

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keefektifan berjalannya kegiatan didalam organisasi ditentukan oleh sumber daya manusia. Sumber daya manusia dalam sebuah rumah sakit akan dituntut untuk selalu memberikan kinerja yang maksimal dan optimal dalam melayani pasiennya. Perawat mendominasi jumlah tenaga kesehatan di rumah sakit dan mempunyai peranan penting, karena perawat bertugas selama 24 jam melayani pasien, sehingga perawat harus mempunyai keterampilan dalam proses perubahan (Nursalam, 2015). Oleh karena itu perawat akan dituntut memberikan kinerja yang terbaik, karena kinerjanya akan langsung dirasakan oleh pasien.

Fenomena yang saat ini sering dihadapi oleh rumah sakit untuk memberikan pelayanan yang optimal adalah masalah hubungan antara sumber daya manusia dengan organisasi. Salah satu masalah yang menonjol adalah perilaku perawat yang kurang menguntungkan organisasi. Seperti kasus yang terjadi tahun 2016 disalah satu Rumah Sakit "X" yang ada di Lhokseumawe Aceh Utara, dimana 3 orang perawat dinonaktifkan akibat kesalahan transfusi golongan darah pada pasien, hal tersebut dikarenakan tidak adanya konfirmasi atau pemberitahuan pada atasan, baik kepada kepala ruangan maupun kepala Laboratorium. Akibatnya pasien tersebut mengalami kejang-kejang, koma, dan bahkan harus menjalani cuci darah (Kusuma, 2016).

Hal ini menunjukkan bahwa terdapat penurunan kualitas rumah sakit, sehingga dapat mengakibatkan ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit tersebut. Keadaan akibat menurunnya kinerja perawat di rumah sakit saat ini membuat Rumah Sakit di Indonesia menanggapi dengan melakukan perbaikan pada sarana serta meningkatkan sumber daya manusia, sehingga kedepannya kinerja perawat terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan dapat memuaskan pasien agar pasien maupun keluarganya dapat merasa nyaman saat menggunakan jasa pelayanan kesehatan tersebut.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja perawat adalah *organizational citizenship behavior* (OCB). OCB adalah perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang karyawan, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif. OCB ditunjukkan melalui perilaku dimana perawat bersedia dengan kerelaan hati melakukan tugas di luar *job discription*-nya. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) memiliki 5 dimensi yakni *Altruism* (perilaku senang membantu orang lain), *Conscientiousness* (kesadaran diri), *Sportsmanship* (sportif), *Courtesy* (baik dan sopan terhadap orang lain), dan *Civic Virtue* (kualitas moral yang tinggi terhadap organisasi) (Robbins & Judge, 2008).

Dengan adanya 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, serta ramah kepada pasien dan keluarga untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat agar lebih maksimal.

Hasil penelitian Wisesa (2015) dengan judul gambaran mengenai derajat *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Perawat Ruang Inap Rumah Sakit “X” Bandung diketahui bahwa terdapat (96,7%) perawat memiliki *OCB* derajat tinggi dan (3,3%) memiliki *OCB* derajat rendah. Tingginya *OCB* perawat disebabkan faktor internal (kepribadian dan usia) dan eksternal (perilaku pemimpin, komitmen organisasi, motivasi, persepsi peran, dan persepsi keadilan).

Quzwini (2013) dalam penelitiannya terhadap pegawai lapas klas 1 lowokwaru malang menunjukkan bahwa ada 33 orang (60%) memiliki *OCB* sedang, 8 orang (15%) memiliki *OCB* rendah, 6 orang (11%) pegawai memiliki *OCB* sangat tinggi, 5 orang (9%) memiliki *OCB* tinggi, sedangkan sisanya 3 orang (5%) pegawai yang memiliki *OCB* sangat rendah.

Penelitian Fitriansari, Nimran, & Utami (2013) pada perawat menunjukkan bahwa *OCB* berpengaruh terhadap kinerja perawat sehingga semakin kuatnya *OCB* terkait dengan perilaku perawat yang suka membantu orang lain, berdisiplin tinggi, berperilaku baik terhadap organisasi, baik dan sopan kepada orang lain dan memiliki rasa toleransi tinggi yang terbentuk secara kuat akan menjadi faktor pendorong kinerja perawat.

Rumah Sakit Bumi Panua Kabupaten Pohuwato (RSBP) mempunyai visi dan misi yang kuat dalam memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada setiap pasiennya dalam bidang jasa. Untuk mencapai visi dan misi tersebut, peralatan medis yang canggih saja tidak menjamin tercapainya tujuan Rumah Sakit Bumi Panua, karena peran sesungguhnya terletak pada sumber daya manusia dari rumah sakit tersebut.

