

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan salah satu institusi penyedia pelayanan kesehatan yang bertujuan untuk memenuhi ataupun mengembalikan kesejahteraan yang berhubungan dengan kesehatan masyarakat. Dalam lingkungan rumah sakit, peran perawat menjadi salah satu faktor penunjang keberhasilan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan yang ramah, nyaman dan efisien bagi pasien dan keluarganya. Berdasarkan informasi yang saat ini ramai dibicarakan banyak kejadian-kejadian yang muncul berhubungan dengan perawat, misalnya tak jarang ketika melaksanakan tugas perawat kadang lalai, seperti pada salah satu rumah sakit di daerah Jambi perawat banyak yang tidur saat bertugas malam. Selain itu pada Juni 2016 diberitakan pada SindoNews.com (Ferdiansyah, 2016) di salah satu rumah sakit di Garut salah seorang perawat didapati dalam keadaan mabuk saat melakukan tindakan. Hal ini tentu bertolak belakang dengan sikap atau perilaku yang merupakan pilihan dari individu dan tidak berkaitan dengan persyaratan kerja atau biasa disebut dengan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*.

Organizational Citizenship Behavior (OCB) adalah bentuk perilaku yang merupakan pilihan dari inisiatif individual, tidak berkaitan dengan sistem *reward* formal organisasi tetapi secara agregat meningkatkan efektifitas organisasi (Organ, 1988). *OCB* tercermin dari sikap dan perilaku mementingkan kepentingan orang lain dan kepentingan umum diatas kepentingan diri sendiri, menjalankan pekerjaan dengan sebaik-baiknya tanpa mengeluh dan selalu melakukan tindakan sesuai dengan peraturan yang ada. *OCB* menekankan pada kontrak sosial antara

individu dengan organisasi yang biasanya di bandingkan dengan perilaku *in-role* yang mendasarkan pada kinerja terbatas yang di syartkan oleh organisasi (Andriani, Djalali, dan Sofiah, 2012).

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi *OCB* yaitu kepuasan kerja dan komitmen organisasi, persepsi peran, perilaku pemimpin, disposisi individu, motivasi dan usia karyawan (Jahangir, Akbar, & Haq, 2004). Beberapa faktor yang mempengaruhi *OCB* telah di teliti oleh beberapa peneliti, antara lain penelitian tentang faktor kepuasan kerja dan komitmen organisasi, faktor persepsi peran serta faktor motivasi. Dari penelitian-penelitian sebelumnya dapat di gambarkan bahwa beberapa faktor tersebut dapat mempengaruhi *OCB*.

Beberapa rumah sakit yang tersebar diberbagai daerah di Indonesia, seperti di Rumah Sakit TK. III R.W Monginsidi Manado angka persentase perawat yang memiliki *OCB* baik berjumlah 58 (50,4%) dan perawat dengan *OCB* kurang baik berjumlah 57 (49,6%) (Bentelu, Tucunan dan Maramis, 2016). Di Rumah Sakit PB Yogyakarta 12,6% *OCB* perawat dipengaruhi oleh kepuasan kerja sementara faktor-faktor lainnya yang dapat mempengaruhi *OCB* sebesar 87,4% (Wulandari, 2015). Sementara di Rumah Sakit Ratu Zalecha Martapura Kabupaten Banjar, 17,8% *OCB* dipengaruhi oleh komitmen organisasi (Fitria, Dewi dan Febriana, 2014).

Hasil wawancara yang dilakukan terhadap 10 perawat di ruang *Intensive Care* Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo, mereka mengatakan adalah motivasi kerja dan perilaku pemimpin yang berhubungan dengan hubungan antara sesama perawat, serta hubungan antara perawat dan kepala ruangan, yang menurut

mereka sering terjadi perbedaan pendapat saat berkomunikasi ataupun sering terjadi salah persepsi, sehingga muncul sedikit konflik.

Selain itu, menurut mereka sering terjadi perbedaan pendapat antara perawat senior dan junior atau antara perawat yang lebih dewasa dan lebih muda. Hal lainnya yang dikatakan perawat yaitu kepuasan kerja yang berhubungan dengan gaji atau upah. Mereka mengatakan gaji yang diberikan kepada mereka sering terlambat atau tidak tepat waktu untuk diberikan.

Salah satu penelitian sebelumnya dilakukan oleh Wulandari, 2015 tentang Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Perawat di Rumah Sakit Islam Yogyakarta dengan menggunakan alat ukur kuisioner berisi 30 pertanyaan dan jumlah sampel sebanyak 150 perawat. Kepuasan kerja dalam penelitian ini berhubungan dengan kepuasan terhadap rekan kerja, kepuasan terhadap gaji yang diperoleh dan kepuasan terhadap status pekerjaan dalam lingkungan rumah sakit. Pada observasi awal yang dilakukan dalam penelitian tersebut, perilaku *OCB* perawat di Rumah Sakit Islam Yogyakarta masih rendah. Hal tersebut ditunjukkan dengan sikap sering mengeluh terhadap kebijakan rumah sakit, tidak mau membantu kesulitan rekan kerjanya, kerja sama tim yang masih rendah, kurang aktif dalam kontribusi ide dan saran untuk perkembangan rumah sakit. Dari penelitian tersebut didapatkan hasil bahwa kepuasan kerja dan komitmen organisasi memiliki pengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Perawat di Rumah Sakit Islam Yogyakarta.

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Bentelu dkk, 2016 tentang *Hubungan Antara Motivasi dan Kepuasan Kerja dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB) Perawat di Rumah Sakit TK. III R.W Monginsidi Kota Manado* dengan alat ukur kuesioner dan jumlah sampel sebanyak 115 orang, didapatkan hasil terdapat hubungan yang signifikan antara motivasi dan kepuasan kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior (OCB) Perawat di Rumah Sakit TK. III R.W Monginsidi Kota Manado*.

