

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Bangsa Indonesia sudah mulai memasuki era globalisasi yang membawa perubahan cepat. Perubahan-perubahan ini mencakup seluruh aspek kehidupan yang berdampak pada berbagai kelompok masyarakat, semua jenis organisasi bahkan seluruh masyarakat bangsa dan negara. Salah satu akibatnya masyarakat cenderung menuntut pelayanan kesehatan yang lebih baik, ramah, bermutu dan nyaman karena masyarakat semakin mengerti arti pentingnya kesehatan.

Pada perusahaan jasa seperti rumah sakit peran sumber daya manusia sangat diperlukan karena ia berhubungan langsung dengan kepuasan yang akan dirasakan pelanggan/ pasien rumah sakit tersebut (Sujudi 2011). Oleh karena itu kepuasan kerja dari karyawan sangat menentukan kepuasan pelanggan karena karyawan yang mengalami kepuasan dalam pekerjaannya akan menunjukkan perilaku dan aktivitas yang *citizenship* seperti menolong sesama pekerja, menolong pelanggan dan lebih kooperatif (Luthans 2002).

Tuntutan perkembangan rumah sakit yang semakin pesat tersebut perlu di dukung oleh banyak faktor, salah satunya sumberdaya manusia yang profesional sehingga dapat menjawab tantangan bisnis yang semakin kompetitif dimasa depan. Profesi dokter ahli, para perawat, dan teknisi

merupakan contoh para profesional yang ada dalam lingkungan rumah sakit (Sujudi 2011).

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti kepada 10 tenaga perawat di ruangan rawat inap RSUD Dr. Soekardjo Tasikmalaya didapatkan hasil bahwasannya 6 dari 10 perawat mengatakan kurang puas terhadap pekerjaannya disebabkan karena faktor *reward* dan pengarahan dari atasan, yang mengakibatkan kurang maksimalnya ekstra peran pada perawat.

Faktor-faktor yang mendorong peningkatan profesionalitas dari aspek sumber daya manusia antara lain etos kerja, komitmen, dan kinerja. Sehingga untuk memenuhi tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan kesehatan yang baik perawat harus mau melakukan tugas “ekstra” selain tugas pokok perawat yang harus dilakukan. Adapun tugas “ekstra” yang dilakukan seperti mau bekerjasama dan tolong menolong serta mau menggunakan waktu kerjanya dengan efektif. Perilaku prososial atau tindakan “ekstra” yang melebihi deskripsi peran yang ditetapkan organisasi tersebut dinamakan *organizational citizenship behavior* (Organ 1998).

Dengan *adanya organizational citizenship behavior* (OCB) yang tinggi pada perawat diharapkan dapat berdampak baik bagi pelayanan kesehatan di rumah sakit. Dalam hal ini perawat diharapkan lebih cakap, lebih responsif, lebih sigap, ramah terhadap pasien maupun keluarga pasien dalam menjalankan tugas dan tetap bertahan di rumah sakit serta merasa mempunyai tanggung jawab atas keberhasilan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan pada masyarakat lebih maksimal (Organ 1998).

Sumber daya manusia keperawatan merupakan faktor terpenting dalam pelayanan di rumah sakit, karena di hampir setiap negara, hingga 80% pelayanan kesehatan diberikan oleh perawat (Baumann, 2007). Swansburg (2000) mengatakan bahwa 40%-60% sumber daya manusia di rumah sakit adalah tenaga keperawatan. Menurut Depkes RI, (2006) sebanyak 40% pemberi pelayanan kesehatan di Indonesia adalah tenaga keperawatan. Oleh karena itu pelayanan keperawatan merupakan indikator baik buruknya kualitas pelayanan rumah sakit (Alkatiri, 1997; Aditama, 2002).