Seluruh sumber daya manusia dalam Rumah Sakit Bumi Panua Kabupaten Pohuwato memberikan perannya masing-masing, namun ujung tombak dari kegiatan pelayanan pada setiap rumah sakit terletak pada kelompok manusia penyelenggara pelayanan kesehatan (*Health Provider*), yaitu dokter dan perawat. Untuk kegiatan operasionalnya Rs Bumi Panua didukung oleh 127 perawat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu kepala ruangan, ditemukan bahwa kepala ruangan Rumah Sakit Bumi Panua (RSBP) ingin meningkatkan kinerja para perawatnya guna meningkatkan mutu pelayanan di rumah sakit. Kualitas pelayanan yang diberikan dinilai mencukupi, namun dirasa masih kurang. Kepala ruangan juga berharap agar para perawat dapat memberikan kontribusi lebih diluar kewajiban formal tanpa harus mendapatkan perintah dari atasan.

Berdasarkan observasi awal dan wawancara pada tanggal 3 Januari 2017 terhadap 10 perawat yang ada di Rumah Sakit Bumi Panua Kabupaten Pohuwato, diketahui bahwa terdapat 2 orang perawat yang sudah melaksanakan indikator dimensi *OCB* dan 8 orang perawat belum melaksanakan indikator dimensi *OCB*. Hal ini ditunjukkan dengan perilaku perawat yang masih sering mengeluh tentang kebijakan rumah sakit (*Sportmanship*), kerjasama tim yang masih kurang (*courtesy*), kesediaan mereka untuk mengambil alih pekerjaan atau menggantikan peranan rekan kerjanya yang pada saat bersamaan sedang melakukan pekerjaan yang lain juga masih kurang (*Altruism*).

Akibatnya perawat akan memberikan kesan tidak suka seperti kurang keramahannya dengan tidak tersenyum dan berbicara ketus pada sesama teman sejawat, pasien ataupun keluarganya. Kondisi ini akan mempengaruhi kerjasama tim antara perawat yang dapat mengakibatkan menurunnya kualitas pelayanan rumah sakit.

Studi yang menjelaskan tentang derajat *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada industri rumah sakit sampai saat ini masih terbatas, dan di Provinsi Gorontalo khususnya Kabupaten Pohuwato juga belum pernah dilakukan penelitian tentang *OCB* pada perawat. Rumah Sakit Bumi Panua mengharapkan adanya *OCB* pada diri masing-masing perawat, sehingga penelitian mengenai *OCB* sangatlah penting dilakukan untuk melihat tingkat *OCB* yang dimiliki oleh perawat, khususnya para perawat yang ada di Rumah Sakit Bumi Panua Kabupaten Pohuwato, agar dapat meminimalisir pelayanan kesehatan yang kurang optimal, serta dapat meningkatkan mutu pelayanan yang ada di rumah sakit. Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Tingkat *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) perawat di Rumah Sakit Bumi Panua Kabupaten Pohuwato”.

1.2 Identifikasi Masalah

1. Hasil wawancara dengan salah satu kepala ruangan, ditemukan bahwa kepala ruangan Rumah Sakit Bumi Panua ingin meningkatkan kinerja para perawatnya guna meningkatkan mutu pelayanan di rumah sakit serta dapat memberikan kontribusi lebih diluar kewajiban formal tanpa harus mendapatkan perintah langsung dari atasan.
2. Berdasarkan observasi awal dan wawancara pada tanggal 3 Januari 2017 terhadap 10 perawat yang ada di Rumah Sakit Bumi Panua Kabupaten Pohuwato, diketahui bahwa terdapat 2 orang perawat yang sudah melaksanakan indikator dimensi *OCB* dan 8 orang perawat belum melaksanakan indikator dimensi *OCB*.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka disusun rumusan masalah pada penelitian yakni bagaimana “Tingkat *Organizational Citizenship Behavior* (*OCB*) yang dimiliki perawat di Rumah Sakit Bumi Panua Kabupaten Pohuwato”.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Tingkat *Organizational Citizenship Behavior* (*OCB*) yang dimiliki perawat di Rumah Sakit Bumi Panua Kabupaten Pohuwato.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan perhatian kepada pihak yang terkait tingkat *OCB* yang dimiliki perawat di Rumah Sakit Bumi Panua Kabupaten Pohuwato dalam menjalankan tugas kesehariannya. Sehingga dapat lebih meningkatkan kesadaran perawat rumah sakit khususnya para perawat untuk mampu melakukan kegiatan maupun tugas yang tidak secara formal diatur dalam deskripsi pekerjaan.

1.5.2 Manfaat praktis

1. Bagi Institusi Pendidikan Keperawatan, yakni sebagai referensi untuk menambah wawasan yang berkaitan dengan mutu pelayanan keperawatan serta dapat memberikan masukan data untuk pengembangan Ilmu khususnya Manajemen Keperawatan.
2. Bagi Rumah Sakit, diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan maupun tambahan informasi tentang *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang dimiliki perawat, sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan dan pengembangan Rumah Sakit.
3. Bagi Mahasiswa, dapat mengaplikasikan ilmu yang diperoleh selama pendidikan dan penelitian serta dapat memperoleh gambaran nyata tentang *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) perawat yang ada diberbagai Rumah Sakit.