dari OCB membuat karyawan dengan OCB yang tinggi perlu untuk dimiliki oleh organisasi terutama organisasi di bidang kesehatan seperti rumah sakit ataupun puskesmas

Sebagai organisasi kemasyarakatan yang bergerak di bidang kesehatan, puskesmas tentu membutuhkan tenaga kerja dengan OCB tinggi karena tugasnya yang berhubungan langsung dengan masyarakat banyak yang memberikan waktu dan tenaga setiap hari untuk melayani masyarakat dengan kondisi emosi tidak

stabil dikarenakan dalam keadaan sakit. Sehingga perilaku OCB tenaga kerja tersebut dapat membuat masyarakat merasa puas. Berdasarkan keputusan menteri kesehatan No.128/Menkes/SK/II/2004 Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) berperan menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja sebagai unit pelaksanaan teknis Dinas Kesehatan Kabupaten / Kota (Departemen Kesehatan,2004). Begitupun dengan puskesmas yang ada di Kota Padang salah satunya Puskesmas Padang Pasir yang akan berperan membangun kesehatan di wilayah Kota Padang khususnya di Kecamatan Padang Barat.

Sebagai satu-satunya puskesmas yang berada di Kecamatan Padang Barat, Puskesmas Padang Pasir melayani masyarakat sebanyak sepuluh kelurahan yang berada di wilayah kerjanya dengan jumlah penduduk Kecamatan Padang Barat sebanyak 49.545 jiwa pada tahun 2019. Oleh karena itu Puskesmas Padang Pasir memiliki sarana medis standar seperti mempunyai puskesmas pembantu dan pos kesehatan kelurahan (poskeskel) hingga memiliki sarana medis yang canggih seperti *hematologi analyzer, ultrasonic scaller* dan krioterapi. Dikarenakan adanya alat krioterapi ini dan juga tenaga kerja yang terlatih, Puskesmas Padang Pasir ditunjuk sebagai puskesmas rujukan untuk tindakan krioterapi di Kota Padang dan juga daerah sekitar seperti Kabupaten Padang Pariaman dan Kota Pariaman (Laporan tahunan Puskesmas Padang Pasir, 2019). Berikut upaya kesehatan yang dilakukan oleh Puskesmas Padang Pasir Kota Padang :

Tabel 1.1
Upaya Kesehatan di Puskesmas Padang Pasir Kota Padang

Upaya Kesehatan Perorangan	Upaya Kesehatan Masyarakat
Poli Umum	Pelayanan Promosi Kesehatan
Poli Lansia	Pelayanan Kesehatan Lingkungan
Poli Psikosomatik	Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak
Poli Gigi	Pelayanan Gizi
Poli KIA	Pelayanan Pencegahan dan Pengendalian Penyakit
Poli KB	
Poli Imunisasi	
Poli TB	
Poli Gizi	
Klinik Sanitasi	
IGD	
Klinik Bersalin	

Sumber : *Laporan Tahunan Puskesmas Padang Pasir Kota Padang 2019*

Upaya kesehatan yang dilakukan Puskesmas Padang Pasir dapat dilihat pada tabel diatas. Puskesmas Padang Pasir tidak hanya menyelenggarakan pelayanan kesehatan di dalam gedung namun juga di luar gedung. Banyaknya upaya dan pelayanan yang akan dilakukan membuat peran ekstra pegawai sangat dibutuhkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sehingga perilaku OCB sangat dibutuhkan dari seorang pegawai.

Penting untuk pihak puskesmas mengetahui faktor apa yang dapat menyebabkan dan meningkatkan OCB pegawai. Menurut Rahmawati dan Prasetya (2017) tinggi rendahnya OCB karyawan di suatu organisasi dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor *internal* maupun *external* seperti gaya kepemimpinan, kepribadian dan komitmen organisasi.

Gaya kepemimpinan seorang pemimpin merupakan satu diantara faktor yang mampu memengaruhi tingkat perilaku OCB. Gaya kepemimpinan merupakan tindakan pemimpin dalam memengaruhi bawahannya untuk berkoordinasi secara

produktif mencapai tujuan organisasi (Hasibuan, 2014). Gaya kepemimpinan menunjukkan bagaimana pemimpin mengatur dan memimpin bawahan yang akan berdampak terhadap kinerja dari karyawan yang dipimpinnya. Karyawan akan memberikan kinerja terbaik untuk organisasinya apabila pemimpin dapat melayani karyawan dengan baik.

Dalam suatu organisasi atau perusahaan pemimpin menjadi aspek penting karena pemimpinlah yang akan mengambil suatu keputusan organisasi yang dapat memengaruhi orang lain untuk melaksanakan keputusan tersebut. Pemimpin yang mengayomi akan disukai oleh para karyawannya, seperti gaya kepemimpinan model baru yaitu pemimpin melayani (*servant leadership*). Sendjaya (2015) mengatakan bahwa *servant leadership* adalah jenis kepemimpinan lain dalam bisnis yang dicirikan oleh pendekatannya yang menempatkan kepentingan dan harapan orang lain sebagai prioritas di atas kepentingan sendiri. *Servant leadership* memberikan konsep yang manusiawi dan lebih realistis untuk diaplikasikan sehingga berbeda dengan konsep-konsep kepemimpinan sebelumnya (Aprilliansyah *et al.*, 2018)

Servant leadership merupakan pemimpin yang melayani kebutuhan dan memprioritaskan para pengikutnya untuk mencapai tujuan bersama yang akan mengesampingkan kebutuhan pribadinya untuk dapat membantu pengikutnya tumbuh secara profesional dan secara personal. Puskesmas sebagai lembaga publik kemasyarakatan membutuhkan pemimpin dengan gaya kepemimpinan *servant leadership* sesuai dengan pendapat Mulyadi (2015) bahwa *servant leadership* sangat dibutuhkan oleh lembaga publik karena sesuai dengan visi dan

misi organisasi publik sebagai pelayanan masyarakat. Kepala ruangan dengan model kepemimpinan *servant leadership* lima kali lebih besar dapat meningkatkan kinerja perawat dibandingkan kepala ruangan yang tidak menggunakan model kepemimpinan *servant leadership* (Rayatin *et al.*, 2018)

Faktor yang dapat memengaruhi OCB selanjutnya yaitu kepribadian. Kepribadian merupakan identitas dari tiap individu, di dalam organisasi terdiri dari beberapa individu yang beragam pula kepribadiannya. Keberagaman ini menjadi tantangan untuk pemimpin mengetahui kepribadian dari tiap karyawannya. Kepribadian yang dimiliki karyawan akan disesuaikan dengan bidang pekerjaan yang akan ditempatkan, apakah kepribadian tersebut sesuai dengan pekerjaan yang dijalankannya atau tidak. Shaw *et al.*, (2015) mengatakan sebagai aspek non biologis, kepribadian memiliki fungsi utama dalam menentukan aksi dan perilaku untuk menghadapi atau mencari solusi melalui fungsi kognitif dan fungsi emosi. Kepribadian karyawan yang sesuai dengan yang diharapkan akan mengarah kepada pembentukan OCB yang baik, semakin baik kepribadian maka akan meningkatkan OCB (Apriono *et al.*, 2020)

Kepribadian setiap karyawan dapat berbeda-beda, maka komitmen organisasi tiap karyawan terhadap perusahaan pun dapat berbeda-beda pula. Komitmen organisasi juga dapat memengaruhi tinggi rendahnya OCB karyawan. Komitmen tiap karyawan kepada perusahaan harus diperhatikan, komitmen tersebut untuk mengetahui betah atau tidaknya karyawan di tempat kerja. Apabila komitmen organisasi seorang karyawan tinggi, maka akan menciptakan OCB yang tinggi pula sehingga dapat membantu perusahaan dalam mencapai tujuan organisasi.

Apabila karyawan berkomitmen untuk tetap berkontribusi menjadi karyawan di suatu organisasi, maka karyawan akan bertindak sepenuh hati dalam menjalankan tanggung jawabnya yang dapat memengaruhi kinerjanya. Menurut Subejo *et al.*, (2013) komitmen organisasi dengan *organizational citizenship behavior* berpengaruh signifikan berarti *organizational citizenship behavior* menjadi pengaruh penting munculnya komitmen dalam diri karyawan. Sehingga apabila seseorang berkomitmen tinggi, seseorang tersebut akan loyal kepada perusahaan serta akan bertanggung jawab penuh.

Tabel 1.2
Daftar Absensi Ketenagaan Puskesmas Padang Pasir
Periode Agustus-Desember 2019

No.	Bulan	Keterangan				
		Sakit	Izin	Cuti	Tanpa Keterangan	Mengundurkan Diri
1.	Agustus	13	17	5	4	0
2.	September	10	17	13	1	2
3.	Oktober	13	22	12	2	0
4.	November	15	19	24	2	1
5.	Desember	10	41	20	3	0

Sumber : Rekap absensi (kehadiran) Puskesmas Padang Pasir 2019

Tabel diatas menunjukkan daftar absensi ketenagaan Puskesmas Padang Pasir periode Agustus – Desember tahun 2019. Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa masih ada pegawai yang tidak berkomitmen terhadap organisasi serta terhadap aturan yang ada dikarenakan dari lima bulan tersebut terdapat tiga orang pegawai yang mengundurkan diri dari pekerjaannya dan masih terdapat pegawai yang tidak hadir bekerja tanpa keterangan. Hal ini dapat memengaruhi kinerja dari ketenagaan itu sendiri.

Alasan penulis mengambil Puskesmas Padang Pasir sebagai objek penelitian dikarenakan visi yang dimiliki Puskesmas Padang Pasir yaitu bertumpu pada pelayanan prima dan pemberdayaan masyarakat mendukung kecamatan sehat dalam mewujudkan pelayanan puskesmas yang terbaik. Serta peran puskesmas sebagai unit pelaksana tingkat pertama dan menjalankan tanggung jawab teknis operasional Dinas Kesehatan Kabupaten/ Kota.

Dari visi serta peran tersebut maka Puskesmas Padang Pasir membutuhkan SDM yang berkualitas, berkomitmen tinggi hingga berperilaku OCB untuk dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dan mendukung kecamatan sehat. Untuk mendapatkan pegawai yang berkualitas, berkomitmen dan berkinerja tinggi tentunya banyak hal yang perlu dibenahi dan ditingkatkan kembali demi tetap berjalannya peran puskesmas yang sebenarnya. Sehingga disinilah dilihat peran kepemimpinan, kepribadian dan komitmen organisasi untuk dapat meningkatkan perilaku OCB dari seorang pegawai Puskesmas Padang Pasir.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul **“PENGARUH *SERVANT LEADERSHIP* DAN KEPRIBADIAN TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* DENGAN KOMITMEN ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA PEGAWAI PUSKESMAS PADANG PASIR KOTA PADANG”**

1.2 Rumusan Masalah

Mengacu pada latar belakang yang dikemukakan, maka rumusan permasalahannya yaitu :

1. Bagaimanakah pengaruh *servant leadership* terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pegawai Puskesmas Padang Pasir Kota Padang ?
2. Bagaimanakah pengaruh kepribadian terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pegawai Puskesmas Padang Pasir Kota Padang ?
3. Bagaimanakah pengaruh *servant leadership* terhadap komitmen organisasi pegawai Puskesmas Padang Pasir Kota Padang ?
4. Bagaimanakah pengaruh kepribadian terhadap komitmen organisasi pegawai Puskesmas Padang Pasir Kota Padang ?
5. Bagaimanakah pengaruh komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pegawai Puskesmas Padang Pasir Kota Padang ?
6. Bagaimanakah komitmen organisasi akan memediasi pengaruh *servant leadership* terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pegawai Puskesmas Padang Pasir Kota Padang ?
7. Bagaimanakah komitmen organisasi akan memediasi pengaruh kepribadian terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pegawai Puskesmas Padang Pasir Kota Padang ?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan permasalahan penelitian ini, maka tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui pengaruh *servant leadership* terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pegawai Puskesmas Padang Pasir Kota Padang
2. Untuk mengetahui pengaruh kepribadian terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pegawai Puskesmas Padang Pasir Kota Padang
3. Untuk mengetahui pengaruh *servant leadership* terhadap komitmen organisasi pegawai Puskesmas Padang Pasir Kota Padang
4. Untuk mengetahui pengaruh kepribadian terhadap komitmen organisasi pegawai Puskesmas Padang Pasir Kota Padang
5. Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pegawai Puskesmas Padang Pasir Kota Padang
6. Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi akan memediasi antara hubungan *servant leadership* terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pegawai Puskesmas Padang Pasir Kota Padang
7. Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi akan memediasi antara hubungan kepribadian terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pegawai Puskesmas Padang Pasir Kota Padang

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Dapat digunakan sebagai penambah wawasan dan sebagai pedoman bagi penelitian berikutnya yang ingin membuat penelitian serupa

2. Manfaat Praktis

Diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak Puskesmas Padang Pasir Kota Padang untuk memberikan yang terbaik kedepannya.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan variabel *servant leadership* dan kepribadian sebagai variabel independen yang akan memengaruhi *organizational citizenship behavior* sebagai variabel dependen dengan komitmen organisasi sebagai variabel mediasi. Objek penelitian ini adalah pegawai Puskesmas Padang Pasir Kota Padang.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan pembahasan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN LITERATUR

Bab ini berisi teori-teori yang berkaitan dengan penelitian. Selain itu membahas beberapa penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis serta model kerangka konseptual yang mendasari penelitian ini.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi desain penelitian, populasi dan sampel penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, definisi operasional dan pengukuran, serta metode analisis data untuk membuktikan hipotesis

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas hasil penyebaran kuesioner penelitian, analisis deskriptif penelitian, dan analisis data yang berguna untuk membuktikan hipotesis.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan penelitian yang telah dilakukan, implikasi penelitian, keterbatasan penelitian dan saran yang berguna untuk penelitian berikutnya.