Namun demikian, saat ini rumah sakit justru mengalami berbagai masalah yang berhubungan dengan tenaga keperawatan dan pelayanan keperawatan. Masalah-masalah tersebut berhubungan dengan kekurangan jumlah perawat, ketidakpuasan kerja perawat dan buruknya lingkungan kerja perawat. *World Health Organization* (WHO) pada tahun 2010 melaporkan telah terjadi krisis tenaga kesehatan secara global, termasuk kekurangan tenaga perawat (Baumann, 2007). Di Inggris bahkan sepertiga perawat baru tidak melakukan registrasi yang dipersyaratkan untuk memperoleh lisensi kerja sehingga terjadi kekurangan perawat di tempat kerja (Baumann, 2007). Hal tersebut mengakibatkan banyak perawat dari Negara berkembang migrasi ke negara maju. Di Ghana, lebih dari 500 perawat di tahun 2000 bekerja di negara-negara maju (Baumann, 2007). Di Indonesia, meskipun data pasti tentang jumlah perawat baik yang berada di dalam maupun luar negeri belum ada karena belum tersedianya sistem manajemen informasi yang memadai tetapi

sampai tahun 2010 masih membutuhkan sekitar 276.049 perawat (Depkes, 2006).

Salah satu penyebab utama masalah tenaga keperawatan, pelayanan keperawatan dan kekurangan perawat adalah rendahnya kepuasan kerja perawat. Berbagai penelitian yang dilakukan tentang kepuasan kerja perawat menunjukkan bahwa perawat banyak mengalami ketidakpuasan kerja. Di Amerika Serikat, Kanada, Inggris, Jerman menunjukkan bahwa 41% perawat di rumah sakit mengalami ketidakpuasan dengan pekerjaannya dan 22% diantaranya merencanakan meninggalkan pekerjaannya dalam satu tahun (Baumann, 2007). Curtis (2007) melaporkan bahwa perawat mengalami kepuasan kerja tingkat rendah hingga sedang. Penelitian di Indonesia oleh Ningtyas (2002) menemukan sebesar 55,8% perawat di rumah sakit pemerintah mengalami kepuasan kerja rendah.

Kepuasan kerja merupakan wujud dari persepsi karyawan yang tercermin dalam sikap dan terfokus pada perilaku terhadap pekerjaan. Kepuasan juga merupakan suatu bentuk interaksi manusia dengan lingkungan pekerjaannya. Kepuasan kerja yang tinggi merupakan tanda bahwa organisasi telah melakukan manajemen perilaku yang efektif (Hasibuan, 2001). Bila perawat banyak yang mengalami ketidakpuasan kerja maka akan berdampak pada buruknya pelayanan rumah sakit. Vecchio (1995) menyatakan bahwa ketidakpuasan dapat menyebabkan perilaku menyimpang.

Berbagai penyebab yang berhubungan dengan kepuasan kerja perawat sangat bervariasi. Penyebab yang lebih luas disampaikan oleh Chen (2008)

bahwa pada tingkat makroekonomi kekurangan perawat dan ketidakpuasan kerja berhubungan dengan issue-isue ekonomi dan politik; sedangkan pada tingkat mikroorganisasi berhubungan dengan manajemen dan kepemimpinan, beban kerja dan kontens kerja, jadwal kerja, kolaborasi interdisiplin, staffing dan sumber-sumber, gaji, fisik dan psikologis yang sejahtera. Cortese (2007) mengemukakan lima faktor kepuasan kerja yaitu kontens kerja, hubungan profesional, tanggung jawab pertumbuhan professional dan kemandirian, hubungan dengan pasien dan keluarganya, hubungan dengan kepala keperawatan. Sedangkan empat faktor-faktor ketidakpuasan kerja yaitu tipe kepemimpinan manajemen, program aktivitas dan organisasi, hubungan dengan dokter dan hubungan dengan pasien.

Dari paparan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kepuasan Kerja Dalam Meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di RSUD Dr. Soekardjo Tasikmalaya.”

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah dari penelitian ini yaitu Seberapa besar pengaruh kepuasan kerja terhadap perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di RSUD Dr. Soekardjo Tasikmalaya.

## **1.3. Tujuan penelitian**

Setiap penelitian yang dilakukan memiliki tujuan yang jelas dan terarah. Jadi, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisa:

1.3.1. Mengetahui kepuasan kerja di RSUD Dr. Soekardjo Tasikmalaya.

1.3.2. Mengetahui perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di RSUD Dr. Soekardjo Tasikmalaya.

1.3.3. Seberapa besar pengaruh kepuasan kerja terhadap perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di RSUD Dr. Soekardjo Tasikmalaya.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan hasil analisis diharapkan nantinya dapat diperoleh manfaat baik secara praktis maupun secara akademis.

##### 1.4.1. Manfaat Teoritis

1.4.1.1. Hasil penelitian memiliki kontribusi terhadap pengembangan keilmuan manajemen dalam keperawatan terutama berkaitan dengan kepuasan kerja perawat dan *organizational citizenship behavior* (OCB) perawat.

1.4.1.2. Hasil penelitian dapat memberikan informasi ilmiah bagi kalangan akademisi baik tim pengajar maupun mahasiswa keperawatan untuk pengembangan proses berpikir ilmiah, khususnya dalam memahami kepuasan kerja perawat dan *organizational citizenship behavior* (OCB).

1.4.1.3. Hasil penelitian dapat menjadi rujukan peneliti lainnya yang memiliki minat dan perhatian pada fokus penelitian ini.

#### 1.4.2. Manfaat Praktis

- 1.4.2.1. Bagi perawat penelitian ini berguna dalam memberikan masukan untuk memahami sejumlah faktor yang memiliki hubungan dengan kepuasan kerja pasien.
- 1.4.2.2. Bagi rumah sakit penelitian ini dapat bermanfaat sebagai masukan dalam upaya peningkatan kepuasan kerja perawat di rumah sakit.
- 1.4.2.3. Bagi peneliti sebagai pengalaman berharga dalam menggali kompensasi dan lingkungan kerja perawat hubungannya dengan kepuasan kerja perawat dan *organizational citizenship behavior* (OCB).

#### 1.5. Keaslian Penelitian

Keaslian penelitian ini berdasarkan pada beberapa penelitian terdahulu yang mempunyai karakteristik yang relatif sama dalam hal tema kajian, meskipun berbeda dalam hal kriteria subjek, jumlah dan posisi variabel penelitian atau metode analisis yang digunakan. Penelitian tersebut terdiri dari:

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian

No	Nama Peneliti	Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Desy Khoirun Nisa <sup>1*</sup> , Budi Santoso <sup>2</sup> , M.Naely Azhad <sup>3</sup>	2018	Pengaruh Budaya Organisasi dan <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) terhadap Kinerja Pegawai Rumah Sakit Tk. III Baladhika Husada Jember	Variabel Terikat	Lokasi Penelitian  Sample Penelitiann
2	Merry Ristiana M	2013	Pengaruh Komitmen Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap	Variabel Terikat	Penelitian  Sample Penelitiann

			<i>Organizational Citizenship Behavior (OCB) Dan Kinerja Karyawan Rumah Sakit Bhayangkara Trijata Denpasar</i>		
3	Arbiuddin syahputra Hakim Harahap1, Dian Vita Dilla2	2020	Pengaruh Motivasi Dan Servant Leadership Terhadap Kinerja Karyawan Dengan <i>Organizational Citizenship Behavior (Ocb)</i> Sebagai Variabel Intervening Pada Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Sungai Dareh	Variabel Terikat	Penelitian Sample Penelitiann
4	R. Jaka Sarwadhamana*, Sumarni*, Nava Yuliandari*	2021	Hubungan Gaya Kepemimpinan Transformasional dengan <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> pada Perawat di RSUD Panembahan Senopati Bantul Yogyakarta	Variabel Terikat	Penelitian Sample Penelitiann