Penelitian ini dilakukan diruangan *Intensive Care* (PICU, ICCU dan ICU) dimana seperti yang disampaikan spesialis anastesi RSUD Bunda Jakarta dr.Ahmad Riviq Said, SpAn pasien yang dapat masuk di di *Intensve Care* adalah pasien yang mengalami sakit berat dan dalam keadaan tidak stabil, yang memerlukan terapi intensif (Prawira, 2014). Hal ini juga didukung oleh teori yang mengatakan bahwa tiap pasien kritis sangat erat dengan perawatan atau terapi yang intensif karena pasien tersebut memerlukan catatan medis dan monitoring yang berkesinambungan, sehingga apabila terjadi perubahan fisiologis akibat penurunan fungsi organ tubuh dapat segera dipantau dengan cepat (Rab, 2007). Selain itu, rata-rata pasien diruangan tersebut membutuhkan perawatan secara menyeluruh atau *total care* sehingga perawat diruangan tersebut juga dituntut untuk memiliki sikap atau perilaku *OCB* yang baik. Dan untuk faktor-faktor lainnya yang mempengaruhi *OCB* perawat belum banyak di teliti, sehingganya peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang faktor lainnya yang dapat mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior (OCB) Perawat di Ruang*

Intensive Care dengan judul penelitian “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Perawat.”

1.2 Identifikasi Masalah

1. Hasil wawancara dengan 10 perawat di ruang *Intensive Care* RSUD Prof. Dr. H. Aloi Saboe Kota Gorontalo, perawat mengatakan motivasi kerja dan perilaku pemimpin yang berhubungan dengan hubungan antara sesama perawat, serta hubungan antara perawat dan kepala ruangan berpengaruh terhadap *OCB*. Mereka sering terjadi perbedaan pendapat saat berkomunikasi ataupun sering terjadi salah persepsi, sehingga muncul sedikit konflik.
2. Menurut perawat, mereka sering terjadi perbedaan pendapat antara perawat senior dan junior atau antara perawat yang lebih dewasa dan lebih muda.
3. Hal lainnya yang dikatakan perawat yaitu kepuasan kerja yang berhubungan dengan gaji atau upah. Mereka mengatakan gaji yang diberikan kepada mereka sering terlambat atau tidak tepat waktu untuk diberikan.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Apakah ada pengaruh antara perilaku pemimpin terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* perawat di ruang *Intensive Care* RSUD Prof. Dr. H. Aloi Saboe Kota Gorontalo ?
2. Apakah ada pengaruh antara motivasi perawat terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* perawat di ruang *Intensive Care* RSUD Prof. Dr. H. Aloi Saboe Kota Gorontalo ?.

3. Apakah ada pengaruh antara usia perawat terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* perawat di ruang *Intensive Care* RSUD Prof. Dr. H. Aloi Saboe Kota Gorontalo ?.
4. Apakah ada pengaruh antara kepuasan kerja perawat terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* perawat di ruang *Intensive Care* RSUD Prof. Dr. H. Aloi Saboe Kota Gorontalo ?.
5. Apakah ada pengaruh antara komitmen organisasi perawat terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* perawat di ruang *Intensive Care* RSUD Prof. Dr. H. Aloi Saboe Kota Gorontalo ?.
6. Apakah ada pengaruh antara persepsi peran terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* perawat di ruang *Intensive Care* RSUD Prof. Dr. H. Aloi Saboe Kota Gorontalo ?.
7. Apakah ada pengaruh antara disposisi individu terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* perawat di ruang *Intensive Care* RSUD Prof. Dr. H. Aloi Saboe Kota Gorontalo ?.

1.4 Tujuan Penelitian

1.4.1 Tujuan umum

Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* perawat di ruang *Intensive Care* RSUD Prof. Dr. H. Aloi Saboe Kota Gorontalo.

1.4.2 Tujuan khusus

1. Mengidentifikasi perilaku *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* perawat di ruang *Intensive Care* RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo.
2. Menganalisis pengaruh perilaku pemimpin terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* perawat di ruang *Intensive Care* RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo.
3. Menganalisis pengaruh motivasi perawat terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* perawat di ruang *Intensive Care* RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo.
4. Menganalisis pengaruh usia perawat terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* perawat di ruang *Intensive Care* RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo.
5. Menganalisis pengaruh kepuasan kerja perawat terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* perawat di ruang *Intensive Care* RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo.
6. Menganalisis pengaruh komitmen organisasi perawat terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* perawat di ruang *Intensive Care* RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo.
7. Menganalisis pengaruh persepsi peran perawat terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* perawat di ruang *Intensive Care* RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo.

8. Menganalisis pengaruh disposisi individu perawat terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* perawat di ruang *Intensive Care* RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat teoritis

Penelitian ini di harapkan bermanfaat dan dapat mengembangkan pengetahuan tentang sikap dan perilaku perawat yang mengacu pada *Organizational Citizenship Behavior* dalam memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik demi peningkatan kualitas institusi terkait serta sejenis.

1.5.2 Manfaat praktis

1. Bagi RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo

Dapat menjadi bahan masukan bagi tenaga kesehatan khususnya perawat untuk dapat menanamkan perilaku *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* guna meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan sehingga dapat mencapai tujuan bersama yang diinginkan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dapat menjadi referensi selanjutnya bagi penelitian terkait.

3. Bagi Peneliti

Menjadi syarat untuk lulus dari Program Studi Ilmu Keperawatn Fakultas Olahraga Kesehatan Universitas Negeri Gorontalo